

导游多维心理分析案例014：指着行李箱对骂 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_39939.htm 罗先生的行李箱和周先生的行李箱一模一样。周先生喜欢买纪念品，买的纪念品都放在行李箱里，他每次拿行李箱都小心翼翼。罗先生不买纪念品，他拿行李箱就有点漫不经心。问题是罗先生常常把周先生的行李箱当成了自己的行李箱，随随便便地拖来拖去，周先生不免为箱子里的纪念品而心疼。那一天。周先生看见罗先生又漫不经心地把自己的行李箱拖走了。就拉着罗先生的箱子走过去对罗先生说：“罗先生，你又拿我的箱子了！我这里面可是装着许多贵重物品哪，要是弄丢了或是……”罗先生听周先生当着这么多人的面这样说自己，心里很不是滋味。交换了箱子以后，罗先生指着自己的箱子说：“你呀你呀，真不是个东西！为什么老是要跑到别人手里去？你看，害得我又被人家说一顿！回到家我就拆了你，卖了你……”周先生一听，也指着自己的箱子骂起来。就这样，他们各自指着自己的行李箱，你一言，我一语地骂了一阵，最后又面对面地在大厅吵了一架。分析本案例所讨论的是社会交往的两个层面：“利益交换”层面和“人际交流”层面。罗先生与周先生之间的矛盾，看起来是为行李拿错的事，但是，仅仅用行李拿错不足以解释他们的争吵，在他们为“事”的中间还包含着关于“人”的内容。周先生对罗先生说“你又拿我的箱子了”，这个“又”字就表达了他对罗先生这个“人”的一种看法。他又说“我这里面可是装着许多贵重物品哪，要是弄丢了或是……”这就包含着对罗先生的人品的怀疑了。

罗先生的话更是明显。他说“你这只箱子也真是特别，怎么老是和我的一模一样”，这是什么意思？从‘事’的方面说，是说你应该在你的箱子上做个标记，把我们两个人的箱子区别开来。从‘人’方面来看，‘真特别’和‘老是’就含有你故意要让自己的行李箱与我的行李箱一模一样的意思。所以在社会交往中既有关于事的内容，也有关于人的内容。在本书中，关于“事”的内容我们定义为社会交往的“利益交换”层面；关于“人”的内容我们定义为社会交往的“人际交流”层面。“利益交换”是社会交往赖以存在的基础。人与人之间(或个人与群体之间，群体与群体之间)之所以要进行交往，首先是因为他们要进行某种“利益”的交换。这里所说的“利益”是广义的，它包括五大内容：即物品的、行为的、价值的、信息的和观念的。举例来说：游客甲用两筒200A的胶卷换游客乙一筒400A的胶卷，这是物品的交换；两位旅游者“同舟共济”地完成漂流，这里就有行为的交换；买卖双方一手交钱一手交货，这是价值的交换；两个人交流股市的行情或评价某人，这是信息的交换；两个人谈论人生哲理，这是观念的交换。“利益交换”的五大内容之间是可以相互替代交换的。例如，小李抽空陪小张逛街，借此机会向小张了解自己将要遇到的领队是怎样一个人，这就是以“行为”换“信息”。“人际交流”是社会交往的更为重要的层面。“人际交流”的内容包括交往双方相互之间的认知、评价和影响等。“人际交流”可能是积极的彼此有好感，交往将朝着更全面、更深入的方向发展；也可能是消极的彼此厌恶，交往变得艰难，甚至无法继续。“利益交换”的展开和深入受双方的社会关系、社会地位、社会角色等“人际

内容”的制约。对社会交往两个层面的认识容易产生模糊的，是以评价他人为内容的社会交往。评价的基础是双方交换着评价对象的信息，这就是双方做的“事”，属于“利益交换”层面，没有这种信息交换，社会交往不能形成和维持。另一面，双方为什么愿意与对方谈论评价第三者就具有“人际意义”，其中一种意义就是相信对方不是那种打小报告的人，也不是到处乱说的“小喇叭”式的人物，这种相互信任属于人际的内容。换句话说，通过一起评价他人，双方感到彼此之间更亲近了，而这种感觉与双方能够在一起谈论评价对象有关，而与评价对象究竟怎么样无关。“两个层面”的概念是理解导游工作中所有人际矛盾的一把钥匙。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