**Практичне заняття №11**

**Професійна майстерність екскурсовода. Психологічні аспекти.**

**Практичне завдання.** Ознайомившись із теоретичним текстом, поданим нижче, дозволено використовувати також додаткові джерела, оберіть собі із запропонованого переліку тему і підготуйте есе (до 3 сторінок обсягом, шрифт TNR, 14 розмір, інтервал 1,5, усі поля по 2 см).

*Пропоновані теми есе*

1. У який спосіб екскурсовод може впливати на психологічний клімат в колективі екскурсійної групи?
2. На які властивості пам’яті потрібно зважати екскурсоводу під час роботи з групою туристів?
3. На які властивості уваги потрібно зважати увагу екскурсоводу під час роботи з групою туристів?
4. Для чого потрібна уява на екскурсіях?
5. Емоційний аспект екскурсійного процесу.

***Елементи психології в екскурсійній діяльності (за М. Поколодною)***

Знання з психології становлять невід’ємну частину загальних знань і вмінь екскурсовода, а також необхідні під час підготовки методичної розробки екскурсії з метою врахування психологічних особливостей різних груп екскурсантів.

Психологія – це наука про психічні явища й факти, до складу яких належать:

– психічні процеси: мислення, сприйняття, пам’ять, відчуття;

– психічні стани: бадьорість чи пригніченість, працездатність чи втома, уважність або неуважність;

– психічні властивості особистості: темперамент, характер, здібності, переконання.

У разі орієнтування на певну аудиторію з відповідними запитами, інтересами, особливостями мислення екскурсоводові необхідно користуватися такими компонентами психології груп:

– соціальні потреби та інтереси (матеріальні й духовні), які є спонукальним мотивом до прийняття участі в екскурсії;

– соціальні почуття, емоції. Настрої, які характеризують аудиторію;

– характер, зміст установок, ціннісних орієнтирів та життєвих планів соціальних груп;

– пізнавальні можливості екскурсантів, що засновані на наявних знаннях, досвіді, які визначатиме підготовленість до сприйняття екскурсійної інформації;

– переконання, погляди та оцінки, характерні для даної соціальної групи.

У процесі проведення екскурсії екскурсовод орієнтується на певну групу з огляду на те, що рівень активності (підвищений або знижений) залежить від психічного стану кожного з екскурсантів.

Психічний стан – це певний рівень психічної діяльності, який виявляється в активності особи. Підставою для появи різних психічних станів є конкретні умови, в яких знаходяться екскурсовод і екскурсанти: умови побуту і праці; мікроклімат в колективі; стан здоров’я (фізіологічний чинник); атмосферні процеси (погода, тиск тощо).

Розрізняють декілька різновидів психічного стану особи – загальний психічний стан, який слугує основою сприйняття, емоційний стан (настрій), інтелектуальний творчий, вольовий стан (готовність до дій).

Перебуваючи на екскурсії людина знаходиться в стані активного логічного і чуттєвого пізнання дійсності. Екскурсія як процес пізнання є наочною практичною діяльністю людей. Сенс пізнання полягає в тому, що у його процесі засвоюється певна істина. Пізнання – процес віддзеркалення і відтворення дійсності в мисленні. Водночас це взаємодія суб’єкта (екскурсанта) і об’єкту (пам’ятки), у процесі якої суб’єкт отримує знання. Пізнання здійснюється за допомогою пізнавальних психічних процесів: відчуття, сприйняття, мислення, уяви.

Процес пізнання починається з виникнення контакту органів чуття людини з об’єктом. Спостереження об’єктів призводить до виникнення у екскурсантів певних відчуттів-образів. Тому відчуття – психічний процес віддзеркалення людським мозком окремих властивостей предметів і явищ. Відчуття дозволяють людині відображати в своїй свідомості такі властивості й якості предметів і явищ, як їхні розміри, форму, звук, температуру, запах, швидкість, твердість, тяжкість тощо.

Сприйняття в екскурсії – результат дії об’єкта й інформації про нього на органи чуття екскурсанта. За допомого екскурсовода екскурсант усвідомлює та розуміє цілісний образ об’єкта на підставі наданої інформації та поєднання різного роду відчуттів (зорових слухових, дотикових, нюхових, смакових), власного попереднього досвіду та інтегрує їх у загальне сприйняття. Сприйняття екскурсійного матеріалу засноване на поєднанні трьох різновидів психічних процесів: пізнавальних (відчуття, уявлення, мислення, уява); емоційних (переживання); вольових (зусилля для збереження уваги, активізація роботи пам’яті). Ці процеси пов’язані між собою. Їхня ефективність визначається зовнішніми впливами, яким піддається особа, її психічним станом.

Для ефективного сприйняття екскурсійних об’єктів у своїй діяльності екскурсовод використовує настанови на сприйняття об’єктів, спостереження 57 певних деталей, особливостей, оточуючого середовища, запам’ятовування подій та фактів пов’язаних з об’єктом. Настанови проявляються в розповіді екскурсовода під час якої він робить відповідні організаційні вказівки на сприйняття (наприклад «запам’ятайте», «зверніть увагу») або щодо дій екскурсантів (наприклад «підійдіть ближче», «поверніться праворуч»). Такі настанови допомагають зберігати активність учасників екскурсії, спрямовують діяльність екскурсантів, організовують спостереження, вивчення, дослідження екскурсійних об’єктів.

Важливе місце в сприйнятті матеріалу займає психологічний клімат в екскурсійній групі. Під психологічним кліматом розуміють переважний і відносно стійкий настрій в екскурсійній групі. Ознаками сприятливого клімату є оптимізм, життєрадісність, захопленість екскурсантів. Одним із завдань екскурсовода є налагодження та утворення сприятливого психологічного клімату шляхом активної невимушеної комунікаційної діяльності, уважного та поважного відношення до всіх членів групи, дотримання режимів навантаження та відпочинку на екскурсії, якщо можна, задоволення особистих потреб екскурсантів.

Уявлення – чуттєво-наочний образ предметів або явищ дійсності, що зберігається і відтворюється у свідомості людини поза безпосереднім впливом їх на органи чуття. На відміну від відчуття і сприйняття, містить більше узагальнень. Уявлення не визначається тільки тим, що екскурсанти спостерігають перед собою цієї миті. Уявлення дають можливість екскурсантам порівняти, поєднуючи раніше відображені у своїй свідомості образи, з тим, що вони спостерігають зараз. Проте й уявлення не розкриває внутрішніх зв’язків об’єкта. Уявлення здійснюється в двох формах – у вигляді спогаду й уяви. Якщо сприйняття стосується тільки сьогодення, то уявлення одночасно стосується і сьогодення, і минулого.

Уявлення пов’язані з мисленням і є проміжною ланкою між чуттєвим і логічним пізнанням. Мислення дає розуміння внутрішніх законів, зав’язків і відносин між предметами та явищами дійсності, це вищий ступінь людського пізнання. У процесі мислення екскурсанти порівнюють і зіставляють, аналізують і синтезують, роблять висновки, абстрагують, з одних думок виводять інші, де міститься щось нове.

Результатом мислення є утворення понять. Поняття – сукупність думок про найзагальніші та найсуттєвіші ознаки, закономірності та зв’язки, що відрізняють спостережуваний об’єкт або явище від інших об’єктів. В екскурсії поняття – це підсумок пізнання об’єкта або явища, він формулюється екскурсоводом, коли він робить висновки з підтеми чи окремого її питання. Такі висновки повинні бути доступними для розуміння екскурсантів, лаконічними та однозначними. Саме за цих умов буде досягнута головна мета екскурсії – отримання екскурсантами знань з певної теми.

Важливе значення в процесі пізнання має пам’ять. Пам’ять – властивість нервової системи, яка забезпечує особистості здатність запам’ятовувати інформацію. Все те, що бачив і чув екскурсант, про що він думав, що пережив, отримуючи зорову і слухову інформацію, відкладається в його пам’яті.

Основними процесами пам’яті є запам’ятовування, збереження, відтворення, пізнавання, спогад. Різновиди пам’яті: довільна та мимовільна, безпосередня й опосередкована, короткочасна і довготривала. Особливі різновиди пам’яті : рухова (моторна), емоційна, образна і словесно-логічна. Сприйняття матеріалу на екскурсії пов’язано здебільшого з зоровою (показ), слуховою (розповідь) пам’яттю і побудоване на свідомому запам’ятовуванні матеріалу. Успішному запам’ятовуванню сприяє настанова, яку робить екскурсовод.

Для екскурсовода важливо, щоб сприйнята екскурсантом інформація об’єднувалася і систематизувалася. Тоді вона буде збережена в пам’яті й може бути відтворена. Успіх процесу запам’ятовування залежить від індивідуальних інтелектуальних особливостей; від того, наскільки осмислений матеріал; від ступеня його значущості для особи; від настанов, які дає екскурсовод.

Увага – спрямованість психічної діяльності людини та її зосередженість у певний момент на об’єкти або явища, які мають для людини певне значення при одночасному абстрагуванні від інших, внаслідок чого вони відображаються повніше, чіткіше, глибше, ніж інші; увага на екскурсії – це зосередженість думок, зору і слуху екскурсантів на певному об’єкті показу. Успіх екскурсії залежить від таких властивостей уваги, як активність, спрямованість, широта, інтенсивність, стійкість.

Розрізняють три різновиди уваги: мимовільна, довільна і після довільна. Мимовільна (ненавмисна) увага характеризується пасивністю, об’єкт у цьому разі заздалегідь не підбирається та оглядається без якої-небудь мети. Це не вимагає вольових зусиль. Такий різновид уваги не показовий для екскурсії.

Довільна (свідома, навмисна) увага характеризується активністю, вона вимагає вольових зусиль людини, спрямовується та утримується за допомогою завдання бути уважним. В екскурсії цей різновид уваги активізується правильно побудованою розповіддю і вибором об’єктів. Довільна увага формується через зацікавленість екскурсантів. Тому важливо на самому початку екскурсії викликати інтерес до теми екскурсії.

Після довільна увага характерна тим, що захоплює інтерес екскурсантів і не вимагає від людини вольових зусиль. На підставі виниклого інтересу до об’єктів показу і розповіді розвивається активна розумова діяльність.

Важливо під час підготовки екскурсій зважати на такий показник свідомості як об’єм уваги. Об’єм уваги – кількість об’єктів, яка може бути сприйнята й відображена людиною у відносно короткий термін часу.

При показі об’єктів слід враховувати розподіл уваги – здатність екскурсанта при одночасному спостереженні декількох об’єктів, що знаходяться в полі його зору, розподіляти свою увагу між ними і правильно дозувати її з метою кращого засвоєння екскурсійного матеріалу.

Переключення уваги – здатність переносити її з одного спостережуваного об’єкта на інший, переміщення уваги екскурсантів з показу на розповідь, зміна видів діяльності.

Екскурсовод повинен враховувати також таку особливість уваги, як її легке відволікання. Це важливо у процесі проведення екскурсій по жвавих міських вулицях, де увагу учасників постійно відволікають сторонні предмети, що не є об’єктами показу (транспорт, перехожі, несподівана поява пожежної або поліцейської машини).

Успіх екскурсії залежить від ступеня концентрації уваги. Зосередженість уваги навіть у екскурсантів однієї групи різна – одні захоплені темою, зацікавлені об’єктами й розповіддю екскурсовода, не звертають увагу на те, що оточує, інших це відволікає, заважає їм зосередитися.

Увага екскурсантів залежить від низки обставин: інтересу до теми, майстерності показу, форми розповіді, підготовленості аудиторії.

Завдання екскурсовода – сформувати інтерес слухачів до теми й основних питань екскурсії. Робиться це за допомогою психологічної настанови на сприйняття, продуманого тексту вступної частини екскурсії, який сповіщає екскурсантів про основний зміст екскурсії, вдало спланованого маршруту екскурсії та чергування об’єктів на ньому.

Знання законів психології дозволяє екскурсоводові володіти увагою групи впродовж всієї екскурсії, зважаючи на особливості сприйняття матеріалу екскурсантами, ефективно впливаючи на свідомість і відчуття учасників заходу.

Важливе значення в екскурсійному процесі має уява – здатність екскурсантів у думках представляти, наприклад, те, про що йде мова в розповіді екскурсовода. У цьому разі багато залежить від здатності екскурсовода створювати розумові образи. У психології уява розглядається як психічний пізнавальний процес, в якому віддзеркалення дійсності відбувається в специфічній формі – об’єктивно або суб’єктивно нового (у вигляді образів, уявлень або ідей), створеного на підставі образів сприйняття пам’яті, а також знань, придбаних у процесі мовного спілкування. В екскурсійній практиці уява розглядається як процес створення уявлень і уявних ситуацій. Уява дозволяє екскурсантам комбінувати свої враження під час спостереження об’єктів, отримуючи нові уявлення, відображати в своїй свідомості дійсність.

Відповідно однією з вимог до екскурсовода є наявність розвиненої уяви та уміння образно мислити. Розповідаючи про екскурсійні об’єкти які вже втрачені (або яких зараз немає перед очима екскурсантів) екскурсовод ніби «створює» в уяві екскурсантів їх образи таким чином, що вони починають «бачити» цей об’єкт.

Подібно до уваги, уява людини буває довільною та мимовільною, відтворюючою і творчою, активною і пасивною. Відтворююча уява базується на словесному описі предмета (розповідь), умовному зображенні предмета (схема, креслення, карта), на демонстрації копії предмета (муляж, модель, реконструкція). Цей різновид уяви притаманний для екскурсій, де ставиться завдання допомогти екскурсантам подумки побачити все словесно описане, відтворити зовнішній вигляд об’єкта, що не знаходиться перед ними у вигляді оригіналу.

Відтворююча уява має конструктивний характер. Цьому різновиду уяви властиве точне відтворення об’єкта в свідомості екскурсантів. Творча уява дозволяє екскурсоводові створювати нові зорові образи. На додаток до об’єкта, побаченого в натурі, екскурсовод творчо домислює певні частини об’єкта, за допомогою зорових образів заповнює деталі, яких бракує. За допомогою творчої уяви на екскурсіях відтворюють події та явища.

Велике значення для успіху екскурсії, засвоєння і запам’ятовування екскурсійного матеріалу має емоційна сторона здійснення екскурсійного процесу. Емоція – на ментальному рівні, стан збудження чи хвилювання, що позначається сильними почуттями і зазвичай імпульсом щодо певної форми поведінки. На екскурсії емоційний вплив на екскурсантів справляє розповідь екскурсовода, її зміст, правильно обрані інтонації та акценти в її викладі. Активні емоції викликає також і зоровий ряд – будівлі, споруди, історичні місця, пов’язані зі знаменними подіями, меморіальні дошки, експонати в музеях. Передавати відношення до об’єктів показу та подій може також і емоційність екскурсовода, проте тут потрібно дотримуватися принципу дозованості й не перевищення певного емоційного рівня, щоб не викликати в екскурсантів зворотної реакції, відчуття нещирості та «перегравання». Найважливішим для розуміння і засвоєння екскурсійного матеріалу має вміння екскурсовода викликати в екскурсантів стан співпереживання учасникам подій, пояснити творчій задум автора, наприклад художника, через пояснення його емоційного стану та життєвих обставин.

Багато в чому рівень емоційності екскурсантів (захоплення або навпаки байдужість, гордість, розчарування, жалість) залежать від того, наскільки вони задоволені отриманою інформацією про певні екскурсійні об’єкти. Також для цього важливе значення має наскільки правильно й чітко виражено відношення екскурсовода до об’єкта показу і змісту розповіді та власне підготовленість екскурсантів до сприйняття теми екскурсії.

З огляду на елементи психології в екскурсійній діяльності в роботі екскурсовода можливо виокремити дві фази:

1) докомунікативна (підготовка до екскурсії);

2) комунікативна (безпосередня робота з групою на екскурсії).

Кожній фазі притаманне вирішення власних завдань. Так, в докомунікативній підготовці екскурсоводу бажано:

– дізнатися склад екскурсійної групи (вік, професія, школярі або студенти, місцеві мешканці або приїжджі) і опосередковано для себе визначити рівень підготовленості екскурсантів до сприйняття теми;

– визначити шляхи розкриття теми, побудову та обсяг екскурсійного матеріалу за підтемами, обміркувати використання методичних прийомів.

У комунікативній фазі екскурсовод, використовуючи знання з психології:

– встановлює контакт із групою і в подальшому управляє нею;

– формує та підтримує інтерес до теми;

– організовує увагу екскурсантів;

– спостерігає за зворотною реакцією екскурсантів.