# Введение

Общение между людьми – важнейший признак именно человеческого существования. Без него невозможны деятельность, формирование и усвоение духовных ценностей, формирование и развитие личности. Общение сопровождает все эти процессы, способствует их осуществлению. Общение многогранно прежде всего потому, что оно реализуется на разных уровнях: общаться могут страны и народы, партии коллективы и отдельные личности, соответственно этому и взаимодействие между сторонами в этом процессе будет различно по своей социальной значимости. Кроме того, общение может проявляться по-разному: быть непосредственным или опосредованным, различаться по видам и, наконец, в процессе него люди могут обмениваться мыслями, чувствами, опытом, трудовыми навыками и т.п.

Огромное значение межличностного общения объясняется важнейшими функциями, которое оно выполняет. Во-первых, в общении осуществляется обмен информацией между людьми. Информационно-коммуникативная функция в той или иной форме и степени связана со всеми формами деятельности людей. Даже мыслительные процессы, по мнению некоторых ученых, протекают более результативно при условии непрекращающегося информационного общения.

Цель работы рассмотреть речевые и внеречевые средства общения, используемые при ведении экскурсии.

Задачи работы рассмотреть:

1. Особенности речи экскурсовода

2. Речевые средства общения

3. Внеречевые средства общения

# 1. Особенности речи экскурсовода

Экскурсоводу необходимо постоянно пополнять и совершенствовать свои политические и специальные знания, обладать чувством нового, изучать запросы и интересы аудитории; проявлять воспитанность, высокую культуру в работе; быть вежливым, тактичным в общении с экскурсантами; владеть методикой проведения экскурсии; любить свое дело.[[1]](#footnote-1)

Важное условие успешного проведения экскурсии – владение экскурсоводом искусством слова, свободное изложение материала.

Это предъявляет определенные требования к культуре речи экскурсовода: во-первых, речь должна быть построена грамотно, логично; во-вторых, чтобы дать наиболее полное представление об объектах, исторических событиях, конкретных лицах, речь должна быть точной и в то же время образной, что достигается умелым использованием сравнений, цитат, ярких эпитетов, метафор, пословиц, поговорок.

Речь должна быть экономной. Экскурсоводу следует заранее тщательно продумать свою речь, найти нужные слова и точные формулировки для анализа экскурсионных объектов и рассказа о связанных с ними событиях.[[2]](#footnote-2)

Экскурсовод должен тщательно отбирать специальные термины и иностранные слова и в совершенстве владеть техникой речи: четкостью дикции, правильным произношением звуков.

Следует избегать монотонности рассказа, так как эмоциональное изложение материала содействует повышению внимания экскурсантов, более глубокому восприятию темы в целом.

Немаловажное значение имеет правильно выбранный темп рассказа. Скорость речи экскурсовода зависит от содержания экскурсии (например, медленнее излагаются выводы, обобщения) и скорости движения автобуса.

Объект находится в поле зрения экскурсантов считанные секунды, и экскурсовод должен дать основной материал, ускоряя темп речи. Торопливость речи в течение экскурсии недопустима, поскольку у экскурсантов может создаться впечатление о безразличии экскурсовода к теме экскурсии.

Экскурсовод не должен говорить непрерывно в течение всей экскурсии. Короткие паузы необходимы для подчеркивания фразы, перед изложением выводов, обобщений. Более длительные паузы допускаются при переездах от объекта к объекту. В городских экскурсиях они, как правило, не превышают 1-2 мин., в загородных – 15-20 мин.

На аудиторию оказывают сильное воздействие интонация, эмоциональность рассказа экскурсовода, которая придает своеобразную окраску рассказу, показывает отношение экскурсовода к событиям, объектам, о которых идет речь. Тон рассказа в экскурсии должен меняться в зависимости от событий, о которых идет рассказ, от чувств, которые пытается выразить экскурсовод.

Экскурсовод должен находиться в приподнятом рабочем настроении и каждый раз заново переживать события и факты, излагаемые в экскурсии. Увлеченность темой, умение подняться над обыденностью, эмоциональность в изложении материала – эти качества экскурсовода вызывают ответную реакцию у слушателей. В этом случае обеспечен контакт даже с самой неподготовленной аудиторией.

Экскурсовод в начале экскурсии должен установить контакт с группой, определить её интересы, уровень знаний, и исходя из этого вести рассказ и показ по теме. Например, если группа состоит из местных жителей, которые все здания, памятники и другие объекты видят каждый день, задача экскурсовода сводиться к показу деталей объектов и рассказу о малоизвестных фактах.[[3]](#footnote-3)

Иногда экскурсоводу необходимо снять напряжение с экскурсантов, появляющееся обычно не по его вине (не пришел вовремя автобус, не работает микрофон, испортилась погода и т.п.). Уместная шутка, улыбка, приподнятое настроение способствует установлению хорошего "психологического климата" на все время экскурсии. Однако юмор должен быть тактичным, ненавязчивым. Стремление во что бы то ни стало развеселить экскурсантов показывает, что экскурсовод недостаточно серьезно относится к экскурсии, что приводит к утрате контроля над группой.

Общее впечатление об экскурсии во многом определяет личность экскурсовода. Экскурсовода должна отличать доброжелательность, уважение к личности экскурсантов; чуткость, внимательность к их психологическому состоянию; ровность, выдержка в отношениях с экскурсантами. Экскурсовод должен быть точен, являться к месту приема экскурсионной группы заблаговременно, за 10-15 мин. до начала экскурсии. Следует помнить, что немаловажное значение в установлении контакта с группой имеет внешний вид экскурсовода – скромность в одежде, прическе, выражение лица, походка, жесты.

Однако главное в экскурсии – это её высокая идейность и убедительность содержания, яркая эмоциональная форма проведения, широкий культурный диапазон экскурсовода. От этого зависит авторитет экскурсовода, и завоевывается он каждый раз заново в процессе экскурсии.[[4]](#footnote-4)

2. Речевые средства общения

К речевым средствам общения на выставках и экскурсиях относятся диалог, рассказ, повествование и др.

Процесс общения, коммуникации. Во-первых, он состоит непосредственно из самого акта общения, коммуникации, в котором участвуют сами коммуниканты, т.е. общающиеся. Причем в нормальном случае их должно быть не менее двух. Во-вторых, коммуниканты должны совершать само действие, которое мы и называем общением, т.е. делать нечто (говорить, жестикулировать, позволять "считывать" со своих лиц определенное выражение, свидетельствующее, например, об эмоциях, переживаемых в связи с тем, что сообщается). В-третьих, сообщение характеризуется каким-то содержанием, какой-то формой и каким-то смыслом. Это не одно и то же. Допустим, что некто (скажем, молодой человек) преподносит кому-то (скажем, знакомой девушке) букет желтых тюльпанов. И делает он это необычно: без улыбки, с отчужденным выражением лица. По форме (допустим, что произносится: "Возьми, пожалуйста, цветы от меня") здесь все стилистически, грамматически и по этикету корректно. Содержание -- "передача или подношение цветов" - ясно и вполне может быть, в общем оценено положительно. Но смысл особый: "юноша расстается с девушкой". Вспомните, что лицо его было серьезным, а тюльпаны были желтые (издавна желтый цвет - символ расставания, разлуки). Разумеется, истинный смысл реального коммуникативного акта такого рода может быть и иным, если юноша смог достать только желтые тюльпаны или вообще не знал, что желтый цвет - это символ. Неприветливое выражение лица может определяться обстоятельствами, не имеющими никакого отношения к свиданию. Важно было только привести пример возможного вообще в этой ситуации смысла, показать, чем смысл может отличаться и от содержания и от формы конкретного коммуникативного акта. Необходимо, далее определить в каждом конкретном коммуникативном акте канал связи. При разговоре по телефону таким каналом являются органы речи и слуха; в таком случае говорят об аудио-вербальном (слухословесном) канале, проще - о слуховом канале. Форма и содержание письма воспринимаются по зрительному (визуально-вербальному) каналу. Рукопожатие - способ передачи дружеского приветствия по кинесико-тактильному (двигально-осязательному) каналу. Если же мы по костюму узнаем, что наш собеседник, допустим, узбек, то сообщение о его национальной принадлежности пришло к нам по визуальному каналу (зрительному), но не по визуально-вербальному, поскольку словесно (вербально) нам никто ничего не сообщал.

В качестве важного компонента коммуникативного акта выступают мотивы участников общения, т.е. их цели и намерения. Преподаватель, допустим, хочет в лекции сообщить нечто студентам, чтобы они это нечто усвоили. Бывает, что кое-кто из студентов не хочет в это же время усваивать это нечто. Тогда говорят о "ножницах в интенциях" (намерениях). Общение в таких случаях либо затрудняется, либо приходит к нулевому результату.

Наконец, всем хорошо известно, что человек во время акта коммуникации может говорить одно, а думать другое, т.е. лжет или просто о чем-то умалчивает из каких-то (не обязательно плохих) побуждений. В целом ряде случаев (а с помощью научных методов - всегда) можно обнаружить диссоциацию (т.е. рассогласование) формы и содержания сообщения. Криминалисты, например, хорошо знают, как важно наблюдать во время дачи показаний за выражением лица и внешним видом допрашиваемого. Да и мы с вами, не будучи специалистами, часто говорим что-нибудь вроде: "по глазам вижу, что неправда", "говорит о веселом, а сам все ходит, места себе не находит - что-то его тревожит. Спросишь - "все в порядке", а на деле..."

Следовательно, если мы хотим, чтобы нас поняли правильно, надо, чтобы и форма, и содержание, гармонично сливались бы друг с другом, не внося элементов диссоциации. И каналы связи при этом должны быть свободны от "шума" (так специалисты называют любые, не только звуковые, помехи). Разговаривая, не хорошо отворачиваться, заниматься посторонними делами (например, листать книгу), нельзя, одним словом, "зашумлять" канал связи. Естественно, что надо выбрать оптимальную громкость голоса – говорить достаточно громко, но не оглушать, держать оптимальную дистанцию общения (об этом даже есть специальные интересные исследования). Плохой подчерк - не такой уж безобидный недостаток, если подумать, что он может помешать адресату легко и правильно понять написанное письмо.

Также очень важную роль при речевом средстве общения на выставке и экскурсии играет этикет.[[5]](#footnote-5)

Этикет – это “установленный порядок поведения, формы обхождения в каком-либо общении”. Первоначально этикет обозначал правило дворцового церемониала при французском королевском дворе, затем распространился в аристократических кругах.

Этикет в современном обществе имеет ряд разновидностей: дипломатический, военный, деловой, повседневного неформального общения. Этикет – это формализованные, согласованные, принятые в данном обществе или социальной группе правила поведения, посредством которых выражается уважительное отношение к личности, ее достоинству, создается удобство общения, обеспечивается его соответствие эстетическим вкусам.

Содержание этикета охватывает правила поведения в массовых, повторяющихся ситуациях: приветствия при встречах и прощаниях, поведение за столом, в общественных местах и т.д.

Этикет позволяет нам не только совершать правильные поступки в массовых, повторяющихся ситуациях, но и предписывает им определенные нормы речевого общения.

Этикет определяет и правила поведения в особых обстоятельствах жизни. Так, на похоронах недопустимо веселье, но необходимо выразить родным и близким сочувствие, соболезнование. На свадьбе, вечеринке принято быть веселым, дружелюбным, общительным и не портить другим настроение скорбным видом.

3. Внеречевые средства общения

Большинство исследователей разделяют мнение, что словесный (вербальный) канал используется для передачи информации, в то время как невербальный канал применяется для “обсуждения” межличностных отношений, а в некоторых случаях используется вместо словесных сообщений.[[6]](#footnote-6)

Большинство сигналов языка тела многозначны. Их более точное определение возможно лишь при учете следующих факторов: подбор слов, ударение, окружение, роли, настроение, вызвавшие его раздражители и т.д.

Язык телодвижений в принципе более правдив, чем язык слов. Мы научились говорить на табуированные темы, соблюдая определенный контроль, а в запутанных ситуациях прибегать во имя спасения ко лжи. И используя имеющиеся у нас в запасе слова, нам это более или менее удается. Язык тела, не приученный к подобному “театрализованному” поведению, реализует присущие ложному содержанию серии жестов неохотно или вовсе “не идет” на них, что может служить весьма ценной информацией о подлинной правдоподобности сказанного.

Наше поведение целиком направлено на удовлетворение потребностей, обретая в этом свой смысл. Мы можем считать поведение разумным в том случае, если оно определяется потребностями и мотивами, к тому же если оно целенаправленно.

Под нормальным поведением мы подразумеваем поведение, адекватное реальности. Большой области нормального поведения противостоит такая же большая область поведения, отклоняющегося от нормы. Мы считаем поведение нормальным в том случае, если оно находится в рамках ожиданий окружения. Эти ожидания и определяют, является ли демонстрируемое поведение нормальным, аномальным или нарушенным.[[7]](#footnote-7)

Инстинктивное поведение. Инстинктивные действия представляют собой врожденные способы совершения движений, которые обеспечивают проявление первичных инстинктов.

Приобретенное поведение. В результате получаемых уроков или самокритичного наблюдения за самим собой и соответствующей тренировки поведение, “вознаграждаемое” окружением, закрепляется, а влекущее за собой наказание – редуцируется. Это распространяется на все формы проявления поведения.

Заимствованное поведение.

Реактивное поведение. Наше поведение обосновывается внутренними и внешними раздражителями. Мы воспринимаем что - то, у нас сложилось мысленное впечатление, и сначала мы отвечаем на него тем или иным артикулированным чувством, происходящим из какого - то внутреннего переживания. Мы “переработали” раздражитель. Как “перерабатывается” побочный раздражитель и какие реакции следуют в ответ, зависит от ряда факторов: а) От настроения. В компании, где все отношения гармоничны, мы реагируем иначе, чем если бы мы пребывали в разладе с нашим окружением; б) От стимула. В любом, неважно какими причинами и каким чувством вызванном настроении в той или иной степени присутствует определенный стимул. Чем больше стимулов “заложено” в нашей личности, тем активнее мы реагируем на раздражители; в) От средств. На тот или иной раздражитель мы можем отреагировать словесно и/или на языке тела. Результаты переработки раздражителя определяют, каким средством мы воспользуемся.

Различная степень участия этих трех описанных факторов воздействия зависит от ситуации и обусловливается характером личности. Они могут либо заменяться, либо усиливать друг друга. В зависимости от настроения стимул может усиливаться или ослабляться.

Адекватное и неадекватное поведение. Поведение может быть качественно и количественно адекватным и неадекватным.

Качественно и количественно адекватное поведение.

Когда ситуация, переживаемая в данный момент, “обрабатывается” непредвзято и открыто. Тогда ситуация получает верную оценку своей специфики и интенсивности. Следует соответствующая по смыслу реакция.

Качественно адекватное и количественно неадекватное поведение.

Специфически верный и подходящий по качеству способ поведения, который совершенно правилен по существу или по содержанию, но по интенсивности (количественно) не соответствует ситуации. Поведение либо слишком “сильное”, либо слишком “слабое”. Слишком “сильным” поведение может стать в том случае, если отказывает сдерживающий аппарат (например, когда у подвыпивших людей наблюдаются чересчур размашистые, неестественные движения) .

Поведение может быть количественно неадекватным и при звукообразовании (если смех начинается с громкого вскрика или если кто-нибудь в определенной ситуации смеется слишком громко). К количественно неадекватным манерам поведения относится и излишне “слабое” поведение. Его причиной является эмоциональная вялость, слабость, недостаточная жизненная сила. Там, где необходимо и следовало бы отреагировать сильно, мощно, либо вообще не происходит никакой реакции, либо совершается весьма слабое ответное действие или реакция.[[8]](#footnote-8)

Качественно неадекватное и количественно адекватное поведение.

Если нас кто - то либо понимает неверно, либо вообще не понимает, или если сложившуюся ситуацию либо не учитывают, либо оценивают неверно, то тогда может возникнуть поведение, которое хотя и будет правильным и подходящим в своих проявлениях и “количествах”, но не будет соответствовать качественно. К качественно неадекватному поведению приводят причины: 1. если кто - либо на протяжении длительного времени “копит в себе” раздражение (гнев); 2. если отсутствует способность контактировать с окружением (безучастный, словно окаменевший участник в общем - то веселой компании); 3. если человек одержим сверхценными идеями и ни для чего другого уже не остается места.

Качественно и количественно неадекватное поведение.

Поведение может быть количественно и качественно несовершенным или незавершенным. Если какой - либо человек, долгое время подавлявший в себе гнев, вызванный определенными ситуациями, вдруг “взрывается”, то в большинстве случаев качество и количество оказываются утрированными. Поведение является качественно незавершенным в том случае, если оно не достигает ожидаемой окружением степени оформленности. Причиной этого могут служить “сбои” внутри самой личности и “помехи”, возникающие из - за воздействия окружения.

Реакции на поведение. Любая активная деятельность, любое поведение того или иного индивида вызывают различную реакцию у окружающих: терпимость, поощрение, осуждение. Терпимое поведение в большинстве случаев сохраняется. Поощряемое поведение усиливается, поскольку человек стремиться к признанию со стороны своего социального окружения. Осуждаемое поведение подавляется (лишь в редких случаях забывается и исключается) или практикуется в таком окружении, где его терпят или поощряют.

Символическое поведение. Мы понимаем образ действий, когда-то, что должно быть сообщено, выражается не конкретно, а посредством того или иного символа.

Альтернативное поведение. То есть, различное по своим характеристикам поведение может иметь одно и то же значение.

Комбинированное поведение. Помимо сигналов, каждый из которых самостоятельно имеет определенное значение, имеются и такие, которые становятся понятны только во взаимосвязи с другими. Это происходит, когда мы имеем дело с комбинированным поведением: в нем присутствуют принципиально важные элементы, значение которых модифицировано при помощи других элементов.

Реликтовое поведение. Это остаток поведения, выражающийся на языке тела в прежние времена или на более ранней стадии культурного развития. Личное реликтовое поведение “произрастает” из собственного опыта, в большинстве случаев раннего детства, и представляет собой поведение, развившееся самостоятельно. Общее реликтовое поведение берет свое начало в более ранних периодах развития культуры и является заимствованным поведением.

Агрессивное поведение. Психология определяет агрессию как наступательное поведение, обусловленное аффектом. Наша агрессивность может проявляться по отношению к другим людям, к различным общественным институтам и по отношению к нашему собственному Я.

Оскорбительное поведение. Почти любое действие может оказаться оскорбительным, если оно несвоевременно или неуместно.

Отказ. Поведение отказа (отвода) может быть продемонстрировано прямым прикосновением и отталкиванием партнера или за счет вытягивания руки с находящейся в вертикальном положении ладонью.

Насмешка. Тот, кто насмехается, выражает свою враждебность, маскируя ее несерьезным поведением. Сюда же относится скрытое веселье – ладонь прикрывает рот – когда смех сдавлен.

Символическое оскорбление. В той или иной культуре мы встречаем разные жесты для выражения символического оскорбления. Если кто-то “сыт кем-то по горло”, то об этом сигнализируется поднятой к горлу рукой, ладонь которой смотрит вниз. Еще одним сигналом является постукивание указательным пальцем по виску как символ того, что у человека “не все дома”, или плевок кому-либо под ноги или в сторону того, кого хотят оскорбить.[[9]](#footnote-9)

# Заключение

Язык мимики и жестов существовал еще задолго до появления разговорного языка. Однако научное изучение этого явления началось только в последние тридцать лет и особую популярность приобрело в 70-х годах. В последнее время особое внимание данному вопросу уделяет психология, хотя я считаю, что языку телодвижений и его значению для общения людей следует изучать в учебных заведениях, ведь жесты, мимика и движения человека – это точные индикаторы его внутреннего душевного состояния, мыслей, эмоций и желаний.

Никто не может сказать что-либо без интонации, мимики, жестов. Мы постоянно находимся в какой-то позе, которую можно каким-либо образом истолковать.

Фактически, окружающая действительность является лучшим научным и испытательным полигоном. Сознательное наблюдение за своими собственными жестами и жестами других людей является лучшим способом исследования приемов коммуникации, используемых самым сложным и интересным биологическим организмом – человеком.

Практическое применение языка телодвижений мы наблюдаем во всех сферах жизни. Возьмем, например, ситуацию “Подчиненный в кабинете начальника с просьбой”. Как правило, начальник сидит свободно, откинувшись на спинку кресла, ноги скрещены в “американской” позе, руки переплетены на груди. Мимика начальника: уверенный, спокойный взгляд, иногда даже диктаторский. В целом данная поза свидетельствует о полном превосходстве этого человека. В результате этого подчиненный сидит на краю стула (если начальник позволил ему сесть), поза в целом скованная, руки на коленях, корпус и подбородок поданы вперед, взгляд носит неуверенный и даже просящий характер.

Список литературы

1. Емельянов Б.В. Организация экскурсионной работы: Методика, опыт. – М.: Профиздат, 1984. – 578 с.
2. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учебник. – М.: ИНФРА, 2003.-596с.
3. Лабунская В.А. Невербальное поведение. – Ростов - на - Дону: издательство Ростовского университета, 2001. – 135с.
4. Пиз Аллан. Язык жестов: увлекательное пособие для деловых людей. – М.: Ай – Кью, 2002. – 112с.
5. Пиз Аллан. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам. – М.: Ай – Кью, 2001. – 257с.
6. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. – М.: Интерэксперт: Инфра – М, 2003. – 277с.

1. Емельянов Б. В. Организация экскурсионной работы: Методика, опыт. – М.: Профиздат, 1984. –89с. [↑](#footnote-ref-1)
2. Емельянов Б. В. Экскурсоведение: Учебник. – М.: ИНФРА, 2003.-196с. [↑](#footnote-ref-2)
3. Емельянов Б. В. Экскурсоведение: Учебник. – М.: ИНФРА, 2003.-236с. [↑](#footnote-ref-3)
4. Емельянов Б. В. Организация экскурсионной работы: Методика, опыт. – М.: Профиздат, 1984. –268с. [↑](#footnote-ref-4)
5. Емельянов Б.В. Организация экскурсионной работы: Методика, опыт. – М.: Профиздат, 1984. –179с. [↑](#footnote-ref-5)
6. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. – М.: Интерэксперт: Инфра – М, 2003. –138с. [↑](#footnote-ref-6)
7. Пиз Аллан. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам. – М.: Ай – Кью, 2001. –187с. [↑](#footnote-ref-7)
8. Пиз Аллан. Язык жестов: увлекательное пособие для деловых людей. – М.: Ай – Кью, 2002. –58с. [↑](#footnote-ref-8)
9. Лабунская В.А. Невербальное поведение. – Ростов - на - Дону: издательство Ростовского университета, 2001. –75с. [↑](#footnote-ref-9)