

2011年导游实务知识要点归纳第8章：导游态势语言运用技巧
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636215.htm 第三节 导游态势语言运用技巧

态势语言亦称体态语言、人体语言或动作语言，它是通过人的表情、动作、姿态等来表达语义和传递信息的一种无声语言。同口头语言一样，它也是导游服务中重要的语言艺术形式之一，常常在导游讲解时对口头语言起着辅助作用，有时甚至还能起到口头语言难以企及的作用。态势语言种类很多，不同类型的态势语言具有不同的语义，其运用技巧亦不相同，下面介绍一些导游服务中常用的态势语言。

一、首语 首语是通过人的头部活动来表达语义和传递信息的一种态势语言，它包括点头和摇头。一般说来，世界上大多数国家和地区都以点头表示肯定，以摇头表示否定。而实际上，首语有更多的具体含义，如点头可以表示肯定、同意、承认、认可、满意、理解、顺从、感谢、应允、赞同、致意等等。另外，因民族习惯的差异，首语在有些国家和地区还有不同的含义，如印度、泰国等地某些少数民族奉行的是点头不算摇头算的原则，即同意对方意见用摇头来表示，不同意则用点头表示。

二、表情语 表情语是指通过人的眉、眼、耳、鼻、口及面部肌肉运动来表达情感和传递信息的一种态势语言。导游人员的面部表情要给游客一种平滑、松弛、自然的感觉，要尽量使自己的目光显得自然、诚挚，额头平滑不起皱纹，面部两侧笑肌略有收缩，下唇方肌和口轮肌处于自然放松的状态，嘴唇微闭。这样，才能使游客产生亲切感。微笑是一种富有特殊魅力的面部表情，导游人员的微笑要给游客一种

明朗、甜美的感觉，微笑时要使自己的眼轮肌放松，面部两侧笑肌收缩，口轮肌放松，嘴角含笑，嘴唇似闭非闭，以露出半牙为宜。这样才能使游客感到和蔼亲切。

三、目光语

目光语是通过人与人之间的视线接触来传递信息的一种态势语言。艺术大师达芬奇说：“眼睛是心灵的窗户”，意思是透过人的眼睛，可以看到他的心理情感。目光主要由瞳孔变化、目光接触的长度及向度三个方面组成。瞳孔变化，是指目光接触瞳孔的放大或缩小，一般来说，当一个人处在愉悦状态时，瞳孔就自然放大，目光有神；反之，当一个人处在沮丧状态时，则瞳孔自然缩小，目光暗淡。目光接触的长度，是指目光接触时间的长短。导游人员一般连续注视游客的时间应在1~2秒钟以内，以免引起游客的厌恶和误解。目光接触的向度是指视线接触的方向。一般来说，人的视线向上接触（即仰视）表示“期待”、“盼望”或“傲慢”等含义；视线向下接触（即俯视）则表示“爱护”、“宽容”或“轻视”等含义；而视线平行接触（即正视）表示“理性”、“平等”等含义。导游人员常用的目光语应是“正视”，让游客从中感到自信、坦诚、亲切和友好。导游讲解是导游人员与游客之间的一种面对面的交流。游客往往可以通过视觉交往从导游人员的一个微笑，一种眼神，一个动作，一种手势中加强对讲解内容的认识和理解。在导游讲解时，运用目光的方法很多，常用的主要有：

（一）目光的联结 导游人员在讲解时，应用热情而又诚挚的目光看着游客。正如德国导游专家哈拉尔德巴特尔所说的：导游人员的眼光应该是开诚布公的、对人表示关切的，是一种可以看出谅解和诚意的目光。那种一直低头或望着毫不相干处，翻着眼睛只顾自己口若悬

河的导游人员是无法与游客产生沟通的。因此，导游人员应注意与游客目光的联结，切忌目光呆滞（无表情）、眼帘低垂（心不在焉）、目光向上（傲慢）、视而不见（轻视）和目光专注而无反应（轻佻）等不正确的目光联结方式。（二）目光的移动 导游人员在讲解某一景物时，首先要用目光把游客的目光牵引过去，然后再及时收回目光，并继续投向游客。这种方法可使游客集中注意力，并使讲解内容与具体景物和谐统一，给游客留下深刻的印象。（三）目光的分配 导游人员在讲解时，应注意自己的目光要统摄全部听讲解的游客，即可把视线落点放在最后边两端游客的头部，也可不时环顾周围的游客，但切忌只用目光注视面前的部分游客，使其它的游客感到自己被冷落，产生遗弃感。（四）目光与讲解的统一 导游人员在讲解传说故事和轶闻趣事时，讲解内容中常常会出现甲、乙两人对话的场景，需要加以区别，导游人员应在说甲的话时，把视线略微移向一方，在说乙的话时，把视线略微移向另一方，这样可使游客产生一种逼真的临场感，犹如身临其景一般。

四、服饰语

服饰语是通过服装和饰品来传递信息的一种态势语言。一个人的服饰既是所在国家、地区和民族风俗与生活习惯的反映，也是个人气质、兴趣爱好、文化修养和精神面貌的外在表现。服饰语的构成要素很多，如颜色、款式、质地等，其中颜色是最重要的要素，不同的颜色给人的印象和感觉也不一样，深色给人深沉、庄重之感；浅色让人感觉清爽、舒展；蓝色使人感到恬静；白色让人感觉纯洁。导游人员的服饰要注意和谐得体。加拿大导游专家帕特里克克伦认为，衣着装扮得体比浓妆艳抹更能表现一个人趣味的高雅和风度的含蓄。导游人员的衣着装

饰要与自己的身材、气质、身份和职业相吻合，要与所在的社会文化环境相协调，这样才能给人以美感。譬如，着装不能过分华丽，饰物也不宜过多，以免给游客以炫耀、轻浮之感。在带团旅游时，男导游人员不应穿无领汗衫、短裤和赤脚穿凉鞋；女导游人员不宜戴耳环、手镯等等。

五、姿态语

来源：www.233.com 姿态语是通过端坐、站立、行走的姿态来传递信息的一种态势语言。可分为坐姿、立姿和走姿三种。

（一）坐姿 导游人员的坐姿要给游客一种温文尔雅的感觉。其基本要领是：上体自然挺直，两腿自然弯曲，双脚平落地上，臀部坐在椅子中央，男导游人员一般可张开双腿，以显其自信、豁达；女导游人员一般两膝并拢，以显示其庄重、矜持。坐态切忌前俯后仰、摇腿跷脚或跷起二郎腿。

（二）立姿 导游人员的立姿要给游客一种谦恭有礼的感觉。其基本要领是：头正目平，面带微笑，肩平挺胸，立腰收腹，两臂自然下垂，两膝并拢或分开与肩平。不要两手叉腰或把手插在裤兜里，更不要有怪异的动作，如抽肩、缩胸、乱摇头、擤鼻子、掐胡子、舔嘴唇、拧领带、不停地摆手等等。

（三）走姿 导游人员的走姿要给游客一种轻盈稳健的感觉。其基本要领是：行走时，上身自然挺直，立腰收腹，肩部放松，两臂自然前后摆动，身体的重心随着步伐前移，脚步要从容轻快、干净利落，目光要平稳，可用眼睛的余光（必要时可转身扭头）观察游客是否跟上。行走时，不要把手插在裤袋里。导游人员在讲解时多采用站立的姿态。若在旅游车内讲解，应注意面对游客，可适当倚靠司机身后的护栏杆，也可用一只手扶着椅背或护栏杆；若在景点站立讲解，应双脚稍微分开（两脚距离不超过肩宽），将身体重心放在双脚上

，上身挺直双臂自然下垂，双手相握置于身前以示“谦恭”或双手置于身后以示“轻松”。如果站立时躬背、缩胸，就会给游客留下猥琐和病态的印象。来源：考试大六、手势语

手势语是通过手的挥动及手指动作来传递信息的一种态势语言，它包括握手、招手、手指动作等。（一）握手语握手是交际双方互伸右手彼此相握以传递信息的手势语，它包含在初次见面时表示欢迎，告别时表示欢送，对成功者表示祝贺，对失败者表示理解，对信心不足者表示鼓励，对支持者表示感谢等多种语义。

1. 握手要领 与人握手时，上身应稍微前倾，立正，面带微笑，目视对方；握手时要摘帽和脱手套，女士和身份高者可例外；握手时不要将自己的左手插在裤袋里，不要边握手边拍人家肩头，不要眼看着别人或与他人打招呼，更不要低头哈腰；无特殊原因不要用左手握手；多人在一起时要避免交叉握手。
2. 握手顺序 男女之间，男方要等女方先伸手后才能握手，如女方不伸手且无握手之意，男士可点头或鞠躬致意；宾主之间主人应先向客人伸手，以表示欢迎；长辈与晚辈之间，晚辈要等长辈先伸手；上下级之间，下级要等上级先伸手以示尊重。
3. 握手时间#fffff>百考试题(www.100test.com) 握手时间的长短可根据握手双方的关系亲密程度灵活掌握。初次见面一般不应超过三秒钟，老朋友或关系亲近的人则可以边握手边问候。
4. 握手力度 握手力度以不握疼对方的手为最大限度。在一般情况下，握手不必用力，握一下即可。男士与女士握手不能握得太紧，西方人往往只握一下女士的手指部分，但老朋友可例外。导游人员在与游客初次见面时，可以握手表示欢迎，但只握一下即可不必用力。对年龄或身份较高的游客应身体稍微前倾

或向前跨出一小步双手握住对方的手以示尊重和欢迎。在机场或车站送行与游客告别时，导游人员和游客之间已建立起较深厚的友谊，握手时可适当紧握对方的手并微笑着说些祝愿的话语。对于给予过导游人员大力支持和充分理解的海外游客及友好人士等更可加大些力度，延长握手时间，或双手紧握并说些祝福感谢的话语以表示相互之间的深厚情谊。（二）手指语#fffff>百考试题论坛 手指语是一种较为复杂的伴随语言，是通过手指的各种动作来传递不同信息的手势语。由于文化传统和生活习俗的差异，在不同的国家、不同的民族中手指动作的语义也有较大区别，导游人员在接待工作中要根据游客所在国和民族的特点选用恰当的手指语，以免引起误会和尴尬。譬如，竖起大拇指，在世界上许多国家包括中国都表示“好”，用来称赞对方高明、了不起、干得好，但在有些国家还有另外的意思，如在韩国表示“首领”、“部长”、“队长”或“自己的父亲”，在日本表示“最高”、“男人”或“您的父亲”，在美国、墨西哥、澳大利亚等国则表示“祈祷幸运”，在希腊表示叫对方“滚开”，在法国、英国、新西兰等国人们做此手势是请求“搭车”；伸出食指，在新加坡表示“最重要”，在缅甸表示“拜托”、“请求”，在美国表示“让对方稍等”，而在澳大利亚则是“请再来一杯啤酒”的意思；伸出中指，在墨西哥表示“不满”，在法国表示“下流的行为”，在澳大利亚表示“侮辱”，在美国和新加坡则是“被激怒和极度的不愉快”的意思；伸出小指，在韩国表示“女朋友”、“妻子”，在菲律宾表示“小个子”，在日本表示“恋人”、“女人”，在印度和缅甸表示“要去厕所”，在美国和尼日利亚则是“打赌”的

意思；伸出食指往下弯曲，在中国表示数字“九”，在墨西哥表示“钱”，在日本表示“偷窃”，在东南亚一带则是“死亡”的意思；用拇指与食指尖形成一个圆圈并手心向前，这是美国人爱用的“OK”手势，在中国表示数字“零”，在日本则表示“金钱”，而希腊人、巴西人和阿拉伯人用这个手势表示“诅咒”；伸出食指和中指构成英语“Victory”（胜利）的第一个字母“V”，西方人常用此手势来预祝或庆祝胜利，但应注意把手心对着观众，如把手背对着观众做这一手势，则被视为下流的动作。在导游服务中，导游人员要特别注意不能用手指指点游客，这在西方国家是很不礼貌的动作，譬如导游人员在清点人数时用食指来点数，就会引起游客的反感。

（三）讲解时的手势 在导游讲解中，手势不仅能强调或解释讲解的内容，而且还能生动地表达口头语言所无法表达的内容，使导游讲解生动形象。导游讲解中的手势有以下三种：

1. 情意手势 是用来表达导游讲解情感的一种手势。譬如，在讲到“我们湖北的社会主义现代化建设一定会取得成功”时，导游人员用握拳的手有力地挥动一下，既可渲染气氛，也有助于情感的表达。
2. 指示手势 是用来指示具体对象的一种手势。譬如，导游人员讲到黄鹤楼一楼楹联“爽气西来，云雾扫开天地撼；大江东去，波涛洗尽古今愁”时，可用指示手势来一字一字地加以说明。
3. 象形手势：是用来模拟物体或景物形状的一种手势。譬如，当讲到“有这么大的鱼”时，可用两手食指比一比；当讲到“五公斤重的西瓜”时，可用手比成一个球形状；当讲到“四川有座峨眉山，离天只有三尺三；湖北有座黄鹤楼，半截插在云里头”时，也可用手的模拟动作来形容。

导游讲解时，在什么情况下用何手势，都应视讲解的内容而定。在手势的运用上必须注意：一要简洁易懂；二要协调合拍；三要富有变化；四要节制使用；五要避免使用游客忌讳的手势。辅导推荐：2011年导游实务各章节知识归纳 试题推荐：2011年导游资格考试导游实务模拟试题及答案汇总 2011年导游资格考试证《导游实务》全真模拟试卷13套 专题推荐：2011年导游资格考试备考专题 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