

导游多维心理分析案例100：小妹妹还真有两下子 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_40102.htm

同事们都为小骆担心，换她上那个团的原因是客人拉帮结派闹得挺欢，把原来的全陪赶了下来。所以，见到小骆平安回来，同事们就请她谈谈怎样带那个团的。小骆说：“根据以前的经验，这种团要处理两个方面的问题。一是服务方面的问题，是客人希望我们多为他们做一点事。这个团，那帮闹得最凶的客人，就是希望我能够带他们逛街，多介绍当地好吃的。只要逛了街，玩得开心，吃得高兴，他们就会说你的好话。另一帮客人呢，他们最得意的是全团用餐的时候，我能跟他们谈论饮食文化，可能是想用他们的高谈阔论来显示他们的“文化层次”吧。还有一帮客人是希望在地陪介绍了景观之后，我再给他们讲点野史、风土人情什么的，好让其他客人觉得我对他们格外重视。我想，这就好，各有所求，我就有办法摆平了。晚上陪这帮客人逛街，用餐前与那帮客人高谈阔论，游览的时候再给最后那帮客人‘加餐’，让他们‘各得其所’。“二是客人与客人之间的问题，这需要动动脑筋。比如，好饮食文化的那帮客人中有老人，每次分房他们都提出要靠近电梯，真的把靠近电梯的房间给了他，又说电梯太吵，闹着换房。跟谁换呢？房间都已经分完了。让其他帮派的房换给你，不是‘损人利己’，找事闹吗？后来我再分房的时候，好坏远近都掺在一起。等他们又提出要换房的时候，就说‘你们自己的人’去换吧！本来嘛，分房后再换房，谁都不高兴，但是出现了帮派后，在同一帮派内互换房间反倒好通融，显得团

结。我就这样解决问题。我听领队说客人常为守时争吵，我呢，就在每一次开始自由活动之前，从各个帮派中分别点一两位或两三位客人，问他们清楚不清楚集合时间。他们说清楚。就等于当着大家的面作出了守时的承诺。用了这个办法，就再没有出现过因为一部分客人不守时而发生争吵的事。

分析本案例讨论如何带好已经发生“旅游团亚群体对抗”的旅游团。“社会尊重严重不足”是旅游团的重症，虽然“亚群体”形成以后，“亚群体”内的旅游者得到互相尊重，但是，“社会尊重严重不足”并没有消失，它改头换面地表现为群际间“社会尊重严重不足”。因此，“亚群体”对服务提出的要求，从“人际交流”层面上来看，都是为了获得更多的“社会尊重”。本案例中的小骆晚上陪这帮客人逛街，用餐前与那帮客人高谈阔论，游览的时候再给最后那帮客人“加餐”的工作，表面是满足“各有所求”的“各得其所”，实际上都是在满足“亚群体”对“社会尊重”的需要，这在一定程度上实现了旅游团中“社会尊重的平衡”。旅游活动的七大要素对于每一个旅游者个体的差异，常常是“亚群体对抗”的诱因，利用“亚群体”内能够满足归属、尊重需要、人际相容性高的社会心理功能，让亚群体成员对他们之间“利益交换”的不同的认知，在“人际交流”一致性下产生钝化，进而避免“亚群体”间的矛盾产生和爆发。在本案例中，小骆处理“换房”问题就是这一思路。“社会尊重”与“自我尊重”是一个“跷跷板”的关系。。亚群体”间“社会尊重严重不足”常常促使“亚群体”具有非常高的“自我尊重”。“自我尊重”的一个指标就是“自我肯定”，也就是注重“面子”。在本案例中，骆小姐就是利用这个原理

，通过巧妙的“自我肯定”避免了不同“亚群体”因为“守时”问题而发生对抗。理解这一点的关键是任何一位“亚群体”成员的公开承诺都会被视为整个“亚群体”的承诺。本案例中小骆的“反其道而行之”做法，是利用人的心理活动都需要其生理活动来支持的原理。与旅游活动无关论题的长时间争论会让争论方认为“再争也争不出个结果”，体力和精力消耗得太多也就没法再争了，因而对“对抗”会有一定的心理疲惫和厌倦，有降低“亚群体对抗”强度的作用。其要领有三：(1)、用环境制约争论强度；(2)、导游员不介入，以获得最后控制权；(3)、赋予争论无实际意义，像小骆谓之“学术讨论”。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