

## **Психологічні аспекти підготовки екскурсоводів та лекторів шкільних музеїв**

**Анотація.** У статті приділено увагу професійній майстерності екскурсовода. Зроблено акцент на підготовці учнів-екскурсоводів для шкільних музеїв, який має свої особливості. Надається коротка характеристика особистості екскурсовода, екскурсійній майстерності, авторитету, ерудиції, умінням і навичкам екскурсовода, його мові та невербальним засобам спілкування. Говориться про те, що учні, які ставлять собі за мету опанувати професію екскурсовода, в майбутньому можуть використовувати отримані знання у багатьох напрямках своєї життєдіяльності.

**Ключові слова:** шкільні музеї, екскурсоводи, підготовка, особливості професії екскурсовода, характерні якості хорошого екскурсовода, майстерність, профорієнтаційна робота вчителя, організація процесу екскурсії, духовно-інформаційний тип спілкування.

**Annotation.** Article is devoted to professional guide skills. An accent is put on preparation of students-guides for school museums that have specific features. There this represented the short description of guide's personality, excursion professional skills, authority, erudition, abilities and skills of tour guide, his language and nonverbal means of communication. It is talked that students that put an aim to itself to capture the profession of tour guide in the future can use this knowledge in many directions of their activity.

**Keywords:** school museums, tour guides, preparation, specific professional features of profession of tour guide, internal characteristics of good tour guide, skills, teacher's professional orientation, organization of process of excursion, spiritual informative type of communication.

**Аннотация.** В статье уделено внимание профессиональному мастерству экскурсовода. Сделан акцент на подготовке учеников-экскурсоводов для школьных музеев, который имеет свои особенности. Предоставляется короткая характеристика личности экскурсовода, экскурсионному мастерству, авторитету, эрудиции, умениям и навыкам экскурсовода, его речи и невербальным средствам общения. Говорится о том, что ученики, которые ставят своей целью овладеть профессией экскурсовода, в будущем могут использовать полученные знания во многих направлениях своей жизнедеятельности.

**Ключевые слова:** школьные музеи, экскурсоводы, подготовка, особенности профессии экскурсовода, характерные качества хорошего экскурсовода, мастерство, профориентационная работа учителя, организация процесса экскурсии, духовно-информационный тип общения.

Екскурсія являє собою процес пізнання предметів і явищ світу, у якому ми живемо. Керівником цього процесу є экскурсовод, що володіє професійною майстерністю. Екскурсоводи відрізняються один від одного як фахівці певних галузей знань і в той же час всі вони однакові в таких питаннях, як знання методики ведення екскурсій, педагогічної майстерності й уміння керувати групою в процесі пізнання.

Професійна майстерність экскурсовода – це особливий вид мистецтва, що побудований на активному використанні й умілому сполученні показу й розповіді.

Підготовка учнів-екскурсоводів для шкільних музеїв має свої особливості, на які варто звернути увагу.

### **Професійна майстерність экскурсовода**

Кожний экскурсовод повинен мати знання не тільки своєї спеціальності, але й знанням основ педагогіки й психології.

Володіння практичними знаннями й уміннями є міцною основою майстерності екскурсовода.

### **Особистість екскурсовода**

Вчитель–керівник шкільного музею при формуванні команди екскурсоводів повинен звертати увагу на активних, небайдужих учнів, адже активна життєва позиція – спосіб участі людини в діяльності суспільства.

Велику роль у формуванні особистості екскурсовода грають здібності.

Здібності будь-якої людини – пам'ять, спостережливість, уява, кмітливість. При їх розвитку можуть стати основою будь-якої професії. Характерно, що на основі тих самих задатків залежно від виду вибраної діяльності можуть розвиватися різні здатності – учителя, лектора, екскурсовода.

Обов'язковою якістю особистості екскурсовода є оптимізм, життєрадісність, бадьорість, бажання й уміння бачити в навколишньому гарні, світлі сторони. Оптимізм екскурсовода знаходить вираження в доброзичливості, привітності, добрій посмішці, увазі до людей, умінні створити потрібний мікроклімат у колективі екскурсантів, внести своєю присутністю дух святковості в аудиторію, виправити поганий настрій слухачів. Цьому в чималій мірі сприяють звучання розповіді (тон голосу екскурсовода), його переконаність у користі повідомлюваних знань, володіння почуттям гумору, віра в успіх проведеної екскурсії.

### **Індивідуальність екскурсовода**

Кожна людина має свої індивідуальні особливості, що відрізняють її від інших людей (мова, стиль викладу матеріалу, жести, міміка). Слухаючи розповідь екскурсовода, можна вловити, що він по-своєму викладає ті або інші деталі, приклади, використовує приказки, вносить певну специфіку у використання жестів і посмішки. Можуть бути й інші відмінності. Один екскурсовод любить посилатися на мемуари, інший – читає на екскурсії

вірші, третій – перераховує документи, четвертий – уміло використовує паузи. В екскурсоводів, що мають великий стаж роботи, виробляється своя індивідуальна манера ведення екскурсій.

**Авторитет екскурсовода** – це питання має пряме відношення до проблеми особистості. Авторитет екскурсовода заснований на його знаннях, уміннях, навичках, моральних достоїнствах, практичному досвіді.

Дуже важливо любити те, про що ти розповідаєш (а не себе в центрі уваги групи людей).

### **Екскурсійна майстерність**

Складники професійної майстерності екскурсовода можна умовно розділити на дві групи – знання й уміння.

**Знання:** загальні знання (ерудиція) і знання за фахом (ерудиція за фахом), знання екскурсійної теорії, методики ведення екскурсії, психології й педагогіки, основ ораторського мистецтва, логіки й етики.

**Уміння:** уміння сформулювати знання, викласти свої думки для проведення екскурсії (у тексті), своєю розповіддю й культурою мови розширити кругозір людей, при проведенні екскурсії використовувати методичні прийоми, донести знання до аудиторії й управляти нею, передавати свою переконаність і поводитися в колективі.

### **Ерудиція екскурсовода**

Рівень екскурсійної майстерності залежить від ряду факторів. Їх можна розділити на дві групи: перша група – фактори, які не залежать від екскурсовода. Друга група – фактори, що залежать від екскурсовода (його загальна ерудиція, знання теми, володіння методикою, культура мови, уміння встановити контакт із групою, практичні вміння й професійні навички).

Важлива риса майстерності екскурсовода – уміння керувати групою, встановити й зберегти необхідний контакт із екскурсантами протягом всієї

екскурсії. Перед екскурсоводом постає завдання перебороти сторожкість, що виникає при зустрічі з екскурсантами.

Робота екскурсовода носить творчий характер. Творчість у діяльності екскурсовода знаходить своє вираження не тільки в роботі його уяви, але й у повсякденній його роботі при використанні методичних прийомів, підборі прислів'їв, приказок, літературних виразів, різних форм поживлення мови, у пошуках нових логічних переходів між підтемами, в удосконалюванні техніки ведення екскурсій. Однак творчість екскурсовода в ході ведення екскурсії не повинна виходити за рамки контрольного тексту і методичної розробки.

### **Уміння й навички екскурсовода**

Навичкою називають уміння виконувати певні дії. Це вміння досягається кількаразовим повторенням тієї самої справи. У результаті у працівника здобуваються звички, що дозволяють йому виконувати цю роботу більш якісно. Для екскурсовода такими діями є процеси підготовки й проведення екскурсій. Його звичками стають образ дій, порядок і послідовність «операцій» у ході проведення екскурсій. На основі придбаних звичок формуються й удосконалюються навички. Таким чином, навичка – це відпрацьовані практикою дії екскурсовода, які виробляються по одній і тій же схемі (спрямованість, послідовність, однакові витрати часу й ін.).

Підвищення ефективності екскурсії пов'язане з формуванням екскурсійних навичок і постійним їхнім удосконалюванням.

Система навчальних вправ: у ході своєрідних репетицій без участі екскурсійної групи багаторазово повторюються певні елементи конкретної екскурсії. Звичайно – це методичні прийоми показу об'єктів і розповіді, в основі яких лежить той або інший методичний прийом піднесення словесного матеріалу. Заняття проводять учителі, керівники шкільних музеїв, методисти або досвідчені екскурсоводи. При цьому відбувається,

наприклад, відпрацьовування прийому використання експонатів з «портфеля екскурсовода» або варіантів розміщення екскурсантів на місці показу об'єкта спостереження. У ході подібних вправ засвоюються, уточнюються й автоматизують дії екскурсовода.

У кого є можливість, можна у співпраці зі шкільним психологом, проводити навчальний тренінг з підготовки екскурсоводів.

Домашні завдання. Велике місце в підвищенні професійної майстерності екскурсовода, формуванні й закріпленні навичок займає виконання домашніх завдань.

Для дітей-екскурсоводів можливо важко проводити екскурсію самому, тому існує варіант проводити екскурсію різним дітям по частинам. Одна дитина викладає один розділ, а інша – другий, тобто екскурсоводів-учнів може бути декілька в одній екскурсії.

### **Мова екскурсовода**

Сприйняття екскурсійної теми побудовано на звуковому й образотворчому ряді. Джерелом звукового ряду є екскурсовод, його мова. Стосовно екскурсантів екскурсовод може виступати з позицій:

□ **інформатора**, що повідомляє знання групі людей, розповідаючи про яку-небудь подію, явище, не показуючи до нього свого відношення, не роз'яснюючи його сутності, причинно-наслідкових зв'язків з іншими подіями і явищами;

□ **коментатора**, що, повідомляючи про спостережувані об'єкти, події і явища, дає пояснення, називаючи причини, що їх викликали;

□ **співрозмовника**. Показуючи об'єкти, екскурсовод виступає в ролі співрозмовника. Відбувається зацікавлена розмова, у ході якої враховується реакція екскурсантів на викладений матеріал, використовується питально-відповідна форма викладу інформації. Екскурсовод у зв'язку з реакцією

слухачів, їхніми питаннями й репліками може ввести в розповідь додатковий матеріал;

□ **порадника.** Екскурсовод роз'яснює побачене й дає поради, як спостерігати об'єкт, тобто підводить екскурсантів до необхідних висновків;

□ **емоційного лідера,** що аналізує об'єкти й події, пов'язані з ними, дає оцінку розглянутим проблемам, передає екскурсантам свою переконаність, допомагає зрозуміти спостережувані об'єкти і явища.

Будь-яка добре підготовлена й проведена екскурсія являє собою синтез форм ораторського мистецтва.

Мова підрозділяється на зовнішню й внутрішню. Зовнішня мова має комунікативне призначення, її зміст орієнтований на розуміння іншими людьми. Розповідь екскурсовода – зразок зовнішньої мови, завдання якого – впливати на свідомість і фактичні дії людей, передавати їм певну інформацію про конкретні об'єкти й домогтися, щоб ця інформація одержала правильне відбиття у свідомості екскурсантів.

Стиль мови екскурсовода являє собою манеру словесного вираження думок, побудови мови. Від інших стилів його відрізняють своєрідні форми й прийоми розповіді, такі особливості, як лаконічність, точність, логічність, образність, виразність, емоційність, чистота, багатство мови.

Індивідуальний стиль мови екскурсовода характеризує рівень його професійної майстерності, мовну культуру. Особливості стилю мови екскурсовода залежать від його призначення: а) відтворити зовнішню картину тієї або іншої історичної події; б) дати вичерпну характеристику спостережуваному об'єкту, описуваному події, природному явищу; в) змусити екскурсантів відчувати історичну обстановку далекого часу.

У мові екскурсовода неприпустиме вживання стандартних фраз і слів, зміст яких уже давно стерся: «так сказати», «значить», «коротше кажучи».

Важливі й відтінки мови. Її тон, наприклад, повинен бути трохи піднятим протягом всієї екскурсії.

Мовна культура мови поєднує поняття – культура словника, культура граматичних форм і синтаксису мови, культура вимови (звуків, слів, інтонацій), стилістична культура мови, культура жестів і міміки.

Психологічна культура мови включає поняття: *змістовність, зрозумілість, граматична й стилістична виразність, вплив мови (вимога, рекомендація, завдання, порада, прохання, заборона, докір, попередження)*. *На психологічній культурі мови заснована дія методичних прийомів ведення екскурсії.*

Комунікативна культура мови, що переслідує встановлення контактів і зв'язків з аудиторією, включає такі поняття, як:

екскурсовод – джерело інформації;

розповідь екскурсовода – система справжніх повідомлень.

Темп і ритм мови екскурсовода диктуються змістом розповіді. Вони міняються протягом екскурсії – прискорюються або вповільнюються.

Розрізняють темп мови швидкий, середній, повільний, плавний і переривчастий. Темп мови повинен бути спокійний, розмірний, таким, щоб зміст розповіді ефектно сприймався.

При підготовці конкретних тем, розробці розповіді екскурсоводові доречно проводити самостійні заняття з годинниками в руках. Швидкий темп мови – 75 слів у хвилину, середній – 60 слів, уповільнений – 45 слів. Скоромовка (80 і більше слів на хвилину) неприпустима, вона заважає засвоєнню екскурсійного матеріалу, швидко стомлює слухачів. *Швидкий темп мови, позбавлений пауз, не сприймається екскурсантами. У той же час неприпустимий однаковий темп протягом всієї екскурсії, тому що він робить екскурсію маловиразною і нудною.*



У мові екскурсовода основні положення викладаються повільніше, ніж інший матеріал. Матеріал, що розвиває основні положення, викладається у швидкому темпі.

Тон розповіді може побути радісним, смутним, урочистим залежно від того, про що екскурсовод оповідає і як він до цього ставиться. Емоційне фарбування розповіді повинне бути виправданим, тому в ході підготовки до проведення екскурсії варто визначити інтонацію й тон майбутньої розповіді.

До недоліків мови відносять надмірне вживання спеціальних термінів, іноземних слів, словесних штампів, канцелярських оборотів, довгих фраз, тому що це викликає роздратування слухачів, розсіює їхню увагу.

Для екскурсовода важливо мати гарну дикцію – чітка, ясна вимова складів, слів і цілих фраз. Недоліками мови є шепелявість, гугнявість, млявість вимови, недоказування закінчень фраз і слів.

Роботу над мовою екскурсовод починає з оволодіння технікою мови (подих, голос, дикція). Важливо, щоб дикція (манера вимовляти звуки й слова) була ясною й виразною.

Кожне слово, у тому числі й слова іншомовного походження, а також імена та по батькові повинні звучати чітко, бути зрозумілими для екскурсантів.

Екскурсовод повинен стежити за інтонацією своєї мови, тобто підвищенням і зниженням голосу при вимові слів і пропозицій. Мовна інтонація повинна бути логічно виправданою, тому що основою розповіді є не тільки думка, але й почуття. Воно надає фарб розповіді, показує відношення екскурсовода до змісту матеріалу.

Емоційне фарбування розповіді повинно бути виправдане, тому в ході підготовки до проведення екскурсії варто визначити інтонацію й тон майбутньої розповіді.

Екскурсовод повинен володіти всіма видами наголосів – словесними, фразовими, логічними. Сам по собі наголос - це виділення слова або групи слів силою голосу або підвищенням тону. Логічний наголос – виділення найбільш важливого моменту в розповіді. Такий наголос робиться на тих словах, які повинні прикувати увагу екскурсантів, змусити їх задуматися, привести до певного висновку

Важливо відпрацювати фразові й логічні наголоси в розповіді. У кожній фразі звичайно виділяється одне або кілька слів, з яких робиться значеннєвий (фразовий) наголос.

Тон мови підкреслює значення події, приковує до нього увагу екскурсантів, допомагає їм зробити правильні висновки. Піднесеність, урочистість розповіді при дотриманні почуття міри в якійсь його частині цілком природна. Необхідно уникати при розповіді як монотонності, млявості, так і зайвої піднесеності, невиправданих емоцій, помилкового пафосу, крикливості.

### **Невербальні засоби спілкування**

Мовне спілкування являє собою вплив на аудиторію двох потоків інформації: перериваного потоку (словесного, мовного) і безперервного образотворчого потоку (немовного). Образотворчий потік, що позначають терміном «зоровий елемент мови», включає жест, посмішку, позу, ходу, міміку, рух тіла – це все засоби невербального спілкування. За допомогою мови передаються зміст інформації, зміст тексту і його значення. Внемовні, або невербальні засоби спілкування доносять до аудиторії підтекст, внутрішній додатковий зміст сказаного, відношення до нього.

Формою внемовного впливу (невербального спілкування) є жестикуляція.

Жест лектора акцентує увагу слухачів на змісті матеріалу, що викладається, підкреслює головне, підтверджує сказане. Жест і міміка поживляють мову, роблять її як би зримою.

Жести в екскурсії діляться на три групи: жести, що служать основою показу зорово-сприйманих об'єктів; жести, що є складовою частиною показу; жести, що підкріплюють екскурсійну розповідь.

У показі використовуються жести в їхньому найпростішому виді – вказівні.

Рідше використовується просторовий жест, що дає подання про границі об'єкта, що оглядається.

Широке поширення одержали об'ємні або ілюстровані жести, які допомагають екскурсантам визначити висоту й ширину спостережуваного об'єкта. Екскурсовод робить рух рукою знизу нагору або ліворуч праворуч, підкреслюючи свої слова.

Спонукальні жести не пов'язані з показом і носять організаційний характер.

Емоційні жести виражають почуття екскурсовода, його психологічний стан у цей момент.

Жести, що супроводжують розповідь, повинні бути осмисленими, адресними, лаконічними, змістовними й емоційними.

Недоліками у використанні жестів на екскурсії є зайва жестикуляція, підміна слів жестами, безглуздість їх при показі об'єктів – запізнення за часом, відриви жесту від мови, неточність жесту.

Проявом емоційної культури екскурсовода є **міміка** – рух м'язів особи, що виражають внутрішній щиросердечний стан, пережиті людиною почуття, його настрої. У ряді випадків міміка здатна виразити більше, ніж мова. Міміка й жест нероздільні.

**Поза** екскурсовода. Положення тіла під час роботи – важливий елемент його поведінки. Поза повинна бути природною, зручною, невимушеною.

**Манери екскурсовода.** Великою силою впливу на екскурсантів володіють манери екскурсовода, його поведінки, спосіб тримати себе, форма звертання до інших людей. Манери екскурсовода знаходять вираження в спілкуванні з екскурсантами, які звертають увагу на все: як екскурсовод уперше входить, як він вітається із групою, і т.д.

Удосконалюючи свою майстерність, молодим екскурсоводам потрібно позбуватися дурних звичок – голосно говорити, зайво жестикулювати, переривати співрозмовника, уживати в розмові різкі вираження, робити грубі зауваження, поводитися зухвало, крикливо одягатися, надмірно використовувати косметику. Екскурсоводові варто уникати постійної турботи про зовнішній ефект своїх учинків, мови і зовнішності. Неприпустимо обмінюватися з екскурсантами уїдлими й ворожими зауваженнями.

Екскурсовод є працівником контактної зони. З перших кроків в екскурсії він вступає у взаємини з екскурсантами.

Багато чого в успішному виконанні екскурсійної послуги залежить від особистості екскурсовода, його індивідуальних якостей. Прояв педагогічного такту, увічливості, терпимості, витриманості, вміння стримати себе в конфліктній ситуації, сприяють створенню спокійної ділової обстановки в екскурсійній групі. Доброзичливість і самовладання екскурсовода, використання нейтралізуючих фраз з екскурсантами дозволяють уникнути виникнення негативних ситуацій. Уміння ладити з аудиторією створює умови для встановлення позитивного психологічного клімату в колективі.

Велике місце в роботі екскурсовода займає вироблення навичок етикету. У цей порядок входять обходження з оточуючими людьми, внемовні

форми спілкування (чемне поводження з жінкою, повага до старших, форми вітання, правила поведінки, ведення розмови, обходження з гостями).

### **Основні вимоги до професії екскурсовода**

До екскурсовода, до його кваліфікаційних і людських якостей висувають наступні вимоги:

- професійна підготовка;
- психологічна підготовка;
- вимоги репрезентативного характеру.

Екскурсовод повинен мати бажання працювати з людьми, постійно поповнювати й удосконалити свої знання, вивчати запити й інтереси аудиторії, проявляти високу культуру, любити свою справу. Адже екскурсовод – центральна фігура екскурсії.

**Основою професійної діяльності екскурсовода є необхідні знання й уміння, навички, любов до своєї професії.**

Важлива риса майстерності екскурсовода – **уміння керувати групою, установити й зберегти необхідний контакт із екскурсантами протягом всієї екскурсії.**

**До екскурсовода повною мірою може бути віднесена завдання створити атмосферу загального переживання, а це означає створити з групи людей однодумців, об'єднаних загальним інтересом.**

Для екскурсовода, як і для педагога, характерні чотири компоненти діяльності: **конструктивний, організаторський, комунікативний і пізнавальний.**

**Конструктивний компонент** - уміння відібрати і правильно оформити екскурсійний матеріал, перебудувати план проведення екскурсії, схему використання методичного прийому, зміст своєї інформації.

**Організаторський компонент** - уміння здійснити керівництво групою, організувати повідомлення інформації, направити увагу екскурсантів на необхідні об'єкти, забезпечити виконання програми обслуговування.

**Комунікативний компонент** - уміння встановити ділові відносини з групою, працівниками музею, керівником секції і з іншими екскурсоводами.

Для кожного екскурсовода природним є хвилювання при зустрічі з групою. В той же час екскурсовод не повинен проявляти невпевненість, метушитися, надмірно жестикулювати, квапливо вести свою розповідь.

**Важливо допомогти дітям-екскурсоводам, особливо початківцям, оволодівати своїм хвилюванням, в цьому теж можуть допомогти тренінгові заняття зі шкільним психологом.**

**Пізнавальний компонент** - це уміння удосконалювати зміст екскурсій, методику і техніку її проведення; аналізувати особливості екскурсійного процесу, результати своєї діяльності і на цій основі удосконалювати майстерність; диференційовано підходити до різних груп екскурсантів. Головне для екскурсовода як і для педагога - уміння передати свої знання екскурсантам. Особливості педагогічного процесу: високий ступінь наочності, чітка тематичність матеріалу, розвинена методика повідомлення знань.

Діяльність екскурсовода відрізняється від інших видів діяльності по **рівню психологічної напруги**. Вона споріднена діяльності педагога, письменника, артиста. Результатом цієї діяльності є конкретний "психологічний продукт" - те, до чого прагне кожен педагог: вплив на іншу людину в потрібному напрямі.

Отриманий "продукт" може бути позитивним, негативним або нейтральним.

Складовою частиною майстерності екскурсовода є володіння педагогічною технікою. Її складовими елементами є:

1. Мовні уміння (уміння говорити грамотно, зрозуміло, красиво). Виразно інтонувати свою мову, виражати в мові певні думки і відчуття.

2. Мімічна і пантомімічна виразність, точні жести, виразні погляди, усмішка.

3. Уміння управляти своїм емоційним станом, бути привітним, доброзичливим.

4. Володіння елементами режисерських і акторських умінь. Все це дозволяє екскурсоводові спрямувати активну мовну і немовну дію на аудиторію.

Спілкування людей на екскурсії слід віднести до духовно-інформаційного типу спілкування.

Знання основ психології і педагогіки допомагає екскурсоводові правильно організувати процес екскурсії.

Екскурсії можуть конкретизувати вже наявні знання, давати нові, розвивати уміння підходити до явищ з життя природи і людей, підсилювати інтерес до того, що вивчається і викликати переживання в області відчуттів.

Ще одне важливе значення у підготовці молодих екскурсоводів – це профорієнтаційна робота вчителя. Саме така діяльність може допомогти дитині у виборі її майбутньої професії.

Молодь, що ставить собі за мету опанувати професію екскурсовода, в майбутньому може використовувати ці знання у багатьох напрямках своєї життєдіяльності.