

导游多维心理分析案例097：请五十岁以上的已婚夫妇上台

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_40109.htm

一天，小方向赵先生说起当旅游团有了帮派后如何带团的问题。赵先生说：好深的一个问题。我来谈个事。去年经理点名让我接一个问题团，在接团计划上夹着全陪的来电，只有一件事，说是这个团客人对旅游日程安排有意见，让我在车上不要马上宣布日程安排，先听听客人意见再说。我看了很奇怪，大概是我社成立四十几年来惟一独特内容的全陪来电。等我从飞机场接下团队后才知道原来这个团分成人数正好对半的两个帮派，相互斗得很厉害。听了全陪的介绍之后我心想，我可不能卷进去！于是在车上就全面地介绍了景点的特点，所需要的时间，交通状况，天气预报等等，讲得非常详细。然后让客人回酒店吃中饭，让他们出发前告诉我一个意见。到了下午出发时间，没有一个客人下来，我和全陪上楼一看，好家伙，原来他们在各自开着“小组会”，我们只好下来。大约又过了二十几分钟，两帮客人都上了车，都有一个代表正式发言，真是一帮“见山”，一帮“见水”。他们的主题都很明确的，如果发言者讲错什么，同帮派的其他游客马上补充，结果形成“针尖对麦芒”，谁也不后退一步。还好，我在介绍概况的时候留了一手，没说下午的狂欢节。看他们已经成了骑虎之势，我就说，这样吧，今天下午有一个狂欢节，现在大家定不下来，那我们先去那儿看一下狂欢节，就算是增加一个意外的节目吧。在这段时间里大家考虑一下再说吧。你知道，去年的狂欢节是不错的。等客人看得眉开眼笑之后，我就

把团队拖出来，就近去了计划中的一个景点。等“木已成舟”，客人就没有什么话好说了。回想起来，如果那天没有这个狂欢节，我真不知道会怎么样。我当时真没有想到客人会在客房里专门开“小组会”把意见统一得如此一致。现在还有一点后怕。小方说：“那么后来呢？”赵先生说：“后来呀，我还是出了错。晚上看文艺节目，最后那个节目的主持人请客人配合一下，让客人中的未婚青年男女上台参加做游戏。我就轻声地把主持人的话翻译出来，请客人一个挨一个地向右边传话。离我近的这些客人是同一个帮派的，离我远的那些客人是另一个帮派的。当话传到另一个帮派时，变成了‘一定要已婚夫妇上台，而且必须是五十岁以上的’。结果，另一帮派中五十岁以上的夫妇全都上了台，出了个大洋相。而那些使坏故意更改信息的客人在台下笑得前仰后合。结果，上了台的那帮客人把我好说一顿。”

分析本案例讨论的是“亚群体”“信息传递”的特点。简单说就是“内外有别”。一般而言，“旅游团亚群体”的群体水平是在联合水平以上，它内部的信息传递方式是“全方位、全通道”的，有关信息一旦传入“亚群体”，便会很快在整个“亚群体”中传开，反复交流，形成亚群体的一个统一的意见。这种信息传递方式带来两个后果：一是决策的“责任分散”现象极为普遍，造成决策的冒险性增高。这是“亚群体对抗”频频发生的重要原因。二是不容易产生“亚群体中心人物”。“亚群体”也会有“发言人”，但是他只有“代表功能”而没有“暗示功能”。本案例中游客在客房里开“小组会”及后来的言行态度都是亚群体内信息传递的写照和结果。由于“旅游团亚群体”之间的利益有冲突，特别是“旅游团亚群

体对抗”中，任何一个“旅游团亚群体”都把对立“亚群体”的失败看成是自己的成功。所以群际间的信息传递就出现两个问题：一是信息传递是单向的不会有“校正作用”的反馈。二是“亚群体”不愿意向“对立面”传递有利于对方的信息；必须传递时，也会对信息进行损人利己的“加工”。本案例中“上台游戏”事件中，信息在群际间的传播中被加工改造。如果没有“亚群体”，客人间不会如此恶意弄人，也会有一个信息反馈确认的过程而避免出错。亚群体信息传递的“内外有别”告诉我们导游员和其他服务人员，必须保证那些与全团有关的信息能及时、准确、无误地传递给团队中的每一个“亚群体”，才能保证旅游团的旅游活动正常进行。注：“旅游团中心人物”参见案例72 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