

Черезова М.В.

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГИДА-ПЕРЕВОДЧИКА

Переживая кризисные процессы в политической, финансовой, экономической сферах, Украина все же может и должна бороться за свой привлекательный имидж в зарубежных странах. Одним из путей для достижения этой цели является развитие въездного туризма. Позитивные и негативные процессы в политической и экономической ситуации Украины последних лет, политика европейской интеграции привели к тому, что интерес к Украине в странах Европы возрос. Украина сегодня воспринимается не только через ассоциации «Чернобыль» и «Клычко». Гостей интересует история и культура страны, мировоззрение граждан, повседневная жизнь. Для них важно составить свое мнение о стране и людях, что является мотивом для путешествий в Украину.

Ключевой фигурой в процессе познания зарубежными туристами страны, ее культуры, исторического прошлого, повседневной жизни является гид-переводчик. Он является посредником для передачи и получения информации между туристом и интересующей его действительностью. Для этого гид-переводчик использует знания иностранного языка и знания, относящиеся к интересующей информации, но не только. Для успешной деятельности гиду-переводчику необходимо пользоваться комплексов иных знаний (психологии, педагогики, этики, краеведения, страноведения, экскурсоведения), умений (коммуникативных, интерактивных, организационных), навыков (перевода, оформления документации), задействовать личностные качества. Профессиональная деятельность гида-переводчика является сложным комплексом действий, определяемых его способностью к реализации этой деятельности (знаниями, умениями, навыками, личностными качествами), а профессия «гид-переводчик» требует детального и разностороннего изучения. Несмотря на высокий престиж профессии, ее популярность и социально обусловленную необходимость, в отечественной профессиональной педагогике нет концептуальных исследований профессии «гид-переводчик». Рассматривать особенности профессиональной деятельности гида-переводчика с учетом того, что его основная профессиональная функция состоит в умении организовывать и поддерживать общение, представляется возможным, ссылаясь на исследования профессионального общения, в том числе педагогического (Н.Волкова, И.Рыданова, М.Филоненко), социолингвистики (А.Петренко, Л.Бессонова, С.Перепечкина, Л.Синельникова), исследования профессии «экскурсовод» (хотя эти профессии имеют ряд принципиальных различий, главное из которых состоит в том, что экскурсия уже во временных рамках, а взаимодействие гида с группой чаще всего длится несколько дней) (Б.Емельянов). Большой интерес представляют исследования феномена познавательного путешествия (нем. «Studienreise») и профессии гида (нем. «Studienreiseleiter»), проводимые зарубежными авторами (W.Günter, K.A.Dietsch, V.Kienast, A.Kösterke, B.Peter, D.Petersen, B.Schmidt.).

Исследуя профессиональную деятельность гида-переводчика как систему профессиональных действий, необходимо принимать во внимание, что она строится на взаимодействии гида с другими участниками путешествия. Главной сферой такого взаимодействия является взаимодействие с группой туристов. Это взаимодействие происходит на различных уровнях. Выявление и характеристика отдельных компонентов профессиональной деятельности гида-переводчика позволяет искать педагогические пути формирования компетенции специалиста в сфере экскурсионного сопровождения.

Портал профессионального консультирования характеризует профессию «гид» сжато – «проводник, сопровождающий туристов, путешественников при осмотре ими достопримечательностей. Обычно предусматривается знание какого-либо иностранного языка». Под сопровождением необходимо понимать целый ряд профессиональных задач гида-переводчика. В круг таких задач входит сопровождение иностранных туристов в путешествии, сообщение исчерпывающей путевой информации, решение организационных вопросов размещения и питания, перевод экскурсий в музеях, а также в бытовых ситуациях, разъяснение всего непонятого или интересного для туристов, контакт с водителем, обслуживающим персоналом в гостиницах, ресторанах, музейными работниками (экскурсоводами, кассирами), организационные функции, решение конфликтных ситуаций, создание комфортной обстановки путешествия. Главную цель, которая ставится перед гидом, можно сформулировать так: «Сделать все возможное, чтобы гости получили максимально приятные впечатления от путешествия». Ф. Кинаст пишет, что гид является тем элементом путешествия, который способен сделать путешествие настоящим событием. Для этого недостаточно хорошо знать страну и ее культуру и уметь делать хорошие сообщения по тематике экскурсий. Хороший гид может сделать путешествие незабываемым разными способами: организация развлечений, беседы, помощь туристам в разных ситуациях, обеспечение контакта с другими людьми, помощь в преодолении барьера языков и культур. При этом сам он остается неизменно приветливым и никогда не позволяет гостям заметить, что его труд – это тяжелая работа [6, с. 283-284].

В деятельности гида-переводчика можно выделить такие компоненты: психологический, речевой, коммуникативный, интерактивный, социальный, когнитивный, этический, организационный, рефлексивный. Характеристика каждого компонента даст возможность более детального рассмотрения особенностей работы гида-переводчика с группами иностранных туристов.

Характеризуя психологический компонент деятельности гида-переводчика, необходимо учитывать как минимум две стороны взаимодействия в процессе экскурсионного познания: личность гида и личность его партнера по общению – туриста, чаще группы туристов. Взаимодействие в сфере «человек-человек» выдвигает к представителю профессии высокие требования, которые касаются личностных качеств и коммуникативных способностей. Личность гида-переводчика четко детерминируется его профессиональными обязан-

ностями. Его должны характеризовать такие черты характера как приветливость, доброжелательность, отзывчивость, коммуникабельность, наблюдательность, самообладание, организованность, чувство собственного достоинства, уверенность, активность, убежденность, толерантность, такт, оптимизм. Б.Емельянов выделяет четыре вида способностей, характерных для экскурсовода, которые можно отнести и к профессии гида-переводчика: конструктивные, организаторские, коммуникативные, аналитические [1, с. 187-188]. К таким способностям для профессии «гид-переводчик» необходимо добавить языковые способности, а именно, способность свободно общаться на иностранном языке. Профессиональная деятельность гида-переводчика выдвигает высокие требования к таким свойствам психики как память, внимание, воображение, мышление, интеллект. Среди профессиональных качеств гида-переводчика следует назвать профессиональную интуицию. Ее можно определить как возможность предвидеть ход развития событий в профессиональной ситуации и при необходимости корректировать их развитие.

Иностранные туристы, как правило, мотивированы к познанию, общению, взаимодействию. Анализируя мотивы путешествий с целью познания на основе опросов, проводимых в Германии в 2000 г., В. Гюнтер выделяет три доминирующих мотива: 1) расширение кругозора, развитие культуры и самообразования; 2) познание мира и других стран; 3) желание испытать новые, необычные впечатления [6, с. 26-27]. При работе с группой иностранных туристов необходимо учитывать психологические особенности национального портрета (типологические черты нации), а также законы развития отношений в малой группе, сопровождающие совместное времяпрепровождение и общение между ранее незнакомыми людьми. Б.Шмидт настаивает на необходимости понимания трехкомпонентности группы путешественников, которая базируется на сочетании «Я-Мы-Тема». «Я» - это отдельная личность в группе, «Мы» - группа всех участников, «Тема» - то, чем занимается каждый член группы и группа в целом. Задача гида состоит в том, чтобы постоянно поддерживать равновесие между компонентами путешествия [6, с. 86-88]. На каждом этапе развития отношений каждый член группы стремится к развитию отношений с другими, но через его индивидуальность. Поскольку гид-переводчик находится в тесном контакте с группой на протяжении нескольких дней, для него важно с первых минут выявить ведущие черты каждого члена группы и, опираясь на наблюдения и интуицию, организовывать общение в группе через индивидуальность каждого ее участника. Особого внимания в рассмотрении психологического аспекта деятельности гида-переводчика заслуживает проблема конфликта во время путешествия. Конфликты во время путешествия можно дифференцировать как внутренние (между членами группы) и внешние (конфликты, в которых принимают участие лица, не являющиеся членами группы). Чаще всего решающая роль в решении конфликтных ситуаций принадлежит гиду. Он должен владеть запасом методик решений конфликтных ситуаций, иметь выработанную стратегию поведения в конфликте.

Таким образом, формирование психологической грамотности – важная задача на пути освоения профессии гида-переводчика.

Речевой компонент деятельности гида-переводчика включает его языковую компетенцию, умение вести общение на языке, доступном для понимания туристической группы. Язык является средством общения и реализуется в речи (оформление речевого акта в устной или письменной форме). Разница между понятиями «язык» и «речь» состоит в понимании языка как системы знаков, с помощью которой осуществляется речевая деятельность [4, с. 14]. Знание лексики, грамматики и фонетики составляют языковую компетенцию, умение свободно выражать мысли – речевую компетенцию. Основной формой речи в профессиональном общении гида-переводчика является устная речь. К речи, которая звучит, выдвигаются требования, касающиеся нормативности языка, фонетических требований, риторических навыков и умений. Важными для оформления звучащей речи являются голос, дикция, интонация, дыхание, применение невербальных средств общения. Признаками культуры речи являются соответствие языковым нормам, содержательность, логичность, лексическое богатство, выразительность. Высокие требования к звучащей речи определяют всю сложность речевой деятельности гида-переводчика, поскольку его общение с туристами ведется на иностранном языке в ситуации двуязычия. Устную речь гида-переводчика можно разделить на подготовленную и спонтанную. Подготовленная речь реализуется в озвучивании путевой информации, проведении обзорных экскурсий. Спонтанная речь реализуется в других ситуациях общения (ответы на вопросы, помощь в поселении, выборе блюд, осуществлении покупок), в переводе музейных экскурсий, при контактах с местным населением. Поэтому гиду-переводчику необходимо постоянно работать над совершенствованием языковой и речевой компетентности.

В профессиональной деятельности гида-переводчика мы склонны разделять речевой и коммуникативный компонент. Коммуникативный компонент зависит от речевого компонента, но в то же время, рассматривается шире. Он состоит в возможности гида-переводчика осуществлять двустороннее общение с группой. Коммуникацию мы рассматриваем как обмен информацией, содержательный компонент социального взаимодействия, а общение как установление межличностных отношений между партнерами по общению на основе полученной информации, в результате чего происходит взаимное влияние участников общения, их взаимодействие. Гид-переводчик должен владеть не только высоко развитой речевой культурой, но и высоко развитой культурой общения, которая включает в себя языковую, речевую, коммуникативную культуру, а также культуру межличностных отношений. Культура общения определяется как внешними характеристиками (правильная, соответствующая нормам речь), так и внутренними характеристиками (культура чувств, культура отношения к людям, культура мыслей и пр.). Как и само общение, культура общения имеет двустороннее наполнение: индивидуальное и социальное.

Учитывая выделенные в психолого-педагогической литературе три стороны общения: коммуникативную (прием и передача сообщений), перцептивную (взаимное восприятие и установление взаимопонимания), интерактивную (влияние и поведение в результате этого влияния), мы обращаемся также к интерак-

тивному компоненту деятельности гида-переводчика. На разных этапах развития познавательного туризма роль гида по отношению к туристам рассматривалась по-разному. Со времен после второй мировой войны до сегодняшних дней он выступал учителем, журналистом, аниматором, сегодня гид-переводчик - профессионал, который объединяет в себе предыдущие роли. Он должен увлекать, в то же время характеризовать проблематичные стороны объективной реальности объективно, анимативно, информативно, экспрессивно [6, с. 135-137]. Д. Петерсен подчеркивает, что все, с чем имеет дело гид, нужно, в первую очередь, понимать как интеракцию [6, с. 104], взаимодействие. Для успешного взаимодействия необходимо искать пути его оптимизации. А это значит, что перед гидом остро стоит проблема контакта. Установление, поддержание контакта, выход из контакта во многом обеспечивают успех путешествия и приятные впечатления, которые останутся у членов группы. Контакт гида с группой дает возможность донести нужную информацию, не преодолевая психологические барьеры, рассчитывать на обратную связь и позитивные эмоции. Контакт можно считать удачным, когда гид и туристы получают взаимное удовольствие от общения и становятся носителями положительной активности. Для установления и поддержания контакта используются все речевые и личностные ресурсы гида, а также наиболее интересная и значимая информация. Наши предварительные исследования позволили определить контакт гида с группой как комплексное явление, которое строится на умении гида организовать взаимодействие с группой и зависит от языковой и речевой культуры гида, техники речи, личностных качеств, психологической грамотности, педагогического мастерства, настроения и интуиции, умения реагировать на конфликтные ситуации, а также интереса, который представляет собой информация, сообщаемая группе.

Для формирования культуры общения в подготовке гидов-переводчиков эффективными оказываются тренинговые и интерактивные методы обучения.

Любая коммуникативная деятельность требует социальной компетенции – умения социального взаимодействия с партнерами по общению. Социальный компонент деятельности гида-переводчика проявляется как необходимость учета социальных ролей гида и экскурсантов, профессиональной, религиозной, возрастной, гендерной принадлежности членов туристической группы. Общение гида с группой должно быть дифференцированным с учетом этих социальных ролей, состава групп туристов. Социолингвистикой доказано что языковое поведение обусловлено, причинами внешнего, социального порядка (С.Перепечкина) [2, с. 132]. Л. Бессонова определяет современную коммуникативную парадигму как набор таких характеристик как диалогизация, плюрализация, персонафикация общения [3, с. 76]. Проявление социального компонента деятельности гида осложняется тем, что, он противопоставлен большинству (группе), является носителем иной культуры, иного вероисповедания, иной профессии, иной возрастной группы, но должен, тем не менее, подстраиваться под группу, учитывая ее социальные характеристики. В этом случае гид должен быть «сильной языковой личностью» (термин социолингвистики), которую характеризуют определенные качества [см. 4, с. 32]. Его коммуникативная компетенция требует учета «социолингвистических данных адресата» [Там же]. Главные отличия социальных ролей гида и туристов в рамках путешествия можно описать следующим образом. В своем взаимодействии субъекты путешествия не равны с точки зрения ответственности, которую они несут за успех путешествия, приложенных усилий, позиций по отношению друг к другу. Эти отличия состоят в том, что:

- § гид работает, туристы отдыхают;
- § гид информирует, туристы воспринимают информацию;
- § речь гида в большей степени регламентирована. Речевое поведение туристов не регламентируется и не определяется заранее;
- § предварительно гид активный, турист пассивный участник общения. Активность туристов зависит от усилий, приложенных гидом;
- § речевое поведение гида регламентируется приспособлением его к конкретной группе с учетом социального статуса туристов, в то время как турист воспринимает гида, а не приспособляется к нему;
- § туристы оплачивают путешествие как услугу, стремятся к оправданной денежной инвестиции, к высокому уровню обслуживания, в которое включается также отношение к ним как к личностям;
- § турист – это количественный партнер, к каждому члену группы необходим индивидуальный подход, в группе необходим позитивный микроклимат для комфортного совместного времяпрепровождения.

Когнитивный компонент. Важным мотивом участия в познавательных путешествиях является интерес к стране, куда организовано путешествие. Иностранцы туристы чаще всего готовятся к таким путешествиям заранее, собирают информацию, знакомятся с публикациями в периодических изданиях, приобретают путеводители. Часто организаторы таких путешествий обеспечивают членов группы подборкой материалов о стране (так называемый Reader). Кроме культуры и истории, иностранцев интересуют также разные стороны повседневной жизни, особенности кухни, быта, им интересно побывать на рынках, в магазинах, в ресторанах, местах массовых гуляний, в общественном транспорте, на улицах, наблюдать за одеждой, манерой поведения и получать при этом пояснения и комментарии гида. Подход к изложению экскурсионной информации о популярных достопримечательностях Крыма должен отличаться от изложения информации для отечественных туристов. Туристов из Европы едва ли можно удивить ландшафтами, парками, дворцами. Их больше интересует история этих памятников, которая рассматривается в связи с историей их страны, Европы или мира или, наоборот, как явление, нетипичное для других стран. Так, например, в Ливадийском дворце акцент в экскурсии делается в большей степени на Ялтинской конференции. В программу посещения Южного берега Крыма включается посещение дома-музея А.П.Чехова в Ялте, так как творчество этого писателя вызывает устойчивый интерес. Гордость Крыма – дворец М.С.Воронцова в Алушке часто разочаровывает. В Севастополе проявляется повышенный интерес к событиям Крымской войны с точки зрения ее значения для стран Европы, к Херсонесу и военным кораблям, базирующимся в Севастопольской бухте.

Балаклава представляет большой интерес как стратегический объект, ранее закрытый для посещения. В Евпатории интересуют караимский центр, в Бахчисарае восточная экзотика, быт крымских татар, история их депортации. Неподдельный интерес у иностранных туристов вызывают православные храмы, в том числе пещерные, их внутреннее и внешнее убранство, богослужения. В то же время, многие известные имена остаются равнодушными, крымские природные памятники не всегда производят ожидаемое впечатление, вина Крыма часто не приходится по вкусу. В этом случае гид должен быть готов предоставлять туристам такую информацию, которая могла бы пояснять, комментировать, давать возможности для сравнения и формирования собственных оценок. При этом для гида важнейшей задачей остается не умалить достоинство своей страны. При сопровождении иностранной группы важно учитывать также то, что туристам интересно познавать не только страну, где они пребывают, но и друг друга, а также самого гида как представителя посещаемой страны. Если отечественная экскурсионная методика рекомендует избегать отступлений на обсуждения в ходе экскурсии [1, с. 112], то для иностранцев типично вести дискуссии в автобусе, обсуждать события, сравнивать впечатления, задавать вопросы, не связанные с тематикой экскурсий. Гид должен проявлять гибкость и руководить процессом такого общения, не навязывая своих правил и не ограничивая группу в свободе выбора форм познания и общения. Нужно принимать во внимание принципиальное отличие познавательного путешествия от классической экскурсии.

Наиболее эффективным методом формирования когнитивного компонента в будущей профессиональной деятельности является непосредственное участие в учебных экскурсиях, самостоятельная работа по изучению экскурсионных объектов, выявлению их познавательной ценности для разных групп туристов.

Этический компонент профессиональной деятельности гида основывается на доброжелательном отношении к членам группы, оказании внимания всем и каждому, проявлении вежливости во всех ситуациях общения, строгому следованию нормам этикета в формах вежливости, культуре поведения и внешнего вида, корректности вопросов и ответов, сдержанности в суждениях. В поведении гида ничего не остается незамеченным и неоцененным. Изучение правил этикета, выявление особенностей этикета разных стран, тренинговые методы дают возможность выработки устойчивой системы навыков поведения с учетом требований профессионального этикета.

Организационный компонент касается четкой организации путешествия, следования временным рамкам на каждой остановке, определения фотопауз, санитарных остановок, свободного времени, месторасположения автобуса, своевременного поселения в отелях, соблюдения времени приемов пищи, переездов с места на место и т.д. Иностранные туристы придают большое значение четкому следованию программе, сбои могут вызвать недовольство и конфликтную ситуацию. Организационный компонент в работе гида-переводчика предполагает его самодисциплину и организаторские способности.

И, наконец, рефлексивный компонент предполагает наличие у гида стойкой способности к рефлексии, анализу деятельности, процессов, происходящих в группе, ошибок и достижений для формирования профессионального опыта и повышения профессионального мастерства.

Таким образом, нами выявлены и охарактеризованы основные компоненты профессиональной деятельности гида-переводчика в сфере его взаимодействия с группой иностранных туристов. Это дает возможность рассматривать профессиональную деятельность гида-переводчика как комплекс профессиональных знаний, умений, навыков, способностей, профессионально значимых личностных качеств. Детальная характеристика каждого компонента позволит изучить и описать комплексную профессиональную деятельность гида-переводчика с целью дальнейшего поиска эффективных методик для подготовки специалистов в этой сфере. Статья не претендует на полный анализ профессиональной деятельности гида-переводчика. Выделенные компоненты нуждаются в более детальном рассмотрении. За рамками статьи остались другие компоненты профессиональной деятельности гида-переводчика: культурный, дидактический (методический), эмоциональный, психогигиенический. Мы не исключаем возможности выявления также и других компонентов, что является почвой для дальнейших исследований.

Источники и литература

1. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учебник. – 3-е изд. перераб. и дополн. – М.: Советский спорт, 2000. – 224 с.
2. К вопросу о проблематике современных социолнгвистических исследований [Электронный ресурс] / С.Е. Перепечкина // Культура народов Причерноморья. – 1999. – №11. – С. 132-136 – Библиогр. в конце ст.- рус. Режим доступа: http://www.nbuv.gov.ua/Articles/kulnar/knp199911/knp11_27doc
3. Социолнгвистические аспекты культурной и языковой идентичности [Электронный ресурс] / Л.Е. Бессонова // Культура народов Причерноморья. – 2002. – №28. – С. 76-79 – Библиогр. в конце ст.- рус. Режим доступа: http://www.nbuv.gov.ua/Articles/kulnar/knp200228/knp28_13doc
4. Социолнгвистические исследования сегодня: теория и практика [Электронный ресурс] / Л.Н. Синельникова // Культура народов Причерноморья. – 2002. – №27. – С. 31-37 – Библиогр. в конце ст.- рус. Режим доступа: http://www.nbuv.gov.ua/Articles/kulnar/knp200227/knp27_4doc
5. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
6. Handbuch für Studienreiseleiter - Pädagogischer, psychologischer und organisatorischer Leitfaden für Exkursionen und Studienreisen. Verlag & Oldenbourg Verlage GmbH, München. – 2003. – S. 383.