

导游多维心理分析案例040：父与子的争吵 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40050.htm 小宋团里有一对父子，父子之间为“是否应遵守集合时间”的问题吵了好几次。父亲出国近60年，第一次回国，非常兴奋。年纪虽大，玩性不小，游览中总是看得多，走得远。由于腿脚不便，行动迟缓，常常让全团游客等他。等的次数多了，别人难免会有一些不高兴，可是老人家却不以为然。认为只差这么几分钟，有什么关系？自己是全团年纪最大的，比第二名年长的游客还要大三十多岁，年轻人照顾一下老人还不应该吗？儿子在荷兰出生的，从小接受西方教育，不久前刚从...所军事学校毕业。他不认同父亲的看法，认为大家应该按照旅游团的时间要求来安排自己的活动。只有大家都遵守时间。才能更好地游览。如果有人团里搞特殊，那就有失于公平原则。在桂林芦笛岩，父亲游览的兴致非常高，过了集合时间20分钟，才匆匆赶回来。由于当时已经快到中午，游客的肚子都饿了。在老人家回来之前，有些游客就嘀咕了几句。等父亲回到车上，儿子终于忍不住了，对父亲说：“你不能老是这样迟到，全团都在等你一个人。妈喊你一起走，你听都不听。既然大家一起出来玩，就要遵守时间。”儿子转身对全车的游客说：“对不起，又让大家等了很长时间，请多多原谅！他年纪大了，身体不好，腿脚不方便，请大家多多原谅！”父亲听了儿子的话，很是不高兴，就用家乡的方言训斥道：“你在说什么？我这么大年纪了，照顾一下也是应该的。你不要忘了，我们是中国人！”儿子也用方言对他说：“正是照顾到你，我

才出面向大家道歉的。”父亲很生气地说：“你这是要撕破我的面子。你不要面子。我还要呢！”儿子说：“大家都付了一样的钱，坐车、住房、坐飞机、吃饭都已经照顾你了，如果出来游览还总是要这样让着你，这就太不公平了！人要平心静气地想一想嘛……”父亲听儿子这样说，更是气得不行，指着儿子骂道：“你竟敢说我没有良心？你这个畜生！”这时，儿媳妇出来打圆场，说：“算了，算了，我们还是听导游的介绍吧！”，父亲一挥手，说：“这是我们男人的事，要你们女人来说什么？闭上你的嘴！”母亲又赶忙过来安慰儿媳妇。一车的人都在看着他们这一家人。分析本案例中的父子之争不仅仅是由“代沟”造成的，其深层次的原因是“文化差异”。文化差异在旅游团中的表现主要是价值观差异。旅游者对事物或事件会由于价值观不同而有不同的看法，由此发生社会交往中的摩擦。根据国内外人类文化学家的研究，东方价值观是以礼仪、和睦、感恩报德、谦虚、集体(或群体)、好客、尊老爱幼等等为重，西方价值观则是以效率、金钱、竞争、平等、尊严、教育、守时、直率等等为重。在本案例中，父亲出国前已经形成了以中华文化(东方文化)为主干的价值观。儿子受的是西方教育，形成以西方文化为核心的价值观。父子为“要不要遵守集合时间。该不该让大家等一个人”而发生争吵的根本原因在于父亲强调的是“尊老”，儿子强调的是“平等”和“守时”。显然，这正是两种不同的价值观的体现。在原永久居住地，由于社会关系比较稳定，人们的“文化表露”一般比较含蓄且具有“公理性”。在旅游团则由于其特有的群体性质，“文化表露”比较直接，没有什么“公理性”。文化差异需要一定的定义和解释才

能被不同文化的旅游者接受，而这又恰恰是旅游团所缺乏的。这就是旅游团内文化差异的碰撞是经常发生的社会原因。如果旅游计划和旅游活动含有大量的文化差异的内容，那么，文化差异碰撞的结果就会严重地影响旅游计划的完整实施和旅游活动的顺利进行。文化差异也是导游员与旅游者发生矛盾的重要原因。注：“文化”请参见案例27、案例28

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com