

导游多维心理分析案例028：从北京一直争到上海 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\\_39879.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39879.htm) 有一天，大家又凑在一起谈论有关文化差异的问题。小李说：“昨天有篇报道，说某国驻华大使夫人是一位华裔，从小在西方长大，有一次她游长江三峡，导游员介绍神女峰的时候，她怎么也看不出‘神女’在哪里，等导游员再向她解释的时候，游船已经开过去了。为此，那位贵妇人非常不高兴。这也难怪!大使夫人从小受的是西方教育，在她看来，神女应该是背后长翅膀，头上有光环的才对。”小洪说：“看来，介绍旅游景观还真是不能不考虑文化差异的问题。”小白说：“其实，景观的问题还不是最叫人头疼的，游客多多少少还是听懂导游员的讲解的，也知道国与国之间是会有所不同的。我觉得，最大的问题还是行为方面的问题。比如说，接受西方教育的人一般都比较遵守时间，而接受东方教育的人呢，相对来说就比较自由散漫一点。如果同一个团里这两种人都有，那是非闹矛盾不可的!还有。如果客人对服务有意见的话，接受过西方教育的客人一般都会直截了当地提出来我觉得这样倒好，你提出来，我就知道了嘛!有则改之，无则加勉嘛!最要命的是...”小陈说：“刚才小白说的是发生在我们和客人之间的文化碰撞。我觉得，这种碰撞还比较好处理，退一步海阔天空嘛!最麻烦的是发生在客人之间的文化碰撞。比如在北京游故宫，我就发现客人有两种价值观，一种是‘技术优先’的东方价值观，一种是‘理论框架优先’的西方价值观。有一次我给客人介绍日晷，一位老华侨对中国古代的先进技术赞叹

不已，几位在西方长大的客人却说：‘技术先进又怎么样呢？近代工业文明并没有在中国发生嘛！西方的科学技术以构建理论框架为基础，你不能不承认，思维优先实践的西方人在科学领域就是要比东方人高明！’那位老华侨很激动地说：‘如果没有中国的指南针传人西方，没有中国的火药传人西方，西方能有那一段海洋殖民史吗？中国人用造纸术传播文明的时候，西方人在干什么？西方有些国家的人还在茹毛饮血！’接着，就明显地分出了两派。虽然双方都彬彬有礼，但人人都是唇枪舌剑。也不再游览了，就在那里争，一直争到故宫关门为止。“我有个感觉，如果是由‘人’引起的矛盾，那还比较好解决；如果是由‘文化’引起的矛盾。那就很难解决。就像我刚才说的，在故宫发生争论的那两派，一路上就不停地争论，一直到从上海出境的时候还在那里争。幸亏他们有修养，君子动口不动手，要不然，我真担心他们会打起来！’

分析“文化差异”对旅游团的影响主要发生在“行为层面”和“理念层面”上，尤以“理念层面”上的差异对旅游团中的社会交往和导游服务造成的影响为大。文化的“行为层面”主要是指各种行为习惯。“行为层面”差异是指人们不同的行为习惯。比如，有的旅游者惯于遵守时间，而有的不是这样。又比如，导游员惯于“有话当面说”，一部分游客却偏要“当面不说，以后再说”。文化的“理念层面”主要是指世界观、人生观、价值观，其中，价值观的作用尤为重要。旅游团内“理念层面”的差异更多的是指旅游者具有不同的价值观。价值观会直接介入人们对人、对事、对行为的评价。许多矛盾都由此而引起。本案例中小陈的团里，拥有“技术优先”价值观的旅游者，与拥有“理论框架优先”

价值观的旅游者就围绕日晷的历史价值发生激烈的争论。人际矛盾可以发生在不同的层次上，但是，“理念层次”上的文化差异涉及许多深层次的东西，由“理念层次”上的文化差异引起的人际矛盾一旦表面化、公开化，就很容易造成严重的“人际认知偏差”，因此也就很难解决。作为导游员，应该对旅游团中所存在的文化差异有清醒的认识，应该在文化差异所引起的人际矛盾还处于潜在状态，还没有表面化、公开化的时候，就设法去弥合由文化差异而造成的人际裂痕。办法主要是扩大旅游者对文化的认知范围，增加非本土文化的认知因素。注：“文化冲突”请参见案例40 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)