

导游多维心理分析案例089：正好一半对一半 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_40140.htm 小葛决定今天先去自然景观区，然后再去寺院。小葛的这个安排刚一宣布，就遭到一部分游客的反对。这些客人说：“今天是观世音的生日，我们要先去佛寺拜观世音大士。”“对，拜了观世音大士，才能到别处去玩。”“你一定要先安排我们去寺院，这是宗教信仰问题，我们有宗教信仰的自由！”没等小葛作出反应，另一部分游客就开口“我们不信佛，我们要先去景点游览！”“我们是出来旅游的，我们不信宗教信仰的自由！”“如果一定要按宗教信仰来安排，今天正好是礼拜的日子，我们要先去教堂！”两部分客人相持不下，最后，都说由小葛定夺。小葛清了清嗓子说：“按照旅游计划，我们应该先去自然景区……”话还没说完，就被一部分游客打断了：“今天是佛教的什么日子，你知道不知道？你连这个都不知道，还当什么导游员？”小葛忍了忍，说：“你们不要急，听我把话说完。考虑到今天是观世音的生日，我准备把行程略微调整一下……”正要往下说，又被另一部分游客怒气冲冲地打断了：“你不知道今天是礼拜天吗？我们要去教堂！你不是说你们是国家宗教信仰自由的国家吗？我们就要这个自由！”小葛被挤在中间，真是哭笑不得，只好说：“我是来为大家服务的，既然大家有不同的要求，那么我只好先满足多数人的要求了。”可是话一出口，他就后悔了，因为持两种意见的游客人数一样多，正好是一半对一半。分析从本案例起十二个案例，讨论旅游团亚群体及其对抗。本案例中小葛遇到的问题就是

“旅游团亚群体对抗”。“亚”是“次一级”的意思。旅游团是一个群体，在这个群体中又分出次一级的群体，这就是旅游团的“亚群体”，相当于人们常说的“小团伙”或“帮派”。帮派之间互相指责、攻击，并破坏旅游计划，破坏旅游团融洽氛围，矛盾泛化到服务方的行为就是旅游团的“亚群体对抗”。旅游者带着不同的世界观、人生观和价值观，带着不同的民族习俗、宗教信仰和行为习惯等等进入旅游团，就难免发生“碰撞”。这些“碰撞”的内容十分广泛。如果旅游者把这些“碰撞”看做个体差异，那就只会发生旅游者个体之间的矛盾。如果他们认为这些“碰撞”与旅游团的活动有必然的联系，他们就会觉得有必要获得他人的支持，于是他们就会在旅游团中寻找与自己相似的旅游者，以求得心理安全、归属和尊重。这样，有相同感觉的旅游者就会形成“小团伙”。“旅游团亚群体”形成以后，“亚群体”的成员之间会出现非常显著的“社会同化”现象，“亚群体”的每一个成员都被看成是“自己人”，对任何一名成员的伤害都会被看成对“我们”的伤害，都会引起整个“亚群体”的激烈抗争。“旅游团亚群体”属于“人际层面”的产物，但是，“旅游团亚群体对抗”却是从“利益交换层面”上表现出来的。这些“利益交换层面”上的许多内容与团队的旅游活动有直接关系，所以，“亚群体对抗”常常会对团队正常的旅游活动造成严重的干扰和破坏。相互之间的指责和攻击会“泛化”到制定、执行和监督旅游计划的旅行社、导游员等其他服务机构和服务人员身上。就像在本案例中，不管小葛出于何种考虑，提出何种方案，只要不符合某一派旅游者的心愿，这一派旅游者就会认为他是站在自己的“对立面”

”上的，是维护另一派旅游者的利益的。“旅游团亚群体”及对抗是旅游者社会交往发生认知偏差后的或然性结果。它们的存在对导游员的“调控”技巧提出了更高的要求。注：“社会认知的两个层面”请参见案例14“旅游者的心理需要”请参见案例35 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