

导游多维心理分析案例068：小白的“艳遇” 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_39979.htm 小葛遇到小白就说：

“听说你在三峡有一次艳遇？”小白说：“什么艳遇呀！都是吃了眼睛不好的亏！”小白的“艳遇”原来是这么回事：那一次团里有位比小白年纪小的女孩子，一路上两个人很谈得来。三峡游船上举行舞会的时候，小白没有戴隐形眼镜，看什么都是模模糊糊。他觉得有一个人坐在离他不远的地方，他想看清楚那个人是谁，就盯住那个人看了比较长的时间。舞会散了后，有人来敲小白的舱门，小白戴上眼镜一看，原来就是那个女孩子。她邀小白到甲板上去走一走，说要和小白发展超过一般朋友的关系。小白说这是绝对不可能的。那女孩子竟然哭了，说：“你既然不肯跟我好，为什么在舞厅里老盯着我看？”小白怎么解释也解释不通，弄得狼狈不堪。小陈说：“当然解释不通！两人对视，要么是仇视，要么是情人之间的凝视。像你那样哪是仇视，那不是对情人的凝视是什么？”小白说：“我已经够惨的了，你们还拿我开玩笑！”小陈说：“好了好了，说正经的。我觉得这目光还真的有讲究，还需要注意客人有没有什么别的动作。比如，你朝他看，他把身子往后移，或者把目光转向别处，那就说明他觉得不舒服了，你就不能再盯着他了。个别谈话的时候，你老盯着他也不行，老往别处看也不行。我的办法是看他怎么样，我也怎么样。他的目光离开一次，我也离开一次，他两次，我也两次……”小葛说：“其实，旅游团里的客人并不从心底里尊敬他人，但是对别人是不是尊重自己却非常地敏感。导

游员的目光长时间地停在一个人身上，别的人就会不高兴了。他们会觉得自己没有得到尊重，被你冷落了。所以我带团的时候，经常要用目光来表示对每一位客人的尊重。上团的第一次正式讲话的时候，我要和每一位客人都对视一下。我要把目光在每一位客人的脸上都停留一下，就好像我当时是在对他一个人说话。同时与几位客人聊天时，不把目光一直停留在与我说话的客人身上。有时候，团里会有个别不合群的客人。对这样的客人，我就特别注意用目光关照他一下，就是要让他觉得，至少还有一位导游员在关注着他。我一般把目光停留的时间控制在一分钟以内超过一分钟，就要用目光扫视一下其他的客人。”

分析本案例讨论目光的应用。目光是“无声符号系统”中内涵最丰富的一种。目光所表达的含义往往既模糊又深刻。运用目光要充分注意它的三项物理指标：“目视之处”、“对视时间”和“目光分配”。“目视之处”表示你对对方的什么发生了兴趣。导游员与旅游者交往时，最恰当的“目视之处”是对方的脸部。容易犯的错误是：一、边说话边看别处。让旅游者觉得导游员瞧不起他，或不愿意与他打交道。二、目光停留在人体某些不恰当的部位。这会让旅游者觉得导游员心术不正，存有邪念。“对视时间”长短的不同代表不同的人际关系。长时间地与旅游者对视，这表示你已经进入对方社会心理意义上的私人领域。其人际意义有“亲密”和“仇视”两个极端。导游员不应与旅游者有较长时间的对视。特别是与异性旅游者，长时间的对视会带来感情上的麻烦。“对视时间”的长短要根据对方其他“无声符号”的变化来加以控制。根据交往媒介的平衡原理，往往是“有声符号”还没有发生变化，“无声符号

”的组合已经发生变化了。所以，当发现旅游者“无声符号”发生变化，如：对方身体的朝向有变化、或手脚有不自然动作、或人际物理空间距离拉开，导游员就应该及时地退出与对方的目光对视。目光对视变换的频率基本上应与对方的变换频率保持一致。“目光分配”是指有两个或两个以上的交往对象在场时，如何把自己的目光“分配”给不同的对象。导游员应该掌握以下要点：一、导游员的目光应扫描到所有在场的旅游者，不能有所遗漏。二、与某一位旅游者交谈了较长时间，就要及时地与所有在场的其他客人进行目光接触。三、如果导游员不得不把目光长时间地分配给一部分旅游者，那就应该增加与其他旅游者目光对视的次数。四、在导游员无法用语言表达对旅游者的尊重时。应该用目光的对视来表达。五、当导游员需要一位或几位旅游者帮助自己来对团队施加影响时，导游员可以在对大家说话的同时，用目光来暗示和诱导自己所选定的对象。注：“有声符号系统”和“无声符号系统”请参见案例21“运用交往媒介的规律”请参见案例25 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