

备战2010：导游考试讲解语言技能之态势语言 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E5_A4_87_E6_88_982010_c34_635119.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。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。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。三是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。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。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