

导游多维心理分析案例015：老人家给了你多少小费 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_39941.htm 小魏的团里有位七十多岁的老先生。小魏一路上处处照顾他。小魏觉得，照顾老人是全陪的责任，更是“凭良心”的事。老人家原来与其他游客相处得很好，慢慢地也有些让人看不惯了。他仗着家大业大、年纪大，倚老卖老。谁有点自私自利的小毛病，他都要说上几句；而当酒店服务员、地陪、空姐等出现失误的时候，又摆出一副长者的模样，百般呵护。小魏听到有客人在背后议论老人家，他想，客人之间的事我不能介入。可后来，他们还把小魏扯进去了。那一天在w市自费看编钟歌舞，老人家本来是不想看的，见全团游客都去也就去了。到了剧场，为谁应该坐第一排中间的座位，大家互相谦让。小魏怕这样推来推去太耽误时间，就说：“我们尊老爱幼吧，请老人家坐中间！”看完编钟歌舞，两位客人把小魏叫到一边，很不客气地说：“没想到你小魏这么势利！照顾也有个度吧？你是不是看上老人家有钱，就拍马屁，想让他多给你一些小费。”小魏控制住自己的情绪，尽可能平静地说：“我根本没有这个意思。这个团我照顾老人，下一个团有老人我同样照顾。这是我做人的原则，也是我们做导游员的义务。”那两位客人根本不信小魏的话，他们说：“我们根据事实说话。编钟歌舞他本来就不想看，你还偏偏要让他坐第一排正中，这还用再说什么吗？”小魏说：“我没想那么多，我只觉得让来让去耽误时间。再说，还有谁……”那两位客人打断小魏的话，说：“照你说的，他不坐就没人去坐啦？小朋友可以坐

嘛，新婚夫妇可以坐嘛，你怎么就只想到他一个人呢？”小魏心想：这简直是强词夺理！就说：“如果一个个问过来，那么将会是什么样子呢？”那两位客人说：“你说将会是什么样子？如果你心里没鬼，怎么会觉得有其他样子呢？凡事应该公正平等！”小魏觉得没有必要再和他们解释了，但是，心里总是像压着什么。

分析本素例讨论“社会认知偏差”。这里的“社会认知偏差”是指交往双方对同一“利益交换”的内容赋予了不同的人际意义。社会交往的“利益层面”与“人际交流”是联系的，“利益交换”会被赋予一定的“人际内容”。例如，进行“利益交换”是出于什么样的动机。这就是一种“人际内容”。本来，“出于何种动机”是个体心理和行为的问题，但是，人们在社会交往中。有一个如何认知和评价对方的动机的问题，这就使动机问题有了“人际”的，或者说“社会心理”的意义。当然，“人际内容”决不限于对动机的认知和评价。这里不过是以动机为例来说明问题而已。在社会交往中，人们对于交往对象的动机会有不同的认知和评价，可能认为对方是出于“互利”的动机，也可能认为对方是出于“损人利己”的动机。在本案例中，小魏被误解是旅游者对小魏的行为赋予了不同人际意义而造成的。小魏照顾老人的行为在他与那两位旅游者那里被赋予了两种完全不相容的“人际意义”。小魏认为照顾老人，是导游员的责任，也是做人的原则。而那两位旅游者却认为小魏是为了从老人那里得到更多的小费。小魏与那两位旅游者的冲突，就是由那两位旅游者的“社会认知偏差”引起的。“社会认知偏差”可能发生在导游员与旅游者之间，也可能发生在旅游者与其他服务人员之间，更有可能发生在旅游者与旅

游者之间，它是旅游团中绝大多数矛盾的最主要的认知根源。对旅游团影响最大的是对旅游团计划的“社会认知偏差”，它多半是围绕着旅游活动本身的，因此，导游员要密切注意旅游者对旅游活动所赋予的“人际意义”，如有“社会认知偏差”，应及时进行“调控”，这样才能把种种矛盾“扼杀于萌芽状态”。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