

导游多维心理分析案例052：高明的“座谈会专家” 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\\_40012.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40012.htm) 境外来电称赵先生是“高明的座谈会专家”。大家感到很奇怪：当导游还要会开座谈会？赵先生说：“其实，我一般会在接到团队以后的第一或第二天，选择一个适当机会，让团里的客人轻轻松松地聚在一起，东拉西扯地聊聊天。大概是领队没见过这种活动，就把它叫做‘座谈会’了。”赵先生接着说：“要说效果呢，还真的不错。就说这个团吧，团里有来自几个不同国家和地区的游客，领队一直担心客人的习惯不同而闹矛盾。“我呢，就在上海入境后乘火车去南京的途中，与客人聊天。在去火车站的路上客人看到了婚礼车很有兴趣，我就先与他们聊婚嫁的习俗。一部分客人是从香港来的，我问他们香港的婚嫁习俗有没有什么变化。一部分客人是从新加坡来的，我就跟他们聊新加坡人对婚嫁有什么具体的要求。还有一部分客人是从巴西来的。我就向他们了解南美有什么样的婚嫁习俗……”从此以后，只要在飞机场候机的时候，坐长途汽车或者坐火车的时候，客人都喜欢聚在一起谈论一些风土人情、奇闻轶事，既消磨了时间，又增加了彼此间的交往，气氛也越来越融洽了。”小陈问道：“万一有的客人说出一些伤人的话来怎么办呢？”赵先生说：“这就要看你能不能把控制权抓在自己的手里了。我是这样做的：每一次都是由我来挑起话头，向客人发问，让客人来回答。这样就可以控制聊天的内容。不去涉及那些敏感的话题。”小陈又问：“如果客人讲起敏感话题呢？”赵先生说：“这就需要你很注意地去听

客人的话。人们说话都有个铺垫的过程，你是可以从中听出点苗头来的。苗头不对，赶紧转移话题!这次，我听到有位客人说起了左手和右手的关系，我想，在东南亚有些地方的人认为左手不干净的，现在有来自新加坡的马来族游客在场，不能再让你往下说了!于是，我就借着解释‘袒护’这个词的含义，把话头转到中国汉代的婚俗上去了。”小宋问道：“如果客人不愿意参加你的座谈会怎么办呢?”赵先生说：“只要你懂得‘注意力转移’的规律就好办。一般来说，游客对不感兴趣的事，注意时间不会超过十五分钟。超过十五分钟，他的注意力肯定要转移。这时候就是你的机会。拿坐火车来说吧，在火车上安定下来以后，客人们一般会安静十分钟左右，十分钟以后就要开始寻找刺激了。或打牌或看书，找不到刺激就只好睡觉了。这就是开始和他们聊天的最好时机。早了没人理你，因为他们注意力还不需要转移。迟了也没人理你，因为他们已经有了新目标了。如果错过这次机会，还有一次机会，大约一个半小时以后，睡觉的也睡醒了，扑克也打得差不多了，这又是绝佳机会。”小张问：“赵大哥，你刚才说一般接团后的第一或第二天开‘座谈会’，是吗?”赵先生说：“是的。早一点效果当然更好。‘座谈会’上谈的是大家共同感兴趣的事情，这会让游客更多地注意彼此之间相同的地方，而不是彼此之间不同的地方。促进游客之间的相互认同，增强‘我们属于同一个团队’的认同感。客人越是早有这种认同感，就越觉得受到尊重，客人之间的矛盾会比较少。即便是遇上了突发事件，客人也会听你的话。”

经理说：“难怪你的团不会发生特别难处理的事，还高明在这里呀!”

分析 本案例讨论预防和调控旅游团内人际矛盾

萌芽方法的“座谈会”。在旅游团成行的初期，旅游者之间的交往还处在互相试探的阶段。这种试探会导致什么样的结果，是导游员无法预料的。如果放任自流，旅游者之间很容易因为“不相似”发生“人际认知偏差”，造成旅游团中“社会尊重严重不足”，并由此而产生一系列的问题。如果旅游者能发现彼此之间的相同和相似之处，就能使他们相互之间有较为积极的评价，有一种“我们同属一个团队”的认同感，就能创造出旅游团中较为融洽的气氛。为旅游团后续活动的正常进行提供了重要保证。本案例中赵先生的“座谈会”就是为创造这种融洽气氛的群体调控方法。“座谈会”的优点是它没有对旅游者形成“群体压力”，旅游者可参加，也可不参加；可以说话，也可以不说话；说话了再退出也不会特别被人注意。实际上，更多的旅游者是以观察和聆听等“间接交往”的方式参加“座谈会”的，他们随时可以加入或退出。在知晓他人良好愿望后，“自我调整”人际看法也不为他人所察觉。如果“座谈会”有了人际误解，也容易在导游员的引导下得以清除。要开好“座谈会”，须注意以下几点：1，“座谈会”要自然而然地，不要让旅游者觉得导游员是“有意”的。开始阶段可以先与个别旅游者聊天，形成一个“在一起交谈”的小气氛，确定交谈的主题和言语形式(如讲故事、讨论问题、猜谜、做游戏等等)及小气氛，然后再把周围的旅游者吸引过来。2，导游员决不能只与某几位旅游者交谈，要照顾到每一位对交谈感兴趣的旅游者，让他们都感到自己是受尊重的。3，避开可能引起人际矛盾的“敏感”话题；尽可以去谈各种“表层”的东西，而不要去触及诸如世界观、人生观、价值观、人品等等“深层”的东西

。 4，要赶在互相对立的观点尚未公开表达之前，及时扭转交谈的方向。 5，要幽默、风趣，使“座谈会”轻松而活跃，使旅游者始终保持愉快的情绪。 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](http://www.100test.com)