

导游多维心理分析案例013：为什么不接我的烟 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_39943.htm 小李进了办公室，见小洪在这里。就招呼了一声“哎”，扔过去一支香烟。小洪正一门心思看杂志，没抬头。也没接小李的烟。小李走过来拍了一下小洪的肩膀，说：“怎么啦？对我有意见啦，连香烟都不接？”小洪抬起头，不好意思地说：“对不起，没注意，我被这里的一篇讲‘沟通’的文章吸引了。”小李说：好啊，我正想用香烟跟你沟通呢！”小洪说：“跟我沟通？用香烟。你是想跟我进行一次‘社会交往’吧？”正说着，赵先生推门进来了。小李说：“赵大哥来得正好，我说要跟他沟通，他说要跟我‘社会交往’。这两种说法一样吗？”赵先生说：“嗯，我们干导游的应该把‘交往’与‘大众传播’意义上的‘沟通’加以区别。先来说‘大众传播’吧。电台、电视。你愿听就听，愿看就看，你不愿意就关掉。电台、电视台是不知道你做了什么的。你有什么想法意见，除非你主动与电台、电视台联络，他们是不可能知道。有好的球赛，但是你有事要出去，你可以让录像机自动地把它录下来，回来再看。你们看，这些都和我们导游员与游客之间进行的社会交往有很大的不同，对不对？”小洪说：“对对对！我们和游客是面对面的，客人知道是我们在讲，我们也知道客人在听。他们喜欢不喜欢听，不用他们说，只要看看他们的表情就知道了。”赵大哥说：“社会交往的内容是非常丰富的。比如说，客人递给你一支烟，这意味着什么呢？”小洪说：“我知道你要说什么了。刚才，小李扔过来一支香烟，我正看杂

志呢，没注意，没有接他的烟，他就说我看不起他。”小李说：“像递烟这样的事还真是不能看得太简单了。你想想，人家为什么递给你一支烟，因为你是他这个团的导游，递烟给你是表示对你的承认和尊重。再比如，同房间的两位客人都是烟鬼，其中一位当着另一位的面递给你香烟，却没有递给他，这说明什么？你当导游的，连这个都看不出来还行吗？赵大哥，你说我说得对不对？”赵先生说：“对，这些都是社会交往的内容。还有，交往的时候，旁边有没有人也是一个内容。所以，不能忘记你交往的对象是人，人可不是机器呀！你们看，社会交往是不是比大众传播的沟通复杂得多？”

分析本案例讨论“社会交往”的概念。本书不采用大众传播中的“沟通”概念。“社会交往”是本书的理论要点之一。正确地理解“社会交往”，至少应抓住以下四个要点：一、社会交往是人面对面的相互作用的状态和过程。二、社会交往的双方之间存在着“及时反馈信息圈”。三、社会交往有互相联系的两个层面，一个层面是“利益交换”（这里的“利益”指物品、行为、价值、信息、观念等），另一个层面是“人际交流”。四、社会交往不仅存在于个体之间，还存在于个体与群体之间、群体与群体之间。五、社会交往的内容和形式，与实际交往的环境有着密切的关系。

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