

导游多维心理分析案例096：四条“帮规” 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_40108.htm 在谈到游客拉帮结派时，小方说：“你们有没有发现他们有比较一致的行为特点？”小葛说：“当然有！你们看，平时，帮派之间基本上是不说话的，早上见了面连个招呼都不打。出去游览的时候，你找你的人，他找他的人。坐在旅游车上，也像‘楚河汉界’一样分明。有一次在机场接受‘安检’，有位客人一不小心与‘对立面’的人排在同一个检查台前面了，他一看到‘自己人’在另一个检查台，马上就提起行李走到那边去了。”小宋说：“依我看，他们有点大家抱成团，凡事一起扛着。不管一件事怎样，只要对这一两个游客有好处，整帮的人全都会表态说好，好像他们一起得了好处似的。我最头痛的就是客人公开表态。凡事公开一说，事情就不好办了，都没有回旋的余地了。”小杨说：“我觉得还有一点挺麻烦的，他们共同抵制他们认为有损于他们利益的旅游活动。团队活动是全团的游客都应该维护的，这本来是个‘公理’，但是，有了帮派斗争之后，这个公理就被严重地破坏了。任何一帮认为这个旅游活动不合他们的意，或者认为有损于他们的利益，他们就会共同进行抵制。如果小杨说的还有一些是服饰打扮、个人爱好之类的事。那么，‘共同抵制’就好像是专门冲着团队的旅游活动来的。说实话，我最讨厌的就是‘共同抵制’。如果只是一位游客抵制团队活动，我还有方法，甚至可以让他暂时离团，来保证整个团队计划不被破坏。整个帮派的客人‘共同抵制’，我用什么方法都没有用了，法不

责众嘛!”小方说：“至少还要补充一条：‘不许背叛’。四月份我带的那个团里有一对夫妇特别喜欢上海滩夜景，散团前一天的晚上他们没有跟自己‘帮’里的人说，就自己去了外滩。结果也凑巧，与这对夫妇同属一帮的其他游客都没有去，而与这一帮相对立的另一帮游客倒是都去了。当天晚上，没有去外滩的这一帮游客就与这对夫妇翻脸了。原来，他们这一帮说好了在上海散团以后，一起坐飞机去北京的。可是那天晚上取机票的时候，他们单单把那对夫妇的机票留在我这里，说是让他们自己来取。第二天早上散团的时候，这对夫妇还在等他们的‘同伙’一起走。他们哪里知道。那些‘同伙’早就一起去了机场了。你们看。就是因为去了一趟外滩，就被当成了‘叛徒’，惩罚也还够厉害的呀!”

分析本案例讨论“亚群体规范”。“亚群体规范”共四条。规范之一，保持群际间的人际距离。其内容除了包括说话方式和活动内容外，还表现在“人际物理空间距离”上。同一“亚群体”内的“人际物理空间距离”要远远小于群际间的“人际物理空间距离”。比如，全团逛街走进一家商场，一帮游客去了一楼的珠宝柜台，另一帮游客就会去二楼的服装柜台。规范之二，对任何有利于本“亚群体”的要求表示明确的支持。无论是团内还是与当地民众交往，任何一位“亚群体”成员的意愿被认为有利于本“亚群体”，当他被拒绝时，就会被认为是对本“亚群体”的藐视，整个“亚群体”就会要求其他成员对他的要求表示明确的公开支持。规范之三，共同抵制他们认为损害其利益的旅游活动。这条规范对旅游团计划的完整实施影响最大。规范之四，惩罚“背叛者”。“亚群体”形成后，一个成员只要有一点背叛亚群体的言行

，就会受到被“开除”的惩罚。“亚群体规范”得以维持的原因，在“亚群体”发展的不同阶段是有所不同的。在“初级阶段”，“亚群体”的成员之所以聚在一起，主要是因为他们有共同的“归属危机”和“自尊危机”。这时，彼此之间的情绪感染和模仿形成了并维持着“亚群体规范”。到了“成熟阶段”，“亚群体”成员主要是因为对“相互关系”的认知而聚在一起的。这时，已经有了“我们这些人是一伙”的“亚群体认知”，“亚群体规范”主要是靠这种认知来维持的。因此“亚群体规范”有了更大的约束力，“亚群体”成员遵守这些规范也更为自觉。导游员在提供服务和进行“调控”时都要注意避免与“亚群体规范”的碰撞。注：“人际物理空间距离”请参见案例23、案例24 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