

导游多维心理分析案例022：是“会亲戚”还是“犯猫腻”

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\\_39899.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39899.htm) 小李的团按计划吃过晚饭以后不回酒店，先去看东方明珠塔，然后夜游上海滩。刚吃完晚饭。两位单身男士就对小李说，他们要提前回酒店会上海的亲戚，并问小李：“你们什么时候回酒店？”小李觉得有点奇怪，因为他们从来没有说过上海有亲戚，但是，还是回答他们“游览四个小时，回到酒店大约是11点。”单身男士走了，小李也上了旅游车。这时，团里的两位单身女士从餐厅走出来。她们也没上车，向正在清点人数的小李示意。有话要说。年纪轻的那位女士说：“我们先回酒店了，我大姨妈在酒店等我们呢！”并做了一番解释。小李注意到，这么冷的天，她也不把手套戴上，而是拿在手里，一边说话，一边不停地把手套从左手扔到右手，又从右手扔到左手。年纪稍大一点的那一位左脚还在不停地抖动着。小李觉得她们的表现有点怪怪的，不过很快就不去想它了。团队从东方明珠塔上下来以后，穿过黄浦江隧道，发现马路上大堵车，看来是去不了上海滩了。在征得全团游客的同意之后，小李就带着客人回酒店了。回到酒店的时间是八点半左右。正当小李在总服务台交待明天早晨需要“叫醒服务”的事项时，团里的两位女客人一脸怒容地找来了。她们遇到了同样的事：打开房门时，发现房间里有一对衣衫不整的男女正在里面鬼混。这两男两女不是别人，正是说要提前回酒店会亲戚的那四位客人。找来的这两位女客人要求小李立刻为她们换房。这让小李觉得很难办。小李心想：我怎么没有听出那两男两

女是在对我说谎呢?早知如此。我应该在她们要求提前回酒店的时候，暗示她们一下不要太“出格”，或者暗示她们，即使要犯“猫腻”，也别在酒店里呀!分析本案例讨论通过“无声符号”判断言语真伪。本案例中的小李有没有可能识破她们的谎言呢?应该说是有可能的。一个人在用“有声符号”欺骗你的时候，他会不自主地用“无声符号”告诉你：我在说谎!人在说谎时难免心情紧张，这种紧张的心情会通过面部表情、身体姿态和手脚的动作这些“无声符号”透露出来。当然，说谎的人会尽力掩饰自己，但是，一般人对面部表情的控制能力比较强，对身体姿态的控制能力比较弱，对手和脚的控制能力就更弱，所以，手和脚的动作是最容易“泄露天机”的。与在日常生活中相比较，旅游者在旅游中对自己原来不熟悉的人撒谎时，心情往往会更加紧张。这有两个原因：第一，对熟悉的人撒谎，知道怎样来掩饰自己最有效，而对不熟悉的人撒谎，就不知道怎样来掩饰自己才最有效，因此难度更大。第二，对不熟悉的人撒谎，对于对方会不会给自己来一个“当面戳穿”感到没有把握，因此压力更大。在本案例中，在那位比较年轻的单身女士向小李作解释时，把手套拿在手里，不停地从左手扔到右手，又从右手扔到左手；年纪稍大一点的那一位左脚还在不停地抖动。这就是紧张不安的表现。如果小李能把她们的这些“无声符号”所透露的信息与她们说的话联系起来思考，本来是可以识破她们的谎言的。通过“无声符号”与“有声符号”的对照来判断旅游者是否在说谎，要注意“文化差异”，同样的“无声符号”，在不同的文化中可能有不同的含义。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)