

导游多维心理分析案例020：沉默是火山爆发前的宁静 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_39916.htm 小周问小洪：“人家都说沉默是金，你说，沉默真的是金吗？”小洪说：“不一定。那次我和小白一起带团在无锡，我们向客人推荐‘乾隆宴’。介绍完了，问客人吃不吃的时候，五十多位客人都一声不吭沉默！我一看苗头不对就溜了。小白看在地陪的面子上，又去问客人吃不吃。结果呀，被客人骂了一顿。客人说：‘让我们掏钱的事，你们怎么这么积极！’你看，沉默是什么？”小周说：“照这么说，沉默不是金，是火山爆发前的宁静！如果客人把话说出来就一定好吗？就一定能明白他的意思吗？”小白插进来说：“我看，客人就是说了，你也不一定能弄得清楚他是什么意思。比如说，他对你说‘你真好’，你知道这是什么意思？”小洪说：“如果他把重音放在‘你’字上，我想他是真的说我好。如果他把重音放在‘好’字上，那就不好说了，可真可假。如果他把重音放在‘真’字上，而且把声音拖长，说成‘你真好’，那就基本上可以肯定他是在讽刺我。”小周说：“我也注意到了，客人要强调什么的时候，是会用重音来强调的。比如，你问他要不要增加某一个景点，他如果明确表态，就会在说‘我们不去’的时候，把‘不’字说得重一点。”小白说：“是啊，他们还会用另一种方式来加以强调，就是先稍微停顿一下，然后再说出‘不去’这两个字。这大概是表示他是经过思考的，或者是表示很郑重吧。”小周说：“那么，说话的速度快或是慢有没有什么含义呢？”小白说：“当然有啊！那一次，我团里有位徐

先生。他对那位刘太太很有一点‘那个意思’，总是要借故去帮刘太太做这做那，可又总是要表白自己，让人觉得他的动机是多么多么的纯洁。每次说这些话的时候，都说得特别急促，音调也是变来变去。他本来是想掩饰自己，可是谁还听不出来呀？连团里的小孩都说‘徐叔叔说谎’！”小白继续说：“恐怕有时候客人哼一声，你都要想想那是什么意思！”小周问道：“这哼哼声到底是什么意思呢？”小洪说：“那就要看具体情况了。比如说，客人走着走着，突然‘哎哟’一声，你又看到他一个踉跄，那大概是把脚扭了。又比如，在丰都鬼城，客人猛一回头，‘哎哟’一声，那多半被恶鬼塑像给吓了一跳。”小白问道：“如果客人长出一口气呢？”小洪说：“那次经过三峡工地，夜景非常壮观，我就听到一位老华侨长出了一口气。那意思肯定是：‘啊，真了不起呀！’”小周说：“不过也有相反的。那一年台湾股票大跌，我团里的一位客人不停地长吁短叹。后来一问，果然他已经损失了将近一半。”这时候，小白忽然长出了一口气。小洪和小周对视了一下，好像都在问对方：“你知道这是什么意思吗？”分析人们依靠“媒介”进行交往。“交往媒介”的一种划分是把它分为语言和非语言，称为“语言符号系统”和“非语言符号系统”。“语言符号系统”是指具有语法规则的言语。除此之外的所有“交往媒介”均为“非语言符号系统”。本案例所讨论的是“辅语”和“类语”。它们属于“非语言交往媒介”。“辅语”是指人们说话时声音的轻和重、音调的尖锐和低沉、语速的快和慢，以及语调的变化、说话时的停顿和沉默。当人们用同样的语言来说话时，所用的“辅语”可能完全不同。所以，仅仅根据别人的言语来判

断他的态度是远远不够的。只有仔细地辨别他所使用的“辅语”。才能听出“弦外之音”，才能懂得“话里有话”。从带团的实践看，旅游者的沉默一般表示拒绝、犹豫或观望；在言语的重音处和停顿处往往是真实的态度和意图之所在；节奏急促和突然变调一般是为了掩饰说话的动机和目的。“类语”是指那些没有特定含义的声音，如本案例中提到的“哼一声”和“长出一口气”等等。“类语”必须根据当时的情境来理解。“辅语”和“类语”是了解旅游者真实的态度、意图和动机的一扇窗口，也是向旅游者传递信息的工具。

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