

导游多维心理分析案例098：我们就是冲这个来的 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\\_40105.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40105.htm) 小杨的团队到长沙之后，游客为先去什么地方游览发生分歧。小杨召开全团会议，希望能求得一个“平衡”。刘太太先发言，她说：“我们报名时就看中了举世闻名的马王堆，我们就是冲着它来的，我们的意见是应该先去马王堆出土文物展览馆。”她的话立刻得到一部分游客的响应。小杨心想：“中心人物”应该是团长欧阳先生，是不是现在刘太太取代欧阳先生了？要不，为什么她第一个发言，又得到其他客人的响应呢？可是也不像。响应她的客人只占全团人数的三分之一呀。李先生第二个发言，他说：“我们是从事教育工作的，我们到长沙就是为了看这个岳麓书院。它在中国的教育史上的地位是人所共知的。听我朋友说过，这个书院很大。所以我们明天应该先去岳麓书院，要不然时间肯定不够。”李先生的话得到近一半游客的响应。小杨想：新的“中心人物”是李先生？也不像。如果是他，刘太太恐怕不会第一个跳出来说话。欧阳先生站起来了。他有点激动。他说：“我们为什么这一次带着小孩来长沙？就是为了让他们看看毛主席当年在长沙从事革命活动的地方，让他们受教育，让他们知道今天的幸福生活来之不易。革命圣地当然应该优先安排……”欧阳先生话音未落，就有人响应：“对，革命圣地当然应该优先安排！”“橘子洲头就应该先去！毛主席的词《沁园春长沙》写的不就是这个地方吗？‘独立寒秋，湘江北去，橘子洲头……’你们说是不是？”小杨闻到一点“火药味”了。他当机立断，对大家说：“

大家的要求我都明白了，现在请大家回房间休息。我和地陪讨论一下，在少走弯路、节省时间的前提下。尽量满足大家的要求。”分析本案例讨论如何区分“旅游团的亚群体”现象和“旅游团中心人物飘移”现象。这两种群体现象比较相似，但却不是一回事，有着不同的社会心理根源。旅游团出现“中心人物”，其根源是在旅游者与服务机构和服务人员之间；出现“亚群体”其根源是在旅游团的不同成员之间的。(关于“中心人物”的产生。请参看案例72，关于不同“亚群体”的出现，请参看案例89。)在本案例中，代表客人发言的旅游者发生变化，的确会让人误认为旅游团内发生了“中心人物飘移”。那么如何判断是“旅游团中心人物飘移”还是出现“亚群体”呢？这主要是看其他游客的支持情况。如果发生“飘移”，原“中心人物”是不会有游客附和着他的意见，这是一。如果发生“亚群体”，一般会有其他游客纠正发言者的发言，这是二。如果代表不同意见的“发言人”的数目在三人以上，那么，都可以断定是出现了不同的“亚群体”。要注意是，团队有了“亚群体”之后，发言人不一定是“亚群体”的“发言人”，很有可能是性格外向的旅游者临时发言。两者的区别在于：“亚群体发言人”言语的目标始终一致，不容易被说服；而临时发言者通常言语目标比较零散，容易被说服。注：“旅游团中心人物飘移”请参见案例75 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](http://www.100test.com)