

导游多维心理分析案例018：不要开口就说“不是” 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_39918.htm

小林发现他每次上团两天以后，总会有几位游客表示对他的不满。这一天，他请赵先生跟他的团，帮他找一找，究竟是在什么地方出了问题。到了晚上，赵先生把小林带团时说话的录音放给他听。要他一边听录音，一边回忆当时的情景。早上出发之前，有几位客人要上厕所，走错了方向，小林很热情对他们说：“先生，不是在那过，是在这边”。中午就餐的时候，有几位客人因为在附近的商店购物来迟了一点。差点走错了就餐的包厢，小林又是很热情地说：“先生，不是那边，是在这边。”

在茶室品茶的时候，有一位先生把手伸向了另一位客人的茶杯，小林笑着对他说：“先生，不是这一杯，是那一杯。”

傍晚自由活动的时候，有几位客人要去小吃一条街。但是他们朝相反的方向走去了，小林用手做成喇叭的样子朝他们喊：“喂，先生，不是那边，小吃一条街在这边。”“哦。我知道了，原来我总是一开口就说‘不是’！”小林听了自己对客人说的话恍然大悟，一再向赵先生表示感谢，并表示一定要把这个毛病改掉！

分析人人都希望得到他人的承认，而“人际承认”的一个很重要的形式就是对人的行为的肯定。

当一个人的行为被他人否定时，这往往会被看成是对他这个人的部分的或全部的不承认。在他人对自己的行为作出评价以后，人们还会思考是什么原因让他人作出这样的评价，这一心理过程被称为“人际归因”，它有两个不同的指向：一个指向自己：一个指向别人。如果社会关系是稳定的，社会

交往对象是长期性的，当自己的行为受到否定性的评价时，行为人会同时从自己和他人两方面寻找原因；如果社会关系是不稳定的，社会交往对象是临时性的，当自己的行为受到否定性的评价时，行为人往往会从别人身上找原因，怪别人不好。旅游团具有临时性和松散性，团队中的人际关系脆弱而不稳定，如果用否定性的言语去进行交往，就很容易会被对方认为是瞧不起他。是对他这个人的否定。在本案例中，导游员小林对旅游者的服务不能说不周到，也不能说不热情，但却引起了旅游者对他的不满，原因就在于他习惯于用否定性言语去和旅游者交往，一开口就用“不是”去否定旅游者的行为。从带团实践来看，旅游者对“否定性言语”忍耐有一定的规律，一般大约在两天后会明确做出人际拒绝的反应。社会心理学的研究和导游工作的实践都证明，最有效的社会交往言语还是肯定性的陈述句。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