

导游多维心理分析案例021：从头到脚会说话 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\\_39904.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39904.htm) 一天，大家凑在一起，谈论怎样才能猜透客人的心思。小何说：“有时候，客人的心思真叫人猜不透!那天，我按计划带他们去了琉璃厂。可是，还不到十分钟，所有的客人都出来了。其实，他们根本就不想去。早知如此，我何必费那个劲呢!”小王说：“我也常想，能猜到客人的心思就好了。有时候，话说出来就不好办了。你问客人去不去商店，他们把‘不去’这两个字说出来了，你就不好办了。”小方说：“我有一个办法，就是不要光听他们的嘴巴怎么说，还要看看他们的手和脚。如果客人一边在说话，一边又把手和脚动来动去的，我的经验是，在这种情况下，说的多半和想的不一样。”小陈说：“我的经验是要看客人的眼睛。如果他的眼睛闪烁不定，我就知道他的话里有谎言的成分。”小白说：“我倒是注意观察了一下客人的笑容。你们注意到没有人的笑一般都是来得快，去得慢。如果谁的笑是来得快，去得也快。那肯定是假笑。”小钟说：“我是看脸，有的人说话和微笑的时候，脸，特别是嘴巴，会有些变形。有时候远远看见一个人在微笑，但是他左边的嘴角明显地比右边的嘴角高那么一点，不用听他的声音，就知道他准在心里‘哼’了一声。”小陈说：“不光是看脸，看整个身体的姿势也能看出人的心思。比如说，一个人双臂抱在胸前，大半是‘保护’自己的姿势。”小葛说：“我觉得在咖啡厅里最能从身体的姿态看出人的心态。两位客人坐在沙发上说话，其中一位身体向后仰，两手放在扶

手上，大模大样的，那就表示‘我的地位比你高，我的能力比你强’。”小洪说：“站着、走着也能看得出来呀！如果两位客人站着说话，其中一位一边说一边往后退，又看手表。又把头转来转去地东张西望，可以肯定这一位是不想再继续他们的谈话了。”小葛说：“我曾经做过一个小小的调查，发现把手背在后面走路的客人多半是有地位的，或者是自高自大的。走路四平八稳的游客，一般都是来休闲度假的，而且在家里比较有权威，说话算数，是家长，或者是公司的老板，决策者。那些急匆匆地跑来跑去的，多半是打工的，地位比较低的，平时让人呼来唤去的。喂，赵大哥你一句话都没有说呢！”赵先生说：“你们已经从头到脚都说了一遍嘛！如果要我补充，那只有一点，要从客人的‘变化’中去观察。他们变化中的表现与你们刚才说的内容比较一致。比如在客人口头上说‘是个好人’时候，他的嘴角忽然抽动地笑了一下，那么这个“嘴角忽然抽动地笑了一下”的变化正好说明他心里并不认为谈论的人是好人。”分析“交往媒介”还有一种分法，即分为“有声符号系统”和“无声符号系统”。“有声符号系统”包括“语言”、“辅语”和“类语”三个子系统。除“有声符号系统”之外，所有能用来在社会交往中交流信息的符号都属于“无声符号系统”，如手和脚的动作、身体的姿态、面部表情和人际空间距离等。手和脚是人的肢体中最容易“泄露天机”的部分。手脚的动作是最能反映一个人是否在说真话，以及他的态度是否坚定的无声语言。身体姿态包括胸腹部的朝向和身体的前仰后合等等。身体姿态最能表现出一个人当时的心境，表现出他在交往中是否有高于对方的社会优势和心理优势，以及他对对方是抱欢

迎还是抱拒绝的态度。面部表情传递的信息最丰富，也最复杂。由于人对面部肌肉的控制能力最强，面部表情真实含义往往难以判读，判读时一定要参照其他无声符号。本案例中小白所说的“笑容的变化”非常值得注意。眼睛能最敏感地反映情绪的变化，所以被人称为“心灵的窗口”。除了“睁圆双眼”和“眯起双眼”之外，特别值得注意的是瞳孔的变化。瞳孔放大表现为眼珠特别“黑”，瞳孔缩小表现为眼光特别“尖”。目光接触是“无声符号系统”中最有力的人际交往工具，它有三个指标：一是目光对视的长短，二是目光接触的次数和转换的频率，三是目光接触的环境。目光长时间对视可以表示“亲密”和“敌对”这两个极端的人际意义。在中国传统文化中，长时间对视是很不礼貌和具有挑衅意味的。目光接触反复出现的“一触即离”表明陌生环境中对陌生同行者的不安。注：“人际物理空间距离”能生动地反映出人与人之间的关系，将在案例23、案例24中加以讨论。

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)