

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра спортивного туризму

**Феленчак Ю.Б.**

**Невербальні засоби спілкування**

Лекція з навчальної дисципліни

**„ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ”  
для студентів спеціальності 242 Туризм**

“ЗАТВЕРДЖЕНО”  
на засіданні кафедри  
спортивного туризму  
„30” серпня 2019 р. протокол № 1  
Зав.каф \_\_\_\_\_ А.О.Кухтій

## НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ

1. Невербальні засоби спілкування
2. Жести екскурсовода, їх значення і класифікація.
3. Міміка екскурсовода, її роль в екскурсії. Зовнішній вигляд екскурсовода.
4. Манери екскурсовода.
5. Мовний етикет екскурсовода.

### 1. Невербальні засоби спілкування.

Невербальні засоби спілкування грають важливу роль в процесі проведення екскурсій. Уміння використовувати невербальні форми дії не приходить екскурсоводові само. Вироблення умінь і навиків вимагає постійної уваги з боку керівників екскурсійних установ, методистів, значних зусиль і працьовитості від самих екскурсоводів. Важливу роль в цьому процесі покликані зіграти курси по підготовці і підвищенню кваліфікації екскурсоводів, методичні секції і постійна самостійна робота екскурсоводів.

Мовне спілкування – це дія на аудиторію двох потоків інформації: переривчастого дискретного потоку (словесного, мовного) і безперервного образотворчого потоку (невербального).

Образотворчий потік, який позначають терміном «зоровий елемент мови», включає жест, усмішку, позу, ходу, міміку, рух тіла. За допомогою мови передаються суть інформації, зміст тексту і його значення. Невербальні засоби спілкування доносять до аудиторії підтекст, внутрішній додатковий сенс сказаного, відношення до нього.

### 2. Жести екскурсовода, їх значення і класифікація.

Формою невербальної дії є жестикуляція - рух рукою або інший рух тіла, що має певний сенс. Жест лектора акцентує увагу слухачів на утриманні висловлюваного матеріалу, підкреслює головне, підтверджує сказане. Жест і міміка поживляють мову, роблять її як би зримою. Жест, будучи емоційно-смысловим рухом, найчастіше руки (рук), повинен «звучати» саме в ті миті, коли вимовна фраза потребує посилення своєї виразності, а тим більше в емоційній значимості ораторської думки.

Головна особливість жесту в екскурсії полягає в тому, що він зв'язаний не стільки з розповіддю, скільки з показом об'єкту, будучи складовою частиною наочності.

Жести в екскурсії діляться на три групи:

1. жести, які служать основою показу візуальних об'єктів;
2. жести, що є складовою частиною показу;
3. жести, що підкріплюють екскурсійну розповідь.

У показі використовуються жести в їх простому вигляді - вказівні. Екскурсовод показує рукою на якусь будівлю. Цей жест використовують також для перемикавання уваги екскурсантів з одного об'єкту на іншій.

Рідше використовується просторовий жест, що дає уявлення про межі об'єкту, що оглядається. Використовується він при панорамному огляді

міста, архітектурного ансамблю, місцевості, де відбувалися події. Екскурсовод жестом обмежує об'єкт, визначає його розміри.

Широкого поширення набули об'ємні або ілюстровані жести, які допомагають екскурсантам визначити висоту і ширину спостережуваного об'єкту. Екскурсовод проводить рух рукою від низу до верху або зліва направо, підкреслюючи свої слова. Жести конструктивні, такі, що підкреслюють особливості конструкції (опуклість, увігнутість і ін.), застосовуються в архітектурно-містобудівних екскурсіях.

Реконструючі жести допомагають екскурсантам в думках представити зовнішній вигляд втраченої будівлі, видаляє пізніші прибудови до будівлі. Ці жести екскурсоводи використовують в методичному прийомі зорової реконструкції. Вони є частиною прийому, мета якого - дати уявлення про первинну форму (вигляді) об'єкту.

Необхідно враховувати диференційований підхід до вибору жестів при показі одного і того ж об'єкту. Так, екскурсовод використовує варіанти жестів (спонукальні, наочні, емоційні, такі, що рекомендують) залежно від складу групи, теми екскурсії, пори року, доби.

Спонукальні жести не пов'язані з показом і носять організаційний характер. З їх допомогою екскурсовод пропонує вийти з автобуса або зайняти місце в салоні, розміщує групу біля об'єкта, просить екскурсантів пройти до наступного об'єкту.

Емоційні жести виражають відчуття екскурсовода, його психологічний стан в даний момент.

Недоліками у використанні жестів на екскурсії є зайва жестикуляція, підміна слів жестами, безглуздя їх при показі об'єктів - запізнення за часом, відрив жесту від мови, неточність жесту. Недоліком методики, що діє, є відсутність науково розроблених правил виразної і ефективної жестикуляції на екскурсії.

### **3. Міміка екскурсовода, її роль в екскурсії. Зовнішній вигляд екскурсовода.**

Проявом емоційної культури екскурсовода є міміка - рух м'язів особи, що виражають внутрішній душевний стан, відчуття, що переживаються людиною, його настроїв. У ряді випадків міміка здатна виразити більше, ніж мова. Міміка і жест нероздільні.

**Поза екскурсовода.** Положення тіла під час роботи - важливий елемент його поведінки, незалежно від того, стоїть він або сидить перед групою. Поза повинна бути природною, зручною, невимушеною. У досвідченого екскурсовода виробляється манера поведінки, що має свій індивідуальний стиль. При проведенні екскурсії, він приймає такі пози, які йому зручні і прийнятні для аудиторії. Головне для будь-якої пози - стійка рівновага тіла і його рухливість. Поза екскурсовода, екстравагантність в одязі і інших деталях його зовнішнього вигляду не повинні відволікати екскурсантів, ставати об'єктом їх спостереження.

Перший час, з'являючись в групі, екскурсовод уважно стежить за своєю позою, потім у нього виробляються певні звички і навички; протягом 2-3-х годинної екскурсії він неодноразово міняє свою позу, не даючи стомитися своєму тілу. Робиться це природно, щоб у слухачів не створилося враження, що екскурсовод ніяк не може знайти собі місця.

#### **4. Манери екскурсовода**

Великою силою дії на екскурсантів володіють манери поведінки екскурсовода, його спосіб тримати себе, форма поводження з іншими людьми. Удосконалюючи свою майстерність, потрібно позбавлятися від поганих звичок - голосно говорити, надмірно жестикулювати, переривати співбесідника, вживати в розмові різкі вирази, робити грубі зауваження, поводитися зухвало, екстравагантно одягатися, надмірно використовувати косметику. Екскурсоводові слід уникати притворства, постійної турботи про зовнішній ефект своїх вчинків і мови. Неприпустимо обмінюватися з екскурсантами уїдливіми і ворожими зауваженнями.

Екскурсовод є працівником контактної зони. З перших кроків на екскурсійному маршруті він вступає у взаємини з екскурсантами. Багато що в успішному виконанні екскурсійної послуги залежить від особи екскурсовода, його індивідуальних якостей. Прояв педагогічного такту, ввічливості, терпимості, витриманості, уміння стримати себе в конфліктній ситуації, сприяють створенню спокійної ділової обстановки в екскурсійній групі. Доброзичливість і самовладання екскурсовода, використання нейтралізуючих фраз в обігу з екскурсантами дозволяють уникнути виникнення негативних ситуацій. Уміння ладнати з аудиторією створює умови для встановлення психологічного клімату в колективі.

#### **5. Мовний етикет екскурсовода.**

Велике місце в роботі екскурсовода займає вироблення навиків етикету. Цій важливій проблемі екскурсійні працівники приділяють велику увагу. Само поняття «етикет» означає встановлений порядок поведінки, зовнішнього прояву відношення до людей. У цей порядок входять поводження з навколишніми людьми, поведінка в суспільних місцях (чемне поводження з жінкою, пошана до старших, форми вітання, правила поведінки за столом і ведення розмови, поводження з гостями).

Представляється доречним ввести в ужиток організацій і установ, що займаються екскурсійним обслуговуванням, поняття екскурсійний етикет. Це сприятиме підвищенню культури туристського обслуговування.

#### **Рекомендована література**

##### **Основна:**

1. Бабарицька В. Екскурсознавство і музеєзнавство : навч. посіб. / В. Бабарицька, А. Короткова, О. Малиновська – К. : Альтерпрес, 2012. – 444 с.

2. Організація екскурсійної діяльності. Опорний конспект лекцій. Укладач О.О. Каролоп.- К.: Видавничий центр КНТЕУ. - 2002. – 45 с.
3. Покоłodна М.М. Опорний конспект лекцій з дисциплін «Екскурсознавство» «Організація екскурсійних послуг» (для студентів спеціальності 7.050201 – «Менеджмент готельного курортного і туристського сервісу» і 6.050400 – «Туризм») / ХНАМГ, Уклад.: – Х.: ХНАМГ, 2007. – 80 с.

**Допоміжна:**

1. Екскурсійна діяльність в питаннях і відповідях // Новини турбизнеса. – 2006. – №14 (64). – С.10-11.
2. Чагайда І. М., Грибакова С. В. Екскурсознавство. Навчальний посібник. – К.: “Кондор”, 2004. – 204 с.