

导游多维心理分析案例007：自己吓自己 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_39967.htm 今天是小刘第一次独自带团。她把游客引导上旅游车，介绍自己与司机后，就开始按旅游车经过的路线，详细地介绍起沿途的景观。可是，说着说着，她的言语就不那么流畅了，渐渐地变得结结巴巴的，到最后，竟然语无伦次了。团队抵达酒店以后，领队背着小刘给旅行社打电话要求换人。为了旅行社的声誉，经理把小刘换下来了。回到旅行社，经理问小刘：“你是怎么搞的？在学校是高材生，培训也是第一名，跟团实习的时候，赵先生还推荐了你，怎么自己刚一上团，就让领队给投诉了？”小刘既难过，又委屈，向赵先生说了被投诉换下来的事。赵先生问：“投诉的内容是什么？”小刘说：“主要是说我不会介绍，说话结结巴巴。”“这就奇怪了！你不是口齿很伶俐的吗？怎么会说你结结巴巴的呢？你给客人介绍的时候，心情怎么样？”“一开始的时候，应该说一切正常。后来我发现，客人的眼睛都怪怪地看着我。不是直愣愣地看着，而是在我身上扫来扫去。当时我想：是我的化妆有问题，还是牛仔裤的拉链没有拉上？趁客人朝车窗外看的时候，我偷偷地打量了一下自己，也没发现有什么问题。但是，客人还是那样用眼睛在我身上扫过来扫过去。我想肯定是我什么地方出了差错被客人发现了，出于礼貌，他们没有嘲笑我。但是，他们肯定觉得很奇怪，所以就用眼睛在我身上扫来扫去……我越想心里越乱，就不知道嘴里在说些什么了。”听了小刘说的这些情况，赵先生淡淡一笑，说：“这可是你自己吓着自己

了!”分析本案例讨论人的视觉感知。本案例中的小刘之所以自己吓了自己，是因为小刘对人的视觉感知活动缺乏了解。眼睛是人们极为重要的感觉器官。当人们感知他人时，不是一下子把对方的所有信息全都摄入脑海，而是一部分一部分地搜集，然后再加以整合，使之成为较为完整的表象。小刘说的旅游者的眼睛在自己身上“扫来扫去”，正是旅游者的眼睛在一部分一部分地搜集信息。当人们集中注意思考问题时，对外部世界的感知的速度就会放慢，这时，眼球的运动会放慢甚至停止，这就是人们所说的“发呆”或“出神”。小刘的讲解开始时一定是相当不错，否则她不可能把旅游者的目光都吸引到自己的身上。但是，小刘误解了旅游者眼球运动的心理意义，误以为旅游者只有眼球一动不动地盯着她才是专心听讲，在她身上“扫来扫去”就一定是对她的什么“差错”。

鞞姆从 纱艘龊 饬 姆稚酥两峤岚桶停把圆淮
詈筍铄? 其实，如果旅游者不愿意听导游员的讲解，一般的表现是：眼睛直愣愣地看着你，而心里在想别的事，或者东张西望，或者看着窗外，或者叽叽喳喳地说个不停，或者提一些与讲解毫不相干的问题，或者干脆闭上眼睛睡觉。

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