

任务二 | 理解情绪情感的外部表现



情绪的外部表现又称为表情。表情是情绪情感的外部指标,也是人际交往中相互沟通、表情达意的重要表现。通过表情,我们才能“察言观色”,在别人举手投足间洞悉他的内心感受。表情包括面部表情、体态表情和言语表情三个方面。

一、面部表情

人的面部表情是由眉、眼、鼻、嘴的不同动作组合构成的,如眉开眼笑、怒目圆瞪、愁眉苦脸、咬牙切齿等。心理学家经过研究发现,有七种表情是任何国家的人都能辨认出来的,分别是快乐、惊讶、生气、厌恶、害怕、悲伤和轻视。




拓展分析

是“职业微笑”还是“职业假笑”

2019年1月,贵州毕节19岁的高速收费员翁芯因帮忙推走故障车辆而耽误几分钟,后面不明情况的司机指责她耽误时间,翁芯因倍感委屈而落泪。但下一秒,面对群众时,她用袖角抹掉泪水仍坚持微笑服务,被网友称为“最敬业变脸”。无独有偶,浙江宁波某高速收费站一位男性收费员也因为“微笑送行”的视频火遍网络,引发了关于“职业微笑”和“职业假笑”的争议。

上述事件对你有什么启示?

 **提示:**服务行业尤其是服务窗口,不能把个人情感带入工作中,应将“微笑”当作职业技能和职业素养。但有些笑容背后,也有不为人知的心酸和痛楚。所以,要提倡全社会对服务行业多一分理解,多一分体谅,只有感情真挚的微笑才更能打动人。

二、体态表情

体态表情是人与人之间表达感情、传递信息的重要手段。不同的姿态反映出不同的情绪状态,如高兴时“手舞足蹈”,悔恨时“捶胸顿足”,紧张时“坐立不安”。体态表情又包括手势表情和身体姿态两方面。研究表明,手势表情是通过学习获得的,受到不同文化的影响。因此,对同一手势的理解会因国籍、民族的不同而产生较大的差异。如竖起大拇指在许多文化中是表示夸奖的意思,但在希腊却有侮辱他人的意思。另外,身体姿态也能在一定程度上反映出不同的情绪状态(图 3-5)。



图 3-5 不同的体态表情

三、言语表情

俗话说:“言为心声”,不同的言语表情反映出不同的心理状态。兴奋时语调高昂、节奏加快,愤怒时声嘶力竭、语句不连贯等。同一句话,由于语调、语速不同,所表达出来的意思可能大相径庭。因此,旅游服务人员要善于捕捉游客的言外之意、话外之音。



思考与练习

一、我来练一练



模块三

项目一测试题

二、我来填一填

1. 根据情绪的状态,可把情绪分为_____、_____和_____。
2. 根据情感的社会内容,可把情感分为_____、_____和_____。
3. 情感的外部表现又称为_____,主要包括_____、_____和_____三个方面。
4. 道德感是根据一定的_____,评价自己或他人的_____、意图、言行时产生的情感体验。

三、我来想一想

1. 什么是情绪情感?
2. 举例说明情绪是如何分类的。
3. 简述情绪情感的区别与联系。

四、实训项目

请到某一旅游景区仔细观察 10~20 名游客的情绪情感状态,以及处于该种情绪情感状态下的言语表现、面部表情及行为姿态。记录下来,并总结情绪判断的线索和依据。