

导游多维心理分析案例029：叫人摸不透的教师团 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39876.htm 小于第一次带中学教师团，他拿到接待计划时心想，老师的工作很崇高，也很辛苦，好不容易在暑假里出来玩玩，我一定要尽我的努力，让他们玩得开心。然而，半天下来，小于就已经力不从心了，他甚至觉得，这些受过高等教育的老师，还不如那些文化水准不高的游客懂得尊重自己。这些老师总是喜欢“及时纠正”小于的讲解，即使是属于“不同学术观点”，也希望小于用他们的观点来修改导游辞。这些老师还喜欢“抠字眼”，常常从自己的角度去理解与组团社签订的旅游合同，完全不考虑现实的可能性。要求小于带他们去一些相当冷僻的人文景点，这让小于感到十分很为难。这些老师也非常固执。当现实情况发生了变化，比如交通临时管制，不可能去计划景点时，小于和他们商量，是否用一个类似的景点来代替，他们总要反复地问是什么原因，还提出一些无法实施的方案，坚持要去计划景点。这让小于觉得他们还不如那些不是老师的游客好商量。这些老师对他真是关心得“无微不至”，从小于的工作，到他的在职进修，直至他的恋爱观、婚姻观都一一加以指点，真是“诲人不倦”。终于要把这个教师团送走了。在机场，全团老师真心地为小于唱了一首歌，还写了一封表扬信。这是小于万万没有想到的。为什么每天都对自己挑三拣四，最后还表扬自己呢？当那个学校的第二个教师团又要来旅游的时候，经理高兴地对小于说：“你干得真不错呀，这一次他们是点名要你接团哪！”当小于从经理手里接过

第二个教师团的接待计划时，心想：这些老师可真是叫人摸不透呀！分析本案例讨论旅游者“角色移植”问题。旅游者的“角色移植”是指旅游者把在原永久居住地的社会角色“移植”到旅游团中来了。要说“角色移植”，先要从“社会角色”（简称“角色”）说起。理解社会角色主要从三点入手，第一点，社会角色是处在社会关系的两端位置。比如说，导游员与旅游者分别在服务与被服务的社会关系的两端，没有这种关系，导游员角色和旅游者角色就不能形成。第二点，社会角色是个人的行为类型、方式和规定性。在这里我们要理解的关键是角色是个人的。第三点，行为模式是由社会需要规定的。它有三层意思：一是社会角色是随着社会的需要而产生的。随着社会的发展，有了旅游活动，也才有了旅游者角色，也才有了导游员角色。二是角色的行为模式是符合社会需要的。比如说，我国的教师是不能体罚学生的，但是。在有的国家里，社会却是允许教师体罚学生的，一个从不体罚学生的教师会被认为是无能的。三是一个人有多种角色。根据实际所处的社会关系是什么，他就应该采用与这种社会关系相适应的社会角色。比如说。同一个人，在学生面前是老师，在父母之前是子女，在校长面前是属下。“角色移植”是旅游者在旅游团是临时性、松散性群体的条件下，自我认知的一种结果。旅游团只有几天，或者十几天，旅游者不可能在这么短的时间内凭借自己的人生经历、社会经验与他人共同建立起稳定的社会关系。因此，他们也就很难理解旅游者在旅游团中的权益和义务。但是，他们又必须在这几天。或者十几天中呆在一起！共同的生活需要一定的权利和义务来规范旅游者的言行，以保证他们之间的社会交往和旅

游团的正常运行。这样，旅游者不得不为自己确定与他人的临时关系，规定一套具有权利义务的行为规范，来作为旅游者角色的内涵。那么怎样确定角色呢？这时，旅游团的性质再一次发挥作用，旅游者意识到旅游团的临时性、松散性和规范没有强制力等等特点之后，他们就会选择最清晰、最省力、最便捷的方法为自己“戴上角色”。于是，旅游者就把原永久居住地现成的社会角色移植到旅游团中来。这种选择带有“偷懒”的色彩，只是为了适应旅游者能够在旅游团中进行交往的要求，是被动性选择的结果。问题就在这时候出现了，移植来的角色是不是旅游团这个“小社会”所需要的呢？是不是符合旅游团内人与人之间的关系呢？显然不是。移植来的角色代表原永久居住地角色的社会关系和社会需要。它必然造成社会交往的双方在认知和行为上的矛盾。本案例中的“角色移植”并没有在老师之间造成什么问题，因为他们之间的同事关系在旅游团内没有改变，但却给小于的工作带来了不少的麻烦，因为小于和他们的关系并不是“同事”或“师生”关系，而是“导游员与旅游者”的关系。“角色移植”者“移植”的是原永久居住地的社会角色，该角色的熟悉让他们对该角色在旅游团内适用性缺乏警惕，因而不能审视自己的行为，只有当中突爆发后才能有所察觉，此时往往为时已晚，矛盾性质已经向别的人际意义转化。分析“角色移植”的现象给导游员的启迪是：要更多地了解社会，了解客源国(地区)的情况，了解各种各样的社会角色，要善于识别“角色移植”，调整心态以适应“角色移植”后的旅游者言行，有针对性地为发生“角色移植”的旅游者提供服务。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

