



TURISTIČKO VOĐENJE

Godina: III

Semestar: letnji

Časova nedeljno:

2+1/3+3

ESPБ: 5 M1

ESPБ: 7 M3



Beograd, 2021.

Profesor:

dr Marija Najdić



7. Komunikacija u turističkom vođenju



Komunikacija

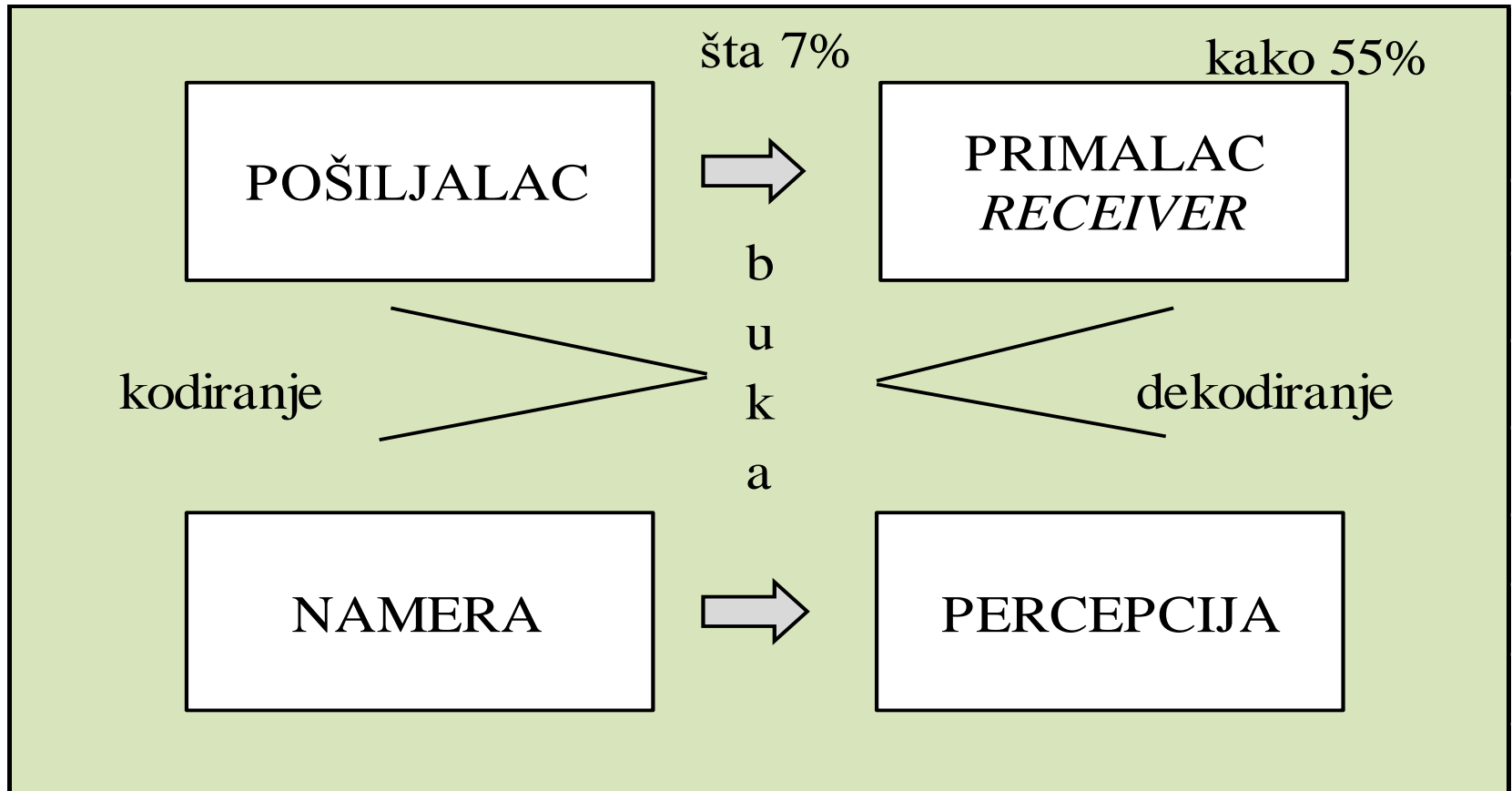
- Proces u kome pojedinac (grupa) kreira poruku i upućuje je putem nekog kanala do primaoca – drugog pojedinca (grupe).
 - Uticaj životnog iskustva, odlika ličnosti, znanja, osećanja i zdravstvenog stanja pošiljaoca i primaoca.
-



Komunikacija

- Slanje poruke teče obrnuto od procesa primanja i u oba slučaja postoje tri faze:
 1. Psihološka (stvaranje „slike“ ili pojma)
 2. Fiziološka (nadražaj nervnog sistema)
 3. Fizička (pokretanje govornog organa i glas)

Proces komunikacije



Značaj komunikacije u turističkom vođenju

- Posao vodiča zahteva odlično znanje stranog jezika i sve četiri osnovne veštine su podjednako važne:
1. Razumevanje govora
 2. Govorni jezik
 3. Sposobnost čitanja
 4. Pisanje.



Prekid u komunikaciji

- **Vodič** kao davalac poruke (nije raspoložen, nema dovoljno znanja, slabo poznaje jezik i sl.).
 - **Poruka** (predmet i sadržaj ture nisu prilagođeni životnom dobu i interesovanju učesnika).
 - **Kanal** komunikacije (neispravan ili loš mikrofon, eksterno ometanje).
 - **Turisti** kao primaoci poruke (umorni, toplo im je ili hladno, lako gube koncentraciju, nemirna deca, žure se u šoping i sl.).
-

Komunikaciona kompetentnost turističkog vodiča (1)

- Sposobnost komuniciranja na lično efikasan i socijalno podesan način.
 - Sposobnost dobre komunikacije sa drugima - uključuje preciznost, jasnoću, razumljivost, povezanost (koherentnost), vičnost, efikasnost i podesnost.
 - Meru kompetentnosti odražava to da li su ciljevi interakcije ostvareni i u kom stepenu.
-

Percepcije turista o kompetentnosti vodiča



- Uticaj sopstvenih iskustava
- Uticaj očekivanja
- Uticaj obrazovanosti
- Uticaj kulture ...
- Postoje kulturne različitosti
- (primer istraživanja francuskih, nemačkih i američkih turista).

Percepcije turista o kompetentnosti vođača

- Amerikancima su važni svi elementi komunikacione kompetentnosti, a naročito pojedini oblici „mikro ponašanja“ u razgovoru (kontakt očima, dodir). Najvišu ocenu daju za neverbalne veštine vođača (osmeh, klimanje glavom i sl.).
 - Francuski i nemački turisti imaju slične percepcije (manje su fokusirani na „mikro“ elemente u komunikaciji).
-

Dimenzije verbalne i neverbalne komunikacije

Neverbalna

1. Pristupačnost

- Osmeh
- Smeh
- Prijatna facijalna ekspresija

2. Ravnoteža

- Prijatan izgled
- Prigodna udaljenost
- Odgovarajući stav tela

3. Pažljivost

- Održavanje kontakta očima
- Iskazivanje bliske pažnje
- Upotreba gestova
- Klimanje glavom
- Naginjanje prema sagovorniku
- Slušanje

4. Fizički dodir

- Rukovanje
- Doticanje druge osobe
- Glasan, ali ne i preglasan govor

Verbalna

1. Prilagođenost jezika

- Korektna upotreba gramatike
- Jasno iskazivanje ideja
- Brižljiv izbor reči
- Razgovetan govor
- Izbegavanje žargona

2. Interpersonalna uključenost

- Pozivanje drugih da nešto urade
- Raspitivanje o drugoj osobi
- Davanje komplimenta
- Pružanje informacija o sebi

3. Samopouzdanost

- Upotreba upečatljivih reči
- Slaganje (saglasnost)
- Previše govora

Neki aspekti verbalne komunikacije (1)

Razumevanje i izražavanje

- U staroj Grčkoj ubedljivo izražavanje rečima smatrano je umetnošću (retorika).
 - U vođenju: jednostavno, jasno, razumljivo, posebno kada turistima jezik na kom se objašnjava nije maternji.
 - Regionalne razlike u okviru istog jezika mogu izazvati zabunu.
-

Neki aspekti verbalne komunikacije (2)

- Tehnički i „neobični“ termini moraju se objasniti standardnim vokabularom.

- „Razmišljajte poput mudraca, ali komunicirajte na jeziku običnih ljudi“. (*William Butler Yeats*)

Neki aspekti verbalne komunikacije (3)

Upotreba gramatike

- U upotrebi jezika gramatika je kao bonton u ponašanju.
- Gramatika je važna, ali nije presudna.
- Vodič mora da se trudi da govori što pravilnije.



Neki aspekti verbalne komunikacije (5)

Glas (upotreba i zaštita)

- „Osnovno sredstvo“ za vođiča.
- Upotreba glasa na otvorenom prostoru.
- Profesionalni rizici u vezi sa glasom.
- Mere predostrožnosti.



Neki aspekti verbalne komunikacije (6)

Veština slušanja



- Sastavni deo komunikacije.
- Osim sposobnosti da se čuju reči, uključuje razumevanje poruke, situacije i ličnosti sagovornika.
- Slušanjem se demonstrira zainteresovanost, doprinosi se poverenju i kod sagovornika stvara osećanje važnosti.

“Najvažnije u komunikaciji jeste da čujete neizgovoreno.”

Peter Drucker



ŠTA KAŽETE?



- 55 % govor tela
- 38 % ton glasa
- 7% reči

- Putem telefona:
- 82% ton glasa
- 18% reči



Neki aspekti neverbalne komunikacije (1)

Smatra se da komunikaciju čine:

- 40% govorne poruke
- 60% neverbalne poruke.

- U pogledu efikasnosti komuniciranja:
 - 7% govorne poruke (ŠTA)
 - 93% neverbalne poruke (KAKO)



Neki aspekti neverbalne komunikacije (2)

- Širom sveta registrovano skoro milion neverbalnih signala.
 - Postoje **razlike među kulturama** i u normama ponašanja.
 - Tumačenje neverbalnih signala je moguće samo u „kompletu“. ne treba izolovati pojedinačne gestove.
-

Neki aspekti neverbalne komunikacije (3)

Govor tela (*Body language*)

- „Jezik“ koji svako govori, čak i kada ga ne razume dobro.
 - Držanje (stav), pokreti, gestovi, facijalna ekspresija.
 - Smatra se da obrazovaniji ljudi manje gestikuliraju u govoru.
 - Pokreti tela i gestikulacija su sredstvo tzv. „**kinestetičke komunikacije**“.
-

Govor tela (*Body language*)



Neki aspekti neverbalne komunikacije (4)

Govor tela ima nekoliko funkcija:

- Zamenjuje govornu poruku
- Pojačava efekat govorne poruke, ili je ponavlja
- Otkriva raspoloženje i emocije
- Posreduje u emotivnom kontaktu
- Izražava prirodu odnosa sa drugima
- Detektuje neiskrenost govorne poruke



Neki aspekti neverbalne komunikacije (5)

Loš utisak ostavljaju:

- Žvakanje ili pušenje, prekrštene ruke, češanje lica, trljanje očiju, dodirivanje kose i drugih delova tela, pucketanje zglobovima, često gledanje na sat tokom vođenja, blago rukovanje, držanje ruku sa šakama na kukovima dok su noge raširene, ukrštene ruke sa šakama ispred prepona ili iza leđa, stajanje sa prekrštenim nogama u visini gležnjeva...



Neki aspekti neverbalne komunikacije (6)

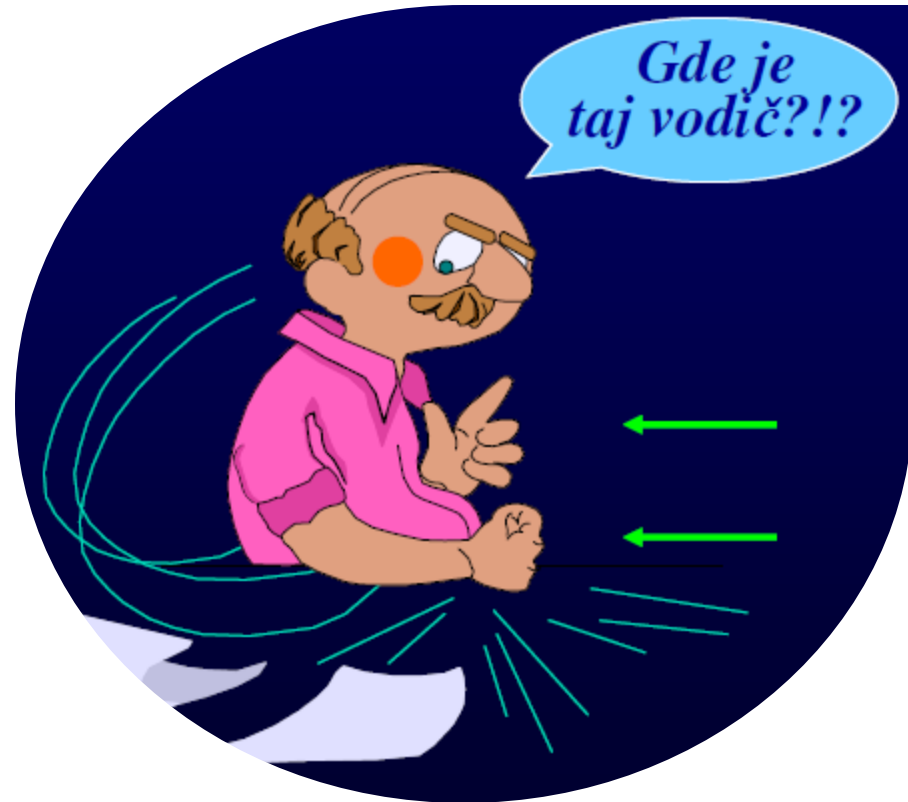
Profesionalna gestikulacija:

- **Regulativna** - kretnje u funkciji govora, slušanja i pokazivanja namere.
 - **Interpretativna** - pokreti koji idu uz govor i tumačenje, dodatno objašnjavaju ili naglašavaju izgovoreno: malo, veliko, ravno i sl.
 - **Pokazna** - ukazivanje na pravac, mesto, objekat, arhitektonski detalj („Vodički gest“ – ne kažiprstom već celom šakom).
 - **Direktivna** - izaziva željenu reakciju kod publike (npr. „Neka podigne ruku ko želi da...“).
-

Neki aspekti neverbalne komunikacije (7)

Tumačenje govora tela:

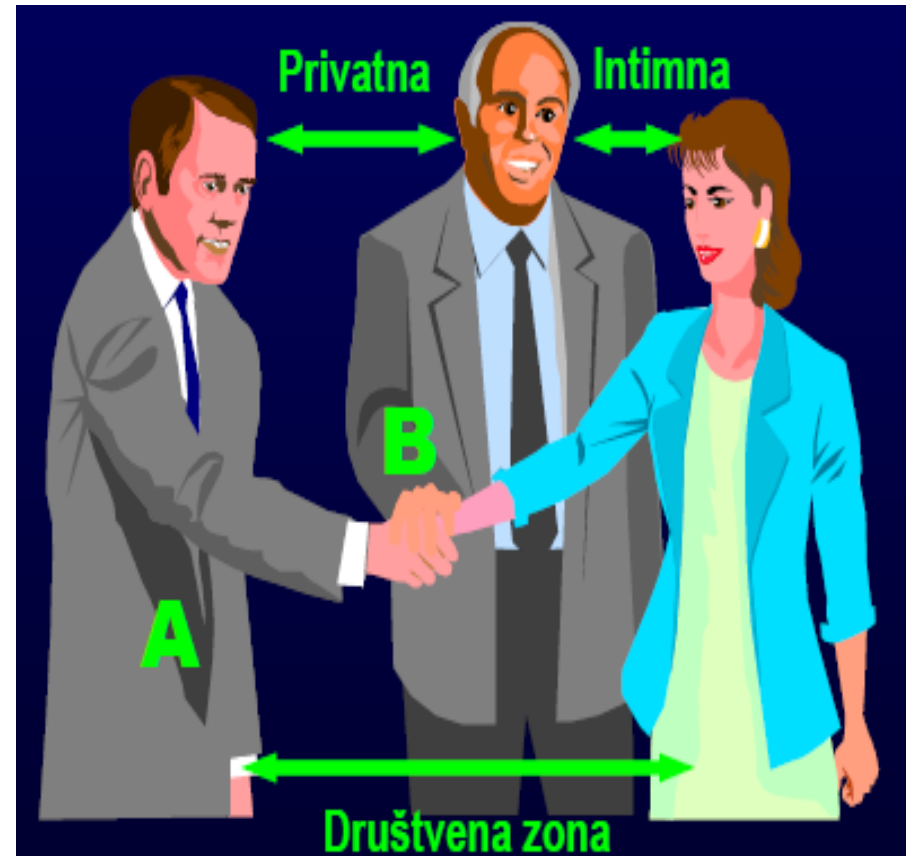
- Zajapureno lice, unezveren pogled, ubrzani pokreti, napetost, mahanje rukama, istaknut kažiprst
- +
- Ton glasa
(nezadovoljstvo, ljutnja, bes)



Neki aspekti neverbalne komunikacije (8)

Proksemička komunikacija:

- „Lični prostor“ i zone bliskosti
- **Intimna zona** (ispod 0,45 m)
- **Privatna zona** (0.75 - 1,2 m)
- **Društvena zona** (1,2 - 3,6 m)
- **Javna zona** (preko 3,6 m)



Neki aspekti neverbalne komunikacije (9)

Paralingvistika (parajezik):

- neverbalni aspekti govora (tempo, jačina glasa, tonalitet, naglašavanje i sl.).

Od 93% uticaja neverbalnog dela poruke:

- 5% udeo govora tela,
- 38% paralingvistike.



Neki aspekti neverbalne komunikacije (10)

- U cilju naglašavanja delova u interpretaciji, osoba može da govori sporije, brže, tiše ili da začuti.
- Naglašavanje pojedinih reči u rečenici:

Vi smatrate da sam ja kriv što kasnimo?

a) **VI** smatrate da sam ja kriv što kasnimo?

b) Vi smatrate da sam **JA** kriv što kasnimo?

c) Vi smatrate da sam ja **KRIV** što kasnimo?



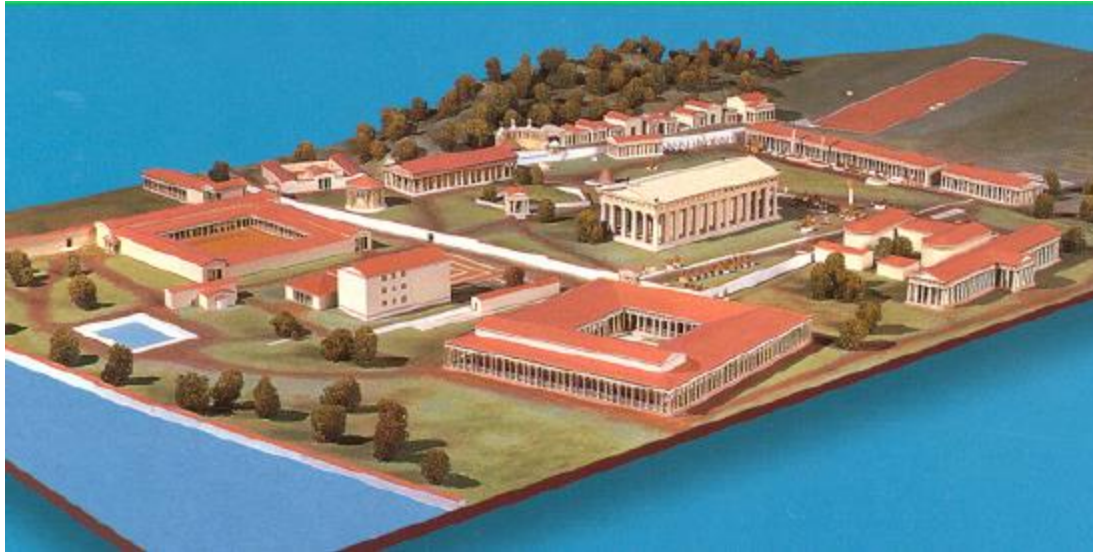
Neki aspekti neverbalne komunikacije (11)

Pomagala ili rekviziti

- **Instrumentalni:** Mikrofon, PA (*public address*) sistemi, Pokazivač (Pointer), Orijentir (zastavica, kišobran), Baterijska lampa, Dvogled, Lupa.
- **Interpretativni:** Fotografija, Skica, Plan, Suvenir, Uzorak, Replika umetničkog dela, Maketa i dr.



Tumačenje makete



- Položaj, glavni delovi celine i okruženje
- Važni objekti - koji postoje i oni kojih više nema
- Pozicija posmatrača na maketi („Mi se nalazimo **ovde**“).
- Pravac kretanja kod razgledanja na terenu.