**ВНЕРЕЧЕВЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ**

**Речевое общение** представляет собой воздействие на аудиторию двух потоков информации: прерывного дискретного потока (словесного, речевого) и непрерывного изобразительного потока (внеречевого). Изобразительный поток, который обозначают термином «зрительный элемент речи», включает жест, улыбку, позу, походку, мимику, движение тела. С помощью речи передаются смысл информации, содержание текста и его значение. Внеречевые средства общения доносят до аудитории подтекст, внутренний добавочный смысл сказанного, отношение к нему.

    Формой внеречевого воздействия является жестикуляция – движение рукой или другое телодвижение, имеющее определенный смысл. Жест лектора акцентирует внимание слушателей на содержании излагаемого материала, подчеркивает главное, подтверждает сказанное. «Жест и мимика оживляют речь, делают ее как бы зримой. Жест, будучи эмоционально-смысловым движением, чаще всего руки (рук), должен «звучать» именно в те мгновения, когда произносимая фраза нуждается в усилении своей выразительности, а тем более в эмоциональной впечатляемости ораторской мысли»

    Главная особенность жеста в экскурсии состоит в том, что он связан не столько с рассказом, сколько с показом объекта, являясь составной частью наглядности.

    Жесты в экскурсии делятся на три группы: жесты, служащие основой показа зрительно воспринимаемых объектов; жесты, являющиеся составной частью показа; жесты, подкрепляющие экскурсионный рассказ.

**КЛАССИФИКАЦИЯ ЖЕСТОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ПОКАЗЕ**

    В показе используются жесты в их простейшем виде – указательные. Экскурсовод показывает рукой на какое-то здание. Этот жест используют также для переключения внимания экскурсантов с одного объекта на другой. Реже используется **пространственный** жест, дающий представление о границах осматриваемого объекта. Используется он и при панорамном осмотре города, архитектурного ансамбля, местности, где происходили события. Экскурсовод жестом ограничивает объект, определяет его размеры. Широкое распространение получили объемные или иллюстративные жесты, которые помогают экскурсантам определить высоту и ширину наблюдаемого объекта. Экскурсовод производит движение рукой снизу вверх или слева направо, подчеркивая свои слова. Жесты конструктивные, подчеркивающие особенности конструкции (выпуклость, вогнутость и др.), применяются в архитектурно-градостроительных экскурсиях.

    Реконструирующие жесты помогают экскурсантам мысленно представить внешний вид утраченного здания, удаляет позднейшие пристройки к зданию. Эти жесты экскурсоводы используют в методическом приеме зрительной реконструкции. Они являются частью приема, преследующего цель: дать представление о первоначальной форме (виде) объекта.

    Необходимо учитывать дифференцированный подход к выбору жестов при показе одного и того же объекта. Так, экскурсовод использует варианты жестов (побудительные, наглядные, эмоциональные, рекомендующие) в зависимости от состава группы, темы экскурсии, времени года, суток.

**Побудительные** жесты не связаны с показом и носят организационный характер. С их помощью экскурсовод предлагает выйти из автобуса или занять места в салоне, размещает группу у объекта, просит экскурсантов пройти к следующему объекту.

**Эмоциональные** жесты выражают чувства экскурсовода, его психологическое состояние в данный момент.

    Жесты, используемые в рассказе, классифицируются как жесты, подчеркивающие важность излагаемого материала, раскрывающие содержание мысли экскурсовода, поясняющие подтекст рассказа, уточняющие содержание речи экскурсовода.

Жесты, сопровождающие рассказ, должны быть осмысленными, адресными, лаконичными, содержательными и эмоциональными. Иногда жест рассматривается как графическое изображение мысли экскурсовода.

    Недостатками в использовании жестов на экскурсии являются излишняя жестикуляция, подмена слов жестами, бессмысленность их при показе объектов (опоздание по времени) отрыв жеста от речи, неточность жеста. Недостатком действующей методики является отсутствие научно разработанных правил выразительной и эффективной жестикуляции на экскурсии.

    Проявлением эмоциональной культуры экскурсовода является **мимика —**движения мышц лица, выражающие внутреннее душевное состояние, переживаемые человеком чувства, его настроение. В ряде случаев мимика способна выразить больше, чем язык. Мимика и жест неразделимы.

**Поза экскурсовода.** Положение тела во время работы – важный элемент его поведения, независимо от того, стоит он или сидит перед группой. Поза должна быть естественной, удобной, непринужденной. У опытного экскурсовода вырабатывается манера поведения, имеющая свой индивидуальный стиль. При проведении экскурсии он принимает такие позы, которые ему удобны и приемлемы для аудитории. Главное для любой позы – устойчивое равновесие тела и его подвижность. Поза экскурсовода, экстравагантность в одежде и других деталях его внешнего вида (мини-юбка, декольте, обилие украшений, макияжа) не должны отвлекать экскурсантов, становиться объектом их наблюдения.

    Первое время, появляясь в группе, экскурсовод внимательно следит за своей позой, затем у него вырабатываются определенные привычки и навыки; в течение двух-трехчасовой экскурсии он неоднократно меняет свою позу, не давая утомиться своему телу. Делается это естественно, чтобы у слушателей не создалось впечатление, что экскурсовод никак не может найти себе места .

**Манеры экскурсовода.** Большой силой воздействия на экскурсантов обладают манеры поведения экскурсовода, его способ держать себя, форма обращения с другими людьми. Манеры экскурсовода находят выражение в общении с экскурсантами, которые обращают внимание на все: как экскурсовод впервые входит в автобус, как он здоровается с группой, как разговаривает с водителем, как держит микрофон, каким тоном делает замечания. Ничто в его поведении не остается незамеченным. Совершенствуя свое мастерство, нужно избавляться от дурных привычек: громко говорить, излишне жестикулировать, прерывать собеседника, употреблять в разговоре резкие выражения, делать грубые замечания, вести себя вызывающе, экстравагантно одеваться, чрезмерно использовать косметику. Экскурсоводу следует избегать притворства, рисовки, постоянной заботы о внешнем эффекте своих поступков и речи. Недопустимо обмениваться с экскурсантами колкостями, язвительными и враждебными замечаниями.

    Экскурсовод является работником контактной зоны. С первых шагов на экскурсионном маршруте он вступает во взаимоотношения с экскурсантами. Многое в успешном выполнении экскурсионной услуги зависит от личности экскурсовода, его индивидуальных качеств. Проявление педагогического такта, вежливости, терпимости, выдержанности, умение сдержать себя в конфликтной ситуации способствуют созданию спокойной деловой обстановки в экскурсионной группе. Доброжелательность и самообладание экскурсовода, использование нейтрализующих фраз в обращении с экскурсантами позволяют избежать возникновения негативных ситуаций. Умение ладить с аудиторией создает условия для установления психологического климата в коллективе.

    Большое место в работе экскурсовода занимает выработка навыков этикета. Этой важной проблеме экскурсионные работники уделяют большое внимание. Само понятие «этикет» означает установленный порядок поведения, внешнего проявления отношения к людям. В этот порядок входят обхождение с окружающими людьми, поведение в общественных местах, внеречевые формы общения (учтивое обращение с женщиной, уважение к старшим, формы приветствия, правила поведения за столом и ведения разговора, обхождение с гостями).

    Представляется уместным ввести в обиход организаций и учреждений, занимающихся экскурсионным обслуживанием, понятие **экскурсионный этикет.** Это будет способствовать повышению культуры туристского обслуживания.

Выводы.

    Внеречевые средства общения играют важную роль в процессе проведения экскурсий.

    Умение использовать внеречевые формы воздействия не приходит экскурсоводу само. Выработка умений и навыков требует постоянного внимания со стороны руководителей экскурсионных учреждений, методистов, значительных усилий и трудолюбия от самих экскурсоводов. Важную роль в этом процессе призваны сыграть курсы по подготовке и повышению квалификации экскурсоводов, методические секции и постоянная самостоятельная работа экскурсоводов.

Контрольные вопросы:

    1. Внеречевые средства общения. Их совокупность.

    2. Жесты экскурсовода, их значение и классификация.

    3. Мимика экскурсовода, ее роль в экскурсии.

    4. Внешний облик экскурсовода.

    5. Манеры экскурсовода.

    6. Речевой этикет экскурсовода.

    7. Культура поведения экскурсовода, пути ее формирования.