

导游讲解语言技能幽默在导游中的作用导游资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/508/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_AE_B2_E8_c34_508921.htm

幽默一词，古而有之，在《楚词.九章.怀沙》中有“孔静幽默”，是寂寞无声的意思。现代汉语的“幽默”是外来语，是英语humour的音译（林语堂），幽默的含义众说纷纭，但幽默是一个人才学的表现，是一个人对客观环境所表现出豁达、超然的生活态度这一点是肯定的。幽默在导游中的作用是十分奇妙的，它可以化平淡为有趣、化沉闷为笑声、化干戈为玉帛、化腐朽为神奇。具体作用有如下四点；（一）融洽关系 在导游活动中，导游人员的幽默不在于理智，而在于情绪。真正的幽默是从内心涌出。导游人员与旅游者大都是初次接触，互相比较生疏。为了融洽关系，给他们以信赖感和亲近感，导游人员就主动与旅游者交谈，但有时讲了一大堆客气话，仍消除不了客人“敬而远之”的陌生感，而有时只讲几句幽默风趣的话，却能收到良好的效果。例如：一位导游人员在初次与旅游者见面时，作自我介绍说：“初次为大家服务，我感到十分荣幸。我姓马，‘老马识途’的马。今天，各位到我们这儿旅游，请放心好了，有我一马当先，什么事情都会马到成功！……”客人们都乐了，初次见面的拘谨感一扫而光，主客关系一下变得融洽起来。（二）调节情绪 在导游过程中，导游人员如果把幽默作为一种兴奋剂，那么旅游者低落、冷淡、不安的情绪就会得到有效的调节。例如：一架客机失事后的第二天，一批旅游者将飞往那架飞机失事的所在地，客人们都有一种恐惧、不安的情绪。候机时，大家都沉默寡言。

这时，导游人员微笑着对大家说：“请各位放心。我是大家的‘护身符’，今天陪大家一同前往，保证一切顺利。请允许我在此向大家透露一个信息，我干了十多年导游，坐过几十次飞机，还没有一次从天而降的经历。”客人们一听，都笑了。可见，幽默而机智的宽慰，比生硬、笨拙的劝说更有效得多，一下就使客人增添了精神力量。在导游讲解时，幽默还能增添游兴。如一位导游人员在陪同一批美国旅游者游长江三峡，在介绍神女峰时幽默地说：“瞧，那就是神女峰。神女一般来说是羞于见外国人的，尤其是美国人。今天，她被各位朋友真诚的向往和纯洁的友谊所感动，特意现身于大家见面。上帝保佑，你们真幸运啊！”客人都高兴得跳了起来。

（三）摆脱困境 在导游过程中，导游人员难免会遇到一些使人局促、尴尬的窘境。如果随机应变，恰到好处地说出带幽默意味的话，就会解脱困境，得到轻松。欢乐例如：一个旅行团队要回国了，在道别时，他们请陪同的导游人员讲话，导游人员表示只讲两句，可一下讲了十来分钟。一位客人半开玩笑地说：“先生，你说只讲两句，怎么讲了这么多？”一时，宾主都颇尴尬。但这时，导游人员反应很快，他笑着说：“开头一句，结尾一句，中间忽略不计，一共不是两句么？”幽默、机智的“滑头”话，把自己从困境中解脱出来，客人们也都笑了。

（四）寓教于乐 获得知识，受到教益，这是游客较普遍的旅游愿望。在导游过程中，导游人员用幽默的语言进行讲解，则能起到寓教于乐的作用。例如：一位导游人员在对一批日本旅游者讲游长城的注意事项时说：“长城地势险要，要防止摔倒。希望不要在城墙上作奔跑式的跳跃运动。另外，也不是头也不回一股脑地往前走，

一直走下去可就是丝绸之路了。有人走了两年才走到头，特别辛苦。”客人们听了都哈哈大笑起来。如果这位导游板着脸，严肃认真地宣布：第一要如何，第二是如何，游客也许会置若罔闻，很难听得进去。幽默则使旅游者乐于听，也易于接受。总之，幽默在某种程度上讲是一种力量。当幽默运用适当时，它就能给人以知识、信心和启发，使人乐观向上。正确使用幽默语言既需要一定的天赋，也需要一定的训练和指导，讲笑话的基本技巧要注意三点：一是把握时机，二是夸张模仿，三是优雅敏捷。而且使用幽默也是有禁忌的。

- 1、勿取笑他人。自嘲，把笑的对象引向自己是可靠无误的。但决不可取笑他人，尤其是心理或生理上有缺陷的人。
- 2、适合适宜。首先不要在客人心情不佳、肝火正旺时使用不带同情心的幽默话，会被误认为幸灾乐祸，或起到火上浇油的作用。其次使用幽默要顾及对象的文化层次。
- 3、不要重复、预先交底或自己先笑。
- 4、禁止黄色、黑色的幽默。

"#F8F8F8" 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