

Visoka turistička škola strukovnih studija
Beograd, 2013/2014.

Predmet: **TURISTIČKO VOĐENJE**

Predavanje 7

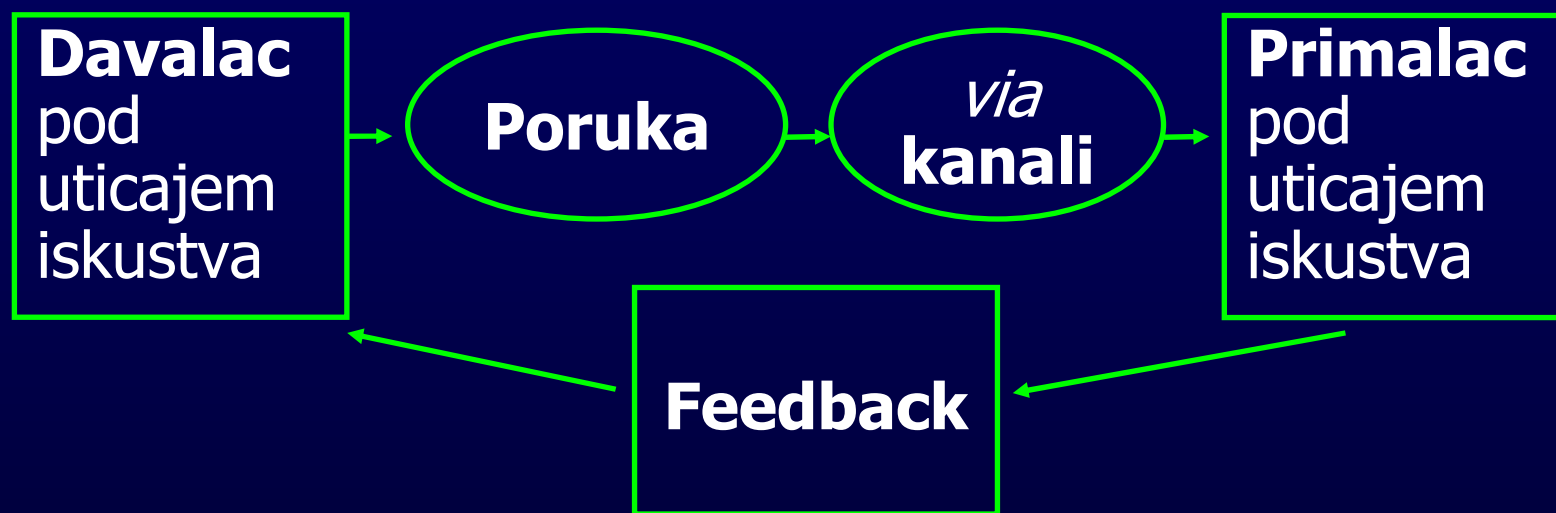
Komunikacija u turističkom vođenju

Dr Branislav Rabić

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

Model komunikacije



Značaj komunikacije u turističkom vođenju

- Posao vodiča zahteva odlično znanje stranog jezika i sve četiri osnovne veštine su podjednako važne:
 - Razumevanje govora
 - Govorni jezik
 - Sposobnost čitanja
 - Pisanje.
- Društvena pravila upotrebe jezika.
- Jezik pojedinih struka – zahtevan verbalni repertoar.

Prekid u komunikaciji

- Poremećaji i prekidi u komunikaciji na turi:
- **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

- 'Sposobnost komuniciranja na lično efikasan i socijalno podesan način'.
- 'Sposobnost dobre komunikacije sa drugima' što uključuje preciznost, jasnoću, razumljivost, povezanost (koherentnost), vičnost, efikasnost i podesnost.
- Meru kompetentnosti odražava to da li su ciljevi interakcije ostvareni i u kom stepenu.
- Odnosi se i na verbalnu i na neverbalnu komunikaciju.
- Na kompetentnost utiče i kontekst situacije.

Percepcije turista o kompetentnosti vodiča

- Postoje kulturne različitosti.
- Primer istraživanja francuskih, nemačkih i američkih turista.
- Amerikancima su važni svi elementi komunikacione kompetentnosti, a naročito neki oblici 'mikro ponašanja' u razgovoru (kontakt očima, dodir). Najvišu ocenu dali su za neverbalne veštine vodiča (osmeh, klimanje glavom i sl.).
- Francuski i nemački turisti imaju slične percepcije (manje fokusirani na 'mikro' elemente u komunikaciji), ali ipak različite od američkih turista.

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

- **Razumevanje i izražavanje**
- Još u staroj Grčkoj ubedljivo izražavanje rečima smatrano umetnošću (retorika).
- U vođenju: jednostavno, jasno, razumljivo, posebno kada ni turistima jezik na kome se vodi nije maternji (lingua franca).
- Tehnički i 'neobični' termini moraju se objasniti i standardnim vokabularom.
- 'Razmišljajte poput mudraca, ali komunicirajte na jeziku običnih ljudi'.
- Regionalne razlike u okviru istog jezika mogu izazvati zabunu.

Neki aspekti verbalne komunikacije (2)

■ Upotreba gramatike

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

■ Izgovor

- Vodi se računa o pravilnom izgovoru reči, suglasnika, samoglasnika i dvoglasnika (diftonga).
- Problem sličnog izgovora (*engl.* food, foot).
- Problem akcenta reči (*gr.* póte, poté).
- Neophodno 'prilagođavanje uha'.

Neki aspekti verbalne komunikacije (3)

- **Glas (upotreba i zaštita)**
 - 'Osnovno sredstvo' za vođiča.
 - Upotreba glasa na otvorenom prostoru.
 - Profesionalni rizici u vezi sa glasom.
 - Mere predostrožnosti.
- **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.

Neki aspekti neverbalne komunikacije

- Smatra se da komunikaciju čine:
 - **40%** govorne poruke
 - **60%** neverbalne poruke.
- U pogledu efikasnosti komuniciranja:
 - **7%** govorne poruke
 - **93%** neverbalne poruke.
- Širom sveta registrovano skoro milion neverbalnih signala.
- Postoje razlike među kulturama i u normama ponašanja.
- Tumačenje neverbalnih signala samo u 'kompletu', ne izolovane, pojedinačne gestove.

Neki aspekti neverbalne komunikacije (2)

- **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.
 - Vodič treba da ima otvoren i 'prijateljski' nastup, opuštено držanje, prirodan osmeh.
 - Pokreti tela i gestikulacija su sredstvo tzv. **kinestetičke** komunikacije.

Neki aspekti neverbalne komunikacije (3)

- 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.
- Zato se više veruje govoru tela nego verbalnoj poruci osobe.

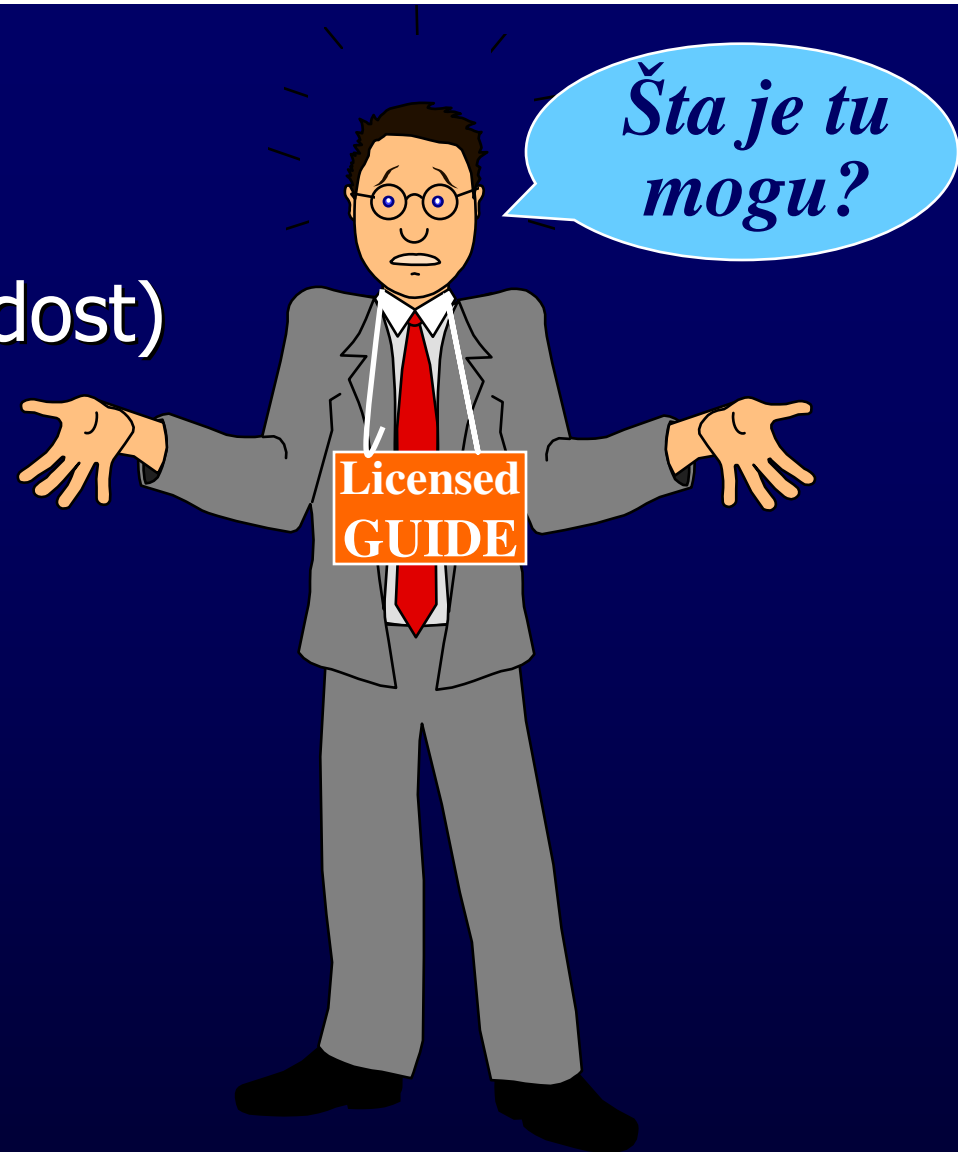
Neki aspekti neverbalne komunikacije (4)

- Loš utisak ostavljaju:
 - Žvakanje ili pušenje.
 - Prekrštene ruke.
 - Češanje lica, trljanje očiju, dodirivanje kose i drugih delova tela.
 - Pucketanje zglobovima.
 - Često pogledavanje na sat tokom vođenja.
 - 'Hladno' i 'mlako' rukovanje.
 - Držanje ruku sa šakama na kukovima dok su noge raširene u stilu 'orla raširenih krila'.
 - Ukrštene ruke sa šakama ispred prepona ili iza leđa.
 - Stajanje sa prekrštenim nogama u visini gležnjeva.

Neki aspekti neverbalne komunikacije (5)

- 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 (napr. 'Neka podigne ruku ko želi da...').

- **Iznad ramena**
inspiracija ili emocija (radost)
- **Ispod ramena**
odbijanje, odbrana,
iznenađenje ili osuda
- **Blizu ili uz ramena**
smirenost i staloženost



Neki aspekti neverbalne komunikacije (6)

■ 'Tumačenje' govora tela:

- Zajapureno lice
 - Unezveren pogled
 - Ubrzani pokreti
 - Napetost
 - Mahanje rukama
 - Istaknut kažiprst
- +
- Ton glasa

Nezadovoljstvo
Ljutnja
Bes



Neki aspekti neverbalne komunikacije (7)

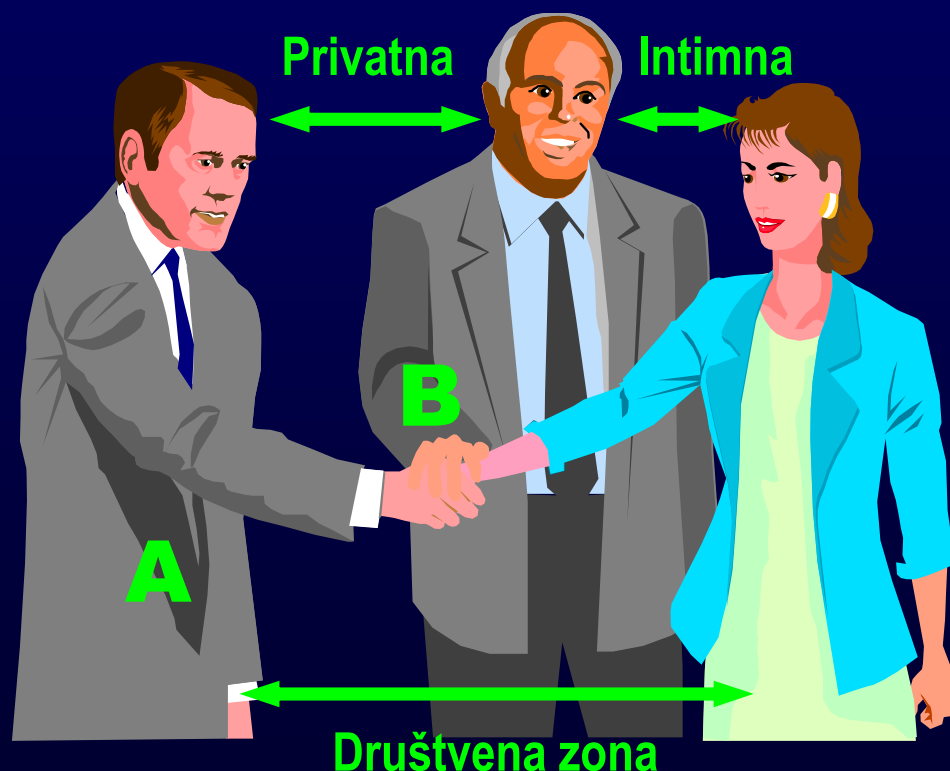
- Proksemička komunikacija:
'Lični prostor' i zone bliskosti

Edward Hall (SAD)

- **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)

Signal neželjene blizine

Regionalne/situacione razlike





Vodič

Neki aspekti neverbalne komunikacije (8)

- **Paralingvistika (parajezik):** neverbalni aspekti govora (tempo, jačina glasa, tonalitet, naglašavanje i sl.).
 - Od 93% uticaja neverbalnog dela poruke - 55% udeo govora tela, a 38% paralingvistike.
 - U cilju naglašavanja delova u interpretaciji, vodič 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 (9)

- 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

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