

导游多维心理分析案例056：这个“缓冲”很重要 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40007.htm 小葛、小王和小陈正在讨论人际交往模式。小葛说：“我听说人际交往可以分为父母式、幼儿式和成人式。像客人对我说‘你必须搞到我的飞机票’，就是父母式中的命令型。有位客人护照丢了，我安抚他说‘请不要着急，先坐下来喘口气’，就是父母式中的安抚型。七十岁的老人走失了。他太太对我说：‘哎呀。葛先生，不得了啦，你看怎么办呀!’就是幼儿式中的依赖型。我让客人准时上车时，客人嘴一撇说：‘别理他，我们走我们的!’就是幼儿式中的撒泼型。如果客人要求我去做什么事，我对客人说：‘好的，先生，我一定照办!’就是幼儿式中的服从型。”小陈说：“看来这种理论倒并不复杂，不过，在带团中用什么式，什么型最好呢?”小葛说：“我想，用成人式最好，无论客人用什么式，什么型我们都能以不变应万变。”小王说：“不对吧?客人的护照丢了，跑来对我说：‘王先生。我的护照不见了!这可怎么办呀!’我也不安慰他一下，就说：‘您仔细想一想，最后一次见到护照是在什么地方?’你们说，这样不是太别扭了吗!”小陈说：“我同意小王的看法。如果客人命令我说‘下午四点钟之前，一定要给我搞到回南京的火车票’，我也不先来个‘顺毛捋’，就直接说‘据我的经验，在两个小时之内弄到火车票的可能性很小’，我想客人一定会火冒三丈!”赵先生听了他们的问题，笑着说：“理论与实际相结合嘛!依我看，很重要的一点是要看交往的双方是什么样，的角色。如果你是客人，我也是客

人，这是一回事；如果你是客人，我是服务人员，那就是另外一回事了。客人说‘下午四点钟之前，你必须给我买到回南京的火车票’，如果我也是客人，我可以用成人式来回应：‘可能性不大。我得跟着团队一起去游览。’甚至可以直接拒绝：‘我跟你一样，都是来旅游的，凭什么要我去给你买火车票!’如果我是导游员，那就不能这样了。我一般都会这样回答：‘好的，我会尽我最大的努力。不过据我的经验，在两个小时以内买到去南京的火车票不大容易，恐怕要费一些周折。’这是先是用的幼儿式的服从型，然后用成人式。用幼儿式的服从型起了一个缓冲的作用。小陈，客人丢了护照，连哭带喊地对你说：‘我的天哪，这一回我可要死在这里了!’你会怎么说呢?”小陈说：“我会这样说：‘太太，您不要着急，先坐下来喘口气，我一定会想办法帮您找到护照的。现在我希望您能给我提供一些线索，您仔细回忆一下，您最后一次看到您的护照，大概是在什么时候，什么地方?噢，我知道了，用成人式之前，先来一个缓冲，用的是典型的父母式的安抚型。’”赵先生说：“现在清楚了吧?当客人用父母式或幼儿式来和我们交往时，我们用成人式作出反应是对的。但是在这以前要有一个缓冲，这个缓冲很重要，有了这个缓冲，客人才不会误解我们的服务态度。”分析本案例讨论的是心理学家埃里克伯恩的“相互作用分析”理论在旅游团中的应用。“相互作用分析”所创建的交往模式对提高客我交往效率有十分显著的作用。“父母式”是指像父母对子女一样的交往模式，它又可分为许多子型，其中“命令型”和“安抚型”对旅游团中的社会交往影响较大。“父母式命令型”的“利益交换”明确，“人际交流”模糊，必

须借助其他信息才能判断“命令方”与“受命方”是什么样的关系。“父母武安抚型”的“人际交流”是明确的，“利益交换”是模糊的，重点不在于“事”而在于“人”，有时候仅仅为了表示对对方的宽容。“幼儿式”是指像小孩对待父母一样的交往模式，它也同样可分为许多子型，其中“撒泼型”、“依赖型”和“服从型”在旅游团中作用明显。“幼儿式撒泼型”的“利益交换”清晰，“人际交流”也十分清晰，但是交往的双方地位不是对等的，一切以“撒泼者”为中心的。“幼儿式依赖型”的“利益交换”非常混乱，“人际交流”十分清晰，双方的地位也不是对等的，是一方依赖另一方的。“幼儿式服从型”的“人际交流”和“利益交换”都十分清楚，就旅游团而言，这样的交往一般发生在旅游者与服务人员之间，或者发生在旅游团内保留着原永久居住地社会联系的旅游者之间。“成人式”是指交往双方都抱平等的、尊重对方的态度，用明确无误的“事件信息”来进行交往。“人际交流”和“利益交换”均十分清晰、准确，对事、对人的看法以及情绪的表露都是协调一致，恰如其分的。“成人式”交往是最有效的社会交往。导游员主动交往时应该首先采用“成人式”与旅游者交往。导游员与旅游者之间是服务与被服务的关系，为了不让旅游者对导游员产生“双方关系颠倒”的认知偏差。譬旅游者采用“非成人”的交往模式时，导游员必须先采用相应的一种方式作为缓冲，然后再以“成人式”作出反应。更具体地说，有以下三种应用模式：一、当旅游者采用“父母武命令型”时，导游员先用“幼儿式服从型”接受下来，然后再用“成人式”作出反应。二、当旅游者采用“幼儿式依赖型”时，导游员先席“

父母式安抚型 ” 接受下来，然后再用“成人式”作出反应。
[1] [2] [下一页] 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