

导游多维心理分析案例091：前胸后背都挨打 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\\_40134.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40134.htm) 小吴的团是用旅游车作为长途交通工具的“汽车团”。坐在前面的是来自东南亚S国的游客，坐在后面的是来自H地区的游客。坐了两天长途车以后。他们为座位的问题发生了争执。H地区的游客说：“后面太颠，睡不着。...‘发动机声音太大，连耳机都不能听。...实在是太疲劳了，应该把我们换到前面去了。...‘大家都是出来旅游的，现在也该轮到我們坐前面了。”S国的游客当中，有几位年长的游客说：“我们这几位都是六十多岁的人了，腿脚又不方便，是不是应该照顾照顾，还是让我们坐在前面.....”H地区的游客说：“你们几位年纪大的，当然是应该照顾照顾，可那几位年轻的也要照顾吗?应该让他们坐到后面来。”S国的年轻游客说：“他们几位年纪大，我们坐在边上是为了能够随时照顾他们。你们坐到这里来，能像我们一样照顾他们吗?”H地区的游客说：“前后就这么几步路，有什么不好照顾的?难道连这点‘举脚之劳’都做不到吗?”S国的游客说：“对了，就是前后那么几个位子的距离，就会耳机也听不见。觉也睡不着。这就是生活在科技高度发达的文化沙漠的生理特点吧?”H地区的游客愤怒了，提高了嗓音说：“废话少说!凡事得讲公平。都是付一样的钱，我们坐过后面了，现在应该换换了!这几位老的可以不动，这几位年轻的‘老人’.....”S国的游客也愤怒了，抢着说：“什么老不老的，不要这样含沙射影!有什么了不起!”H地区的游客走到S国游客边上，大声喝道：“起来!起来!我们是没

有什么了不起，我们就是要平等的权利。这就是人权！有种的，起来！”也不知道是谁先用手推了对方一下，接着就响起了女士们的尖叫，双方年轻人就扭在一起。在中间劝架的小吴，前胸后背也挨了几下“太平拳”，脸也被女客人抓伤了。这一架把整整一上午的游览都给耽误了。分析“旅游团亚群体”分为“地区型”和“社会地位型”。本案例讨论“地区型亚群体”。“地区型亚群体”是以旅游者在原永久居住地的地理范围为集合特征，他们来自同一国家或地区，生活习惯、文化背景、民族特征相同或相似，也可以是曾经在某一地域生活过，或者因为祖籍相同。他们在对某一地域认同的条件下，求得归属和尊重。“地区型亚群体”有时可以根据旅游者所使用的语言来辨别。同一文化背景的旅游者形成“地区型亚群体”，一般不能通过语言来区分，可以通过带团材料中的资料进行判断。本案例中可以明确看出亚群体区域分成“H地区亚群体”和“东南亚S国亚群体”。“地区型亚群体”对抗容易上升为比较激烈的人际冲突，对抗的广度几乎蔓延整个旅游团的活动，但是，矛盾泛化到导游员身上相对较少。只要导游员不直接介入双方冲突，就会较少受人身伤害。“地区型亚群体对抗”破坏旅游计划的表现，主要是造成旅游计划不能完整实施，这与“社会地位型亚群体对抗”直接干预、改造旅游计划本身有巨大的差别。“地区型亚群体”对抗会极大地增加服务方的工作量。比如，明明都听得懂一种语言，但是，不同“地区型亚群体”旅游者都会向地陪提出用各自地区的官方语言，或者与对方有明显不同标志的语言、方言进行景观导游的要求。防止旅游团产生“地区型亚群体”的重点在于磨合各个地区的生活习惯、文化背

景、民族特征等差异的锋芒，引导大家更多地注意彼此间的“共同点”，钝化对“差异性”的敏感度，营造一种大家彼此尊重的人际氛围。注：“社会地位型亚群体”请参见案例92 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)