

导游多维心理分析案例067：这么好的诀窍为什么不早告诉我们 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_39980.htm 小孔向小张和赵先生介绍陈蔚德先生的 文章中有一段是这样写的：一个旅游团中的一位天文学家在言谈中颇为傲慢，认为只有英国的天文学、英国的格林威治天文台才是世界一流的，其他都不足为观。导游员并不正面与客人发生争执，而是向客人请教，为什么要研究哈雷彗星。客人很高兴，详细地解释了这一研究的科学意义。然后，导游员话题一转，询问客人见过几次哈雷彗星。客人正言说：“我只见过一次，它要76年才出现一次呢，一位天文学家一生能见到一次就是很幸运的了。”导游员再问：“据你所知，世界上关于哈雷彗星的记录最早记载于哪个国家的典籍？”客人沉默了一下。然后笑了。说：“你很聪明。你是一个爱国者，我也是。”导游在这种亲切气氛中适时指出，最早记载为公元前613年，即鲁文公14年，见之于孔子的《春秋》。由此可见，中华民族也是有天文学头脑的。赵先生说：“在我看来，它给我们一个很重要的启示：要化解人际矛盾，就不能只从‘事’的方面来考虑，而要更多地从‘人’的方面来考虑。这个例子里。‘事’的方面是什么呢？是天文学上的问题。但是，发生在导游员与那位游客之间的矛盾仅仅是由天文学上的问题引起的吗？你们注意到没有，导游员在进行了一番‘讨教式’的诱导之后，客人说了一句什么样的话来表示认可？‘你是一个爱国者，我也是’，这是什么意思？这就是说：为什么我们会有分歧呢？为什么我坚持我的观点，你坚持你的观点呢？就因为我们都热爱自己的

祖国，这就是我们各自坚持自己的观点的动机！动机弄清楚了，矛盾也就化解了。”小孔若有所思地说：“赵大哥的意思是不是说问题从‘事’的方面转到了‘人’的方面？”赵先生说：“是这个意思。那位导游员的成功之处。就在于他诱导来诱导去，最后诱导到‘我们都是爱国者’这上面来了。设想一下，如果那位导游员一个劲儿地与客人争论英国的天文学如何如何，中国的天文学如何如何，那会是一个什么结果呢？在许多的社会交往中，表面上看是观点分歧，背后是人的尊重。”小孔说：“哦，我明白了！当那位游客说出‘你是个爱国者，我也是’的时候，就再没有争论的必要了。因为，爱国主义是跨区域文明的人类共性。爱国是人的尊严的具体表现，是人与人相互尊重的具体内容。”赵先生说：“对。这种方法就是把对‘事’的认知转到对行为动机上来，也就是说，转到对‘人’的认知上来。通过扩大了认知的范围，增加了新的认知因素来改变人的态度。”看到小张似乎还不大明白，赵先生就说：“还是举个例子来说吧。那次我团里有两个小孩子，是淘气鬼。在火车上闹得让人很讨厌，但也不好说什么。其中一个淘气鬼的妈妈要吃药，他就去打开水，另一个也跟了去。正当他们端着一杯开水往回走的时候，火车突然晃了一下，两个淘气鬼又正在说笑，一不小心，一杯开水差不多全都倒一位客人身上了。这位客人本来就讨厌这两个淘气鬼，现在脖子和胳膊都被烫红了，就狠狠地训斥那两个小孩。两个孩子的家长见此情形就要过来‘护犊’，领队赶了过来，让那小孩向那位客人道歉，又向那位客人解释说，这一回倒不是他调皮，他是打开水让她母亲吃药的。这样一来，那位客人也就没再说什么了。事后，我去安抚那

位被烫客人，他说：“这孩子调皮是调皮，对他母亲倒是还有一片孝心。”你们说，为什么那位客人先是狠狠地训斥那两个小孩，后来却改变了态度呢？”小张说：“他原来只觉得那孩子太调皮，现在他觉得那孩子还是很有孝心的……”赵先生说：“对。‘有孝心’就是新增加的认知因素。领队就是用这个“孝心”去说动那位客人的。孝敬父母在我们汉文化圈里是最容易被接受的，那位客人承认了小淘气的行为是孝顺的，那么对他把水泼到自己身上的行为就能接受，就不会再认为是淘气行为了。怎么样，举一反三，以后你们再遇到游客之间发生争执的情况，如果能巧妙地从‘事’的方面转到‘人’的方面去，让双方觉得彼此都是好心，都没有什么恶意，矛盾就容易化解。”小张说：“哇噻，赵大哥，到现在我才知道你为什么能那么快就把客人之间的矛盾捋平，原来你的诀窍在这里！”

分析本案例讨论应用费斯廷格的“认知不协调理论”消除旅游团内人际矛盾。同对待班杜拉理论一样，我们只讨论费斯廷格的“认知不协调理论”的应用。按照“认知不协调理论”，任何矛盾都是由于人们的认知不协调引起的。解决“认知不协调”主要有三种方法：一是扩大“认知范围”；二是增加“认知协调因素”，改变“认知协调因素”与“认知不协调因素”的比例；三是降低原有“认知不协调因素”的重要性。从导游员的服务角色来说，降低旅游者原有认知因素的重要性是一种并不高明的做法。试想，导游员否定旅游者认为是重要的东西，这会有什么结果？从带团的实践来看，更为积极、有效的做法是扩大旅游者的“认知范围”，增加新的“认知协调因素”。扩大“认知范围”是指从“利益交换”的认知扩大到“人际交流”的

认知。如本案例中所说的不要只谈英国的天文学如何如何，中国的天文学如何如何，而要考虑到谈论双方为什么这样说；不要只考虑两个小孩真是淘气鬼，客人脖子和胳膊都被烫红了，而要想一想小淘气端水是为了什么。什么是新增的“认知协调因素”呢？“爱国者”是新增的“认知协调因素”；“孝顺母亲”是新增的“认知协调因素”。注：“社会认知”请参见案例13、案例14、案例15、案例70 注费斯廷格(Leon Festinger, 1919-1992)，美国社会心理学家，获美国心理学会杰出科学贡献奖。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