

导游多维心理分析案例031：令人讨厌的“慈父” 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\\_40077.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40077.htm) 小何团里的何老先生是全团最年长的老者，小何对他十分尊敬。何老先生呢，常常会拍拍小何的肩膀，摸摸小何的脑袋，好像小何就是他的小孙子一样。特别是在遇到问题的时候，不管谁对谁错，何老先生总是出来为小何辩护。这让小何感到非常不自在，似乎他成了一个被“呵护”的对象。一些游客也对小何颇有微词，有时还当面戏弄他，说：“小何，你应该叫何老先生干爹呀！”“不。不对！不是叫干爹，应该叫岳父！”在行程的最后几天，何老先生对小何更是倍加呵护，而小何真是心烦极了。他觉得这简直像一条绳索绑住了他的手脚，使他无法正常地为全团游客提供服务。于是，小何故意避开何老先生。谁知道在出境前的最后一餐却出现r更让小何觉得难堪的一幕。何老先生塞给小何一个红包，说：“这几天我见不到你，你是不是身体不舒服啦？你年纪也不小了。也该有女人了。如果你觉得这边的女人要求太高，这里面有我的地址，你可以写信来，我给你介绍一个。”何老先生的话引得整个餐厅里的人哄堂大笑。小何闹了一个大红脸。何老先生反而说：“你别听他们的，戴这是真心真意的。”最后，还是何老先生的儿媳妇出来打圆场，为小何解了围。分析本案例讲的是隐蔽性极强，对导游员形象破坏力相当大的“父辈型角色移植”。“角色移植”多发生在具有稳定的较高社会地位的旅游者身上。比如家族中的核心人物、高级行政首长、董事长、总经理等等。本案例中的何老先生是以自己在家族中老者的

角色作为旅游者角色。一定的角色与一定的社会关系相对应。如果角色与社会关系不相符，就会给交往的双方造成“利益交换”的模糊和人际交流的错位，从而降低社会交往的有效性，也会使在场的其他人对交往双方的社会关系重新作出评价。而“角色移植”的结果恰恰是角色与社会关系不符。在本案例中，何老先生的“家族长者”角色在其家族之中不会发生角色冲突。也不会引起其他旅游者的非议。但是，当他把这种角色扩展到他与导游员小何之间，就造成了角色与社会关系的不一致，会引起一系列的矛盾。小何在旅游团中的角色主要是服务角色。当何老先生用“家族长者”角色与小何交往时，他就把自己与小何的关系交成了“父子”，甚至是“祖孙”的关系。这就模糊了小何服务角色的含义，极易造成其他旅游者对小何服务动机的曲解。所以，何老先生的这种“角色移植”对导游员的服务形象有很大的破坏力。小何应该很有幸何先生没有成为团队的“中心人物”，否则便会觉得何老先生这时变成了一位非常挑剔又非常严厉的“酷父”。注：“利益交换”请参见案例13、案例14“旅游团中心人物”请参见案例72 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)