

导游多维心理分析案例024：我已经敲了门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_39893.htm 小孙找旅游团团长商量行程变化的事，他在楼面服务台给团长打了个电话，团长请小孙到他的房间去谈。小孙来到团长的门前，非常有礼貌地在门上轻轻敲了两下。团长在屋里问是谁，小孙马上回答：“团长，是我小孙！”门很快就打开了，小孙看到团长和蔼的面孔，一步就跨进了房间。小孙万万想不到的是，团长夫人一见他进来就一脸的不高兴，拿起手提包就进了洗手间，还“砰”的一声把洗手间的门重重地关上了。小孙回过头来看看团长，见团长也是一脸的不高兴。小孙感到非常尴尬，只好对团长说：“我是不是换个时间再来和您商量？”团长说：“好的，15分钟之后，我们在大厅的咖啡馆碰头。”小孙走出团长的房间，心里纳闷：我已经打了电话给团长，是团长自己要我去他的房间的。在门口我也已敲了门，他也知道是我来了。为什么我一进房间，团长夫人就一脸的不高兴。团长也一脸的不高兴呢？是他们夫妇在吵架？不像。从服务台到团长的房间还不到半分钟的路，我一打完电话就过去了，团长开门的时候还是和颜悦色的嘛！这究竟是怎么一回事呢？

分析 本案例讨论“私人空间的扩张”。小孙之所以惹得团长夫妇不高兴，是因为他不懂得“私人空间的扩张”。人的“私人空间”大约在离身体0.45米左右，除了亲人、好友和孩童之外，人们是不会轻易地让他人进入的。他人要进入某人的“私人空间”，必须征得他的同意。强行进入被视为一种侵犯。但是，在一定的条件下，这个“私人空间”会扩张

。在旅游团内最常见的是客房。旅游者通过购买获得客房的使用权后，他的“私人空间”就扩张到客房使用权管辖的物理边界。小孙懂得“私人空间”的社会心理意义，不仅打了电话预约，而且进门之前轻轻敲门。但是，他忽略了团长的“私人空间”已经扩张到整个房间了。小孙没有再次征得团长同意就走进了团长的房间。虽然小孙与团长夫人之间的距离仍保持在1米以上，但是，他的贸然进入已被团长夫人视为对其“私人空间”的侵犯了，这就是造成尴尬局面的原因。

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