

导游多维心理分析案例023：黄小姐不再有被“紧跟”的烦恼
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_39895.htm 导游员黄小姐是一位具有东方古典美的女孩，她准确、流畅的英语，和蔼、周到的服务给一批又一批来自异国他乡的游客留下了美好的印象。但是，黄小姐有一个难以诉说的烦恼，就是团里经常有男性游客一再地向她表示爱慕。令她不解的是，她对他们所作的解释明确地告诉他们，自己已经有未婚夫反而激起他们更热烈的追求。无奈，她只好请大师兄赵先生随团观察，帮助她弄清楚这究竟是因为什么。在去长城的路上，黄小姐优美、动人的讲解博得全团一阵又一阵的掌声。刚到达八达岭脚下，就有一位男性游客来向黄小姐表达爱慕之心。赵先生看到，在黄小姐听那位男性游客说话时，两个人之间只有一手臂的距离。接着，赵先生看见黄小姐涨红了脸，向前走了一小步，眼睛盯着对方的脸。小声地说了几句，然后就转身走开。在定陵，这位男性游客就一步不离地跟在黄小姐身后，一有机会就向黄小姐表达他的爱慕之心。赵先生找了一个机会问黄小姐：“你回绝那位先生的时候，为什么反而向他走近一步，眼睛还老是盯着他？”黄小姐说：“这里懂英语的人很多，他嗓门又大，我怕别人听见了，所以走近一点，让他小声点说。眼睛盯着他看，因为我是近视，又要看清楚这个人是谁，以后好避免他的纠缠。”赵先生说：“我给你出个主意：下一次他再来找你的时候，你再一次告诉他，你已经有未婚夫，要注意的是，把你和他的距离拉开到两米以上，眼睛也不要盯着他看，只扫他两眼就行了。”在“全聚德”吃

烤鸭的时候，那位男性游客又来找黄小姐，黄小姐边说边拉开双方的距离，眼睛也只是在他脸上扫了两下。这位先生终于讪讪而去。在以后两天的游览中，这位先生再也没有来纠缠黄小姐。自从采用了大师兄教给的办法，黄小姐就再没有了以前的烦恼。分析“人际物理空间距离”具有一定的人际意义，它反映交往双方意愿的人际关系。社会心理学的实验表明，人体距离在0.45公分之间表明双方是夫妻、情人、兄弟姐妹、小孩的关系；人体距离在45公分—1米之间表明双方是知心朋友关系；人体距离在1米~2米之间双方是同事、熟人；人体距离在2.5米以上表明双方是公众关系。跨文化社会心理研究表明，当一个人用“无声符号”传递的信息与他用“有声符号”传递的信息不一致时，人们一般会认为，用“无声符号”传递的信息才是他内心真实的想法。本案例中，黄小姐在用言辞拒绝追求者的同时，却把自己与对方的身体距离缩短在45公分以内。人体距离在45公分以内，会被认为是亲人、情人和配偶这一类的关系。这是她引起对方误解的第一个原因。引起误解的第二个原因是对对方的凝视。凝视既可以表示爱慕，也可以表示仇视。由于有职业道德的制约，黄小姐不可能做出其他厌恶的表情，这就使对方把她的凝视误解为接受自己所表达的爱慕之意。赵先生给黄小姐出的主意，无非是要让“无声符号”所传递的信息与“有声符号”所传递的信息相一致，不再给对方留下“胡思乱想”（如以为“她要考验我”）的余地。根据社会心理学的研究和导游工作的实践，导游员与旅游者之间最佳的身体距离是23.5米，一次日光对视的时间应不超过15秒，这是导游员为全体旅游者服务的性质所决定的。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