

导游多维心理分析案例025：为什么眼睛看着天花板 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_39889.htm 那天，小梁的客人正围着团里的一位名记者，听他讲颐和园的掌故。赵先生朝小梁的客人看了看，问小梁：“你的客人都很喜欢那位戴眼镜的高个子客人，对不对？”“对呀，他是一位名记者，既能说会道，又待人和善，全团的客人都很喜欢他。”小梁很奇怪，赵大哥怎么能一眼就看得那么准？赵先生解释说，这里有个“平衡”的道理。“平衡”的第一层意思是：对一个人抱什么样的态度，就会在交往中表现出什么样的行为。是接受他还是拒绝他，是喜欢他还是厌恶他，除了用言语来表达之外，还会从眼神、姿势、动作和空间距离等等表现出来。你看，那位记者在那里说话，你的客人全都面向着他，眼睛也都看着他，脸上还露出微笑，而且和他靠得比较近。一般说来，只有在导游员讲解的时候，客人才会有这样的表现。在团里的一位客人讲话的时候，其他客人能有这样的表现，这位客人肯定特别有吸引力。“平衡”的第二层意思是，在人们用来表达某种态度的各种符号之间会有一种平衡。“符号”就是言语以及眼神、姿势、动作和空间距离等等。你的客人是围成一圈的，圈里面的客人离那位记者近一点，圈外面的就离他远一点。圈外面的、离他远一点的客人目光就更为专注，脸上的笑容也比里圈的客人更多，这就是“平衡”。小梁听后说：“赵大哥，团队刚刚成行，团里的客人彼此还不熟悉，但是在酒店乘电梯的时候，就只好挤在一起，那个空间距离也可以说几乎等于零。这时候大家的眼睛就会看着

天花板，这就是您说的第二种平衡吧。”赵大哥笑了，说：“正是。你理解得完全正确。”分析本案例讨论交往媒介的“平衡机制”。人是通过“平衡机制”把“有声符号”和“无声符号”有机地组合起来进行社会交往的。“平衡”的第一层含义是，对“交往媒介”的选择和运用要与双方所认可的“彼此关系的远近”相符合。如果交往双方认为他们的关系是亲近的，对“交往媒介”的选择和运用就要把这种“亲近”表现出来，否则相反。“平衡”的第二层含义是，所运用的各种“交往媒介”（包括“有声符号”和“无声符号”）之间要平衡。这种平衡是以“翘翘板”的形式来实现，其意思是说，某一“交往媒介”表示的彼此关系太近，那么另一“交往媒介”就会表示彼此关系“疏远”。通过这些媒介组合后的“系统之和”来确保第一层平衡意义的实现。在第二层平衡的过程中，“无声符号”媒介具有最灵活的应用意义。理解和运用上述原理，导游员可以用“无声符号”来表达言语不便表达的人际内容，使自己与旅游者的交往变得丰富多彩，有较大的自由伸缩的空间。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