

导游多维心理分析案例094：就像搞了一场“文化大革命”

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_40125.htm

小刘带团回来对小张说：“这一回可真把我给累死了!这团里简直就像搞了一场‘文化大革命’!”小张请她仔细讲一讲。小刘说：这个团里的客人来自不同的国家和地区，除了有血缘关系的之外，原来没有任何关系。刚入境的时候，和其他团队也差不多。过了一两天，我发现有几位客人常常喜欢聚在一起，吃饭的时候喜欢坐在同一桌，等车的时候喜欢在一起聊天，拍照片的时候也总是互相帮忙……”小张问道：“你有没有注意到他们有什么特点呢?”小刘说：“当时我有一点感觉，就是他们说话有点怪怪的。比如，明明是周小姐身体不好，想吃点面条，可是她自己不说，偏偏是由白先生来说。我原来还以为他们两个有‘猫儿腻’呢，可是又一想，不对呀，白太太就坐在白先生边上啊!另外就是他们说话老是‘我们’、‘我们’的，连一个人跟我说话的时候也这样。有时候我真搞不清他究竟是说他自己呢，还是在说他们那一伙。”小张又问道：“再后来呢?”小刘说：“再后来，‘文化大革命’就开始了!这几位客人是一派，其他客人是一派。各自抱成一团，都抱得特别紧。只要一派中的一个人与另一派中的一个人发生了哪怕是芝麻大的冲突，两派之间都会大动干戈。而且，吵一次还不算完，下回再来过，没有事也找点出来吵。我还记得，他们第一次吵架就是因为张先生和胡先生在进电梯时相互撞了一下。本来，这种小事说句‘对不起’也就行了，可是他们竟然从一楼一直吵到十二楼。”小张问：“有多少客

人参加了呢？”小刘说：“电梯只能装十五个人。张先生一派的客人全进去了，一共是九个人。胡先生一派呢，只进了四个。自然是只有四个人的那一派吃了亏。到了去游览的时候，吃了亏的胡先生一派一共十三个人，就一起在他们喜欢的地方足足多玩了一个小时，让另一派的那九个人干等了一个小时。那九个人气得要命，自然是骂我！骂了我还不算完，下次还要和胡先生他们斗。你斗过来，我斗过去，大有‘生命不息，战斗不止’的劲头啊！带这样的一个团队，你说我累不累？”小张说：“听你把前前后后的情况一说，我倒是理出了一点头绪。看来，用有没有公开地吵架为界可以把这帮派斗争分为两个阶段。没有公开吵架时他们好像只是关心自己帮派内部的事情。公开吵架以后，他们关心的重点就是发生在两派之间的事了。”小刘说“你这样一说，我觉得还真有道理！”

分析本案例讨论“旅游团亚群体”的两个阶段：“初级阶段”和“成熟阶段”。本案例客人没有发生争吵之前为“亚群体初级阶段”。可以从两个方面分析：第一，它已经形成。有三点：一是旅游者确立了初步的“亚群体”内人际关系；二是对服务的要求或指责都有一定的人际范围的边界，出现群体称谓代词；三是“亚群体”成员对他们关心的事，开始聚集在一起共同商量讨论。第二，它尚未成熟。也有三点：一是“亚群体”成员之间还处在相互有好感的阶段，“我们是一伙的”的意识尚未明确；二是“亚群体”的群体规范还没形成；三是在认知旅游活动是否损害本“亚群体”时，还没有以其他“亚群体”为参照标准。本案例客人发生争吵之后为“亚群体”成熟阶段。主要有三点：第一，形成“亚群体认知”并以此作为自己是否被尊重的标准。第二，

“亚群体”的群体规范形成。第三，对抗行为出现。表现是，像“亚群体”之间出现相互吵架、打架，故意不遵守时间，要求服务方改变旅游计划，对服务方提出过分苛刻的服务要求等等。我们在后面的案例会一一分析。“亚群体”分为两个发展阶段对带团有指导意义，在“亚群体”还没有成熟的时候，通过导游员的调控工作，使“亚群体”在“初级阶段”被扼杀，或在向成熟阶段发育过程中被呆滞，以保证旅游团计划的完整。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