

导游讲解语言技能：（二）态势语言 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_E8_AE_B2_E8_c34_39867.htm 态势语言是以人的表情、姿态和动作等来表示一定语义、进行信息传递的一种伴随性无声语言。又称为体态语言或人本语言。态势语言能有效地配合有声语言传递信息，能起到补充和强化有声语言的作用，运用得好不仅可以大培养费有声语言表达效果，甚至有时还能起到口头语言不能起到的作用。从美国心理学家艾伯特-梅拉比安的一个公式：信息的总效果=7%的有声语言 38%的语音 55%的面部表情，也充分表明态势语言对于人与人交流的重要性。态势语言按其定义可分为三种类型：表情语、姿态语和动作语。1、表情语它是通过眉、目、鼻、口的动作而引起面部肌肉的舒张和收缩来表现思想情感的。导游员的面部表情应该使人感到可以接近，要给客人留下一种自然、平和的感觉，应该具有同步感（面部表情与口语表达的情感同步）、鲜明感（明朗化不似笑非笑）、真实感（表里如一）、分寸感（不温不火、适度）。以下对导游工作中较为重要的目光语和微笑语略作说明。1) 微笑语 微笑是通过不出声的笑、即略带笑容所传递的信息被们称为“世界通用语”。在导游工作中，微笑的作用有：一、是能迅速有效地缩短方的心理距离，使彼此消除陌生感，获取信息。二是能帮助你克服困难，说服游客接受你的正确意见，化解不愉快的气氛。三、微笑不仅可以美化人的外形，而且可以陶冶一个人的心灵，发处内心的微笑是一个导游员美好心灵外形 导游员亲和力的重要体现，是塑造导游员良好形象心不可少

的手段。2) 目光语 它是通过视线接触传递信息的。“眼睛是心灵的窗户”，一个人的思想情感可以通过眼神反映出来。导游服务中，导游员的目光语应注意以下几点：目光注视的部位。有近亲密注视、远亲密注视和社交注视三种。前两种分别把视线停留在对方双眼与胸部之间和双眼与腹部之间，这两种适合于亲人与恋人。后一种是把视线停留在对方与嘴唇之间，利于传递友好信息。目光的分配。视线接触对方面部的时间应占全部时间的20%-60%。导游员的目光不能长时间、单向交流的方式，应学会分配目光。一般以视线平行接触正视和环视为宜，且连续注视导游对象的时间不宜过长，以免引起客人的反感或误解。与个别旅游者交谈时，用正视表示尊重和庄重；面对全团成员致辞与讲解时要用正与环视相结合的方式，目光长时间停留在个别人或少数人身上，或长时间不看客人都是失礼的行为。因而要照顾到处于前排、后排、左侧、右侧的所有人，让处在每个位置上的旅游者都感到受重视，造就一种友好和谐、服务周到的良好气氛。目光的连接。导游员的目光要注意和游客交流，目光不能只注视某人、某物，目光不能单一的向上、向下、不时向窗外看、不敢看客人等，要用目光向游客表达你的情感。目光的移动。导游员在讲解某一景物时，首先要用目光把游客的目光引过去，然后再及时收回目光，继续投向游客；当你的视线朝向哪方，你的面孔就应正对哪方，那种只眼球滴溜溜的转动，而头不随眼球转动的人是令人生厌的。 [1] [2] [下一页] 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