

导游多维心理分析案例095：两派吵得我成了大头鬼 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_40120.htm 小刘带团归来，忍不住向赵先生诉苦。他说客人分成两派，吵得他简直成了大头鬼！本来，客人刚入境，小刘就听说有的想去大兴善寺。那时候，两派客人的对立还不是很明显。自从在桂林公开闹过一次以后，两派客人的对立越来越厉害了。计划中没有大兴善寺，可是，一到西安，一派客人就提出一定要先去大兴善寺，说他们是信奉密宗的，而大兴善寺是密宗祖庭。另一派就说计划中没有，不能去。小刘心想，他只能按照原计划执行。结果。要去大兴善寺的那一派客人就说小刘不尊重他们，一直围着他吵。西安的地陪也坚持按照原来发过来的传真安排游览活动，结果，要去大兴善寺的那一派客人打电话给境外旅行社，通过境外旅行社施加压力，让地接社把地陪换掉。到了北京，一派客人本来是想吃烤鸭的，后来他们听说另一派客人已经决定要吃烤鸭了，他们就决定不吃烤鸭了，跟小刘吵着要去吃“水席”，吃“捞肠”。到了南京，这一派客人抢先提出要吃咸水鸭，另一派一听，就说要去夫子庙品尝秦淮小吃。就是刚入境全团客人都说的在苏州买丝绸。到了苏州第一丝绸厂，一派客人看到另一派客人买了，就干脆一点也不买，自己去丝绸二厂。结果拖了很长时间，弄得团队的游览时间都不够了。小刘觉得客人这样吵来吵去似乎在证明他们在桂林第一次吵架时说的话。当时他们两派为在象鼻山拍照吵成一团。小刘先劝一派，那派客人说：“我们的郭先生早就来了，他不是代表他一个人的，他是代表我们在

这里排队的!你还要我们重新排队你把我们当什么啦!”小刘去劝另一派客人。一说不要紧。这派客人跳起脚来把小刘骂了一顿:“凭什么要我们让他们先拍?看见没有我们这个小姑娘本来是排在最前面的。凡事都有个先来后到嘛!他们想在我们头上拉屎撒尿,你不去管管他们,反倒要我们让开,你这个全陪有什么用!”赵先生听完小刘诉苦后,说:“小刘呀,你的心情我完全理解。这团的客人拉帮结派后已经不能正常地看问题了,他们有了自己的想法了。”

分析本案例讨论对抗中的“亚群体认知”。“亚群体认知”是指源于亚群体成员又不同于他们个体的对旅游活动的一致性看法。对抗中的“亚群体认知”存在严重的“认知偏差”,主要表现在对旅游团旅游活动与“亚群体”利益之间的关系认识上。首先,把旅游活动是否与他们的世界观、人生观、价值观、信念、文化习俗、民族特征等等相符,作为衡量他们是否被尊重的标准。只要旅游活动不符合自己这一派的世界观、人生观、价值观、信念、文化习俗、民族特征等,就认为是对自己这一派的“不尊重”。其次,旅游活动是否让对立“亚群体”获益,是衡量本“亚群体”在该旅游活动是否受损害的标准。只要是对“对立面”有利的,不管旅游活动对自己有多大的利益,都统统认为那是对自己有害的。像本案例中所说的“你们要吃烤鸭,我们就不吃;你们要吃成水鸭,我们也不吃;你们在丝绸一厂买丝绸,我们就决不能在这里买!”等等。

再次,比较严重的“众从”现象。“众从”正好与“从众”相反,简单地说就是多数服从少数。“亚群体”成员个体对旅游活动和对立的“亚群体”获益的认知是不一样的,但是,“亚群体”某一成员的认识会以最不利的想象结果而被

全体“亚群体”的成员无条件地认同。本案例中所说的“排队照相”的事就相当典型。原来只是两位旅游者谁前谁后的个人之间的问题，很快就演变成了“两派”之间的问题。“亚群体认知”是其成员经过广泛的社会认知后逐步形成的，是引起“亚群体对抗”的认知基础，一般很难校正和瓦解。

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