

FRI-239-2-PPM(S)-02

PSYCHOLOGICAL RULES, AFFECTING THE TOUR-GUIDE'S PERSONALITY AND PROFESSIONAL GROWTH⁹

Assoc. Prof. Zahariy Dechev, PhD

Department: Marketing and Tourism

Assen Zlatarov University – Burgas

Tel. +359 892 284 206

E-mail: prkrai_bs@abv.bg

Abstract: *The process of professional shaping, development and perfection of the personality, as separate and interrelated components, are subject to certain psychological rules. This text presents some of the psychological rules, affecting the tour-guide's personality and professional growth. The tour-guide's personality development is unthinkable without knowledge of the moving powers and rules, supporting this process. The main rules in personality shaping are: upbringing, self-education, moral values orientation, work activity, tour-guiding communication, fitness and ability to work, professional skills, social perception, the urge for individual expression, etc.*

Keywords: *personality, tour-guide, profession, rules, upbringing, self-education, moral values orientation, work, communication, ability to work, fitness to work, skills, expression.*

ВЪВЕДЕНИЕ

В своя онтогенезис човек се формира и развива като личност. Личността на човека, като саморегулираща, самосъзнаваща и саморазвиваща се система, се консолидира (укрепва, сплотява) от максимално обобщените прояви на отделни *психологически закономерности*, които се проявяват като устойчива активност в различни социокултурни ситуации и условия за него. Осъществяваната практическа дейност в единство с взетите решения, извършваните адекватни самооценки и предприетите действия обясняват донякъде непрекъснатия стремеж на човека към хармонизиране на своя вътрешен (душевен) свят с външния (социален и професионален). Особено важен е какъв избор прави субектът, какво приема, какво отхвърля и как трансформира влиянието, което оказва средата върху него. След избора и взетото решение се формира нагласата за извършване на определени действия. Същността се свежда до възникването на психични и личностни качества, обогатяване на знанията и уменията в резултат на вътрешно осмисляне (съобразно степента на развитие на индивида) на оказваните външни въздействия. Системата личност се изменя в зависимост от конкретните условия и целта на дейността и формираното отношение към нея.

Продължителният процес на *формиране, развитие и усъвършенстване на личността*, като отделни и взаимосвързани компоненти, също се подчинява на определени психологически закономерности. Формирането на личността е подчинено на някои основни закономерности. Усъвършенстването се достига чрез непрекъснато им развитие от субекта. Нещо повече, някои от тези компоненти и закономерности позволяват да се разкрият като основа за проявление на разнообразни поведенчески актове в дейността на личността. Извършването на действието е изпълнението на поведенческия акт, който удовлетворява определени потребности на човека в емпиричен аспект. По този начин се създават предпоставки за неговото многократно повторение. Все пак тази динамика на развитие варира в определени граници, предизвиква положителни емоции и се утвърждава в мотивационната сфера на човека. Тя обуславя достигнатата степен на всеки един компонент (с преминаване към следващата) чрез приемането на индивида като субект на собственото си самоформиране, саморазвитие и самоусъвършенстване.

⁹ Докладът е представен на заседание на секция „Педагогика, Психология, и Методика на обучението по...“ на 61 международна научна конференция „Нови индустрии, дигитална икономика, общество – проекции на бъдещето – V“, проведена във Филиал-Силистра на Русенски университет „А. Кънчев, на 28 октомври 2022г. с оригинално заглавие на български език: “ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ПРАВИЛА, ВЛИЯЩИ НА ЛИЧНОСТТА И ПРОФЕСИОНАЛНОТО ИЗРАСТВАНЕ НА ЕКСКУРЗОВОДА“.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Обществената детерминираност на екскурзоводската професия прави възможното екскурзоводът да се реализира като професионалист и да развива себе си като пълноценна личност. Тя обхваща различни обществени, икономически, културни, образователни и трудови условия и взаимоотношения, които се явяват детерминиращ фактор, способстващ за формирането на отделни страни от личността на екскурзовода. Развитието на личността на екскурзовода е немислимо без знания за движещите сили и закономерностите, подпомагащи този процес. Екскурзоводът утвърждава своята личност, когато достатъчно добре усвои „тънкостите на професията“ и придобие известна автономност и богат професионален опит, който да умее практически да приложи в осъществявания продукт на труда. Решаващ фактор за професионалното израстване на екскурзовода е екскурзоводската практика. Ще подчертаем, че изведените активности и психологически закономерности имат определяща роля за превръщането на личността на екскурзовода в саморегулираща, самоосъзнаваща и саморазвиваща се система.

Основна закономерност при формирането на личността е въздействието на *възпитанието и самовъзпитанието*. „Проблемите за формирането на личността са свързани с проблемите на самовъзпитанието. Съставна част на този процес е професионалното самовъзпитание на субекта, неговият стремеж постоянно да е в съответствие с изискванията на своята професионалната дейност, да поддържа професионалната си компетентност, да усъвършенства социално-нравствените си качества. Обществото проявява високи изисквания към хората от определени професионални области“ (Елева, 1994). Може да се твърди, че една от тях е екскурзоводската професия. Възпитателните прояви в периода на най-интензивното навлизане в професията от екскурзовода разкриват неговата възпитаност като личност. Самовъзпитанието поставя на по-високо съзнателно активно и автокритично ниво личността му. За да бъде възпитател в природното и културно-историческото наследство на другите, екскурзоводът трябва да умее да самовъзпитава в себе си качества (дисциплинираност, организираност, самоинициативност, самостоятелност, възискателност, самопреценяване, всеотдаденост и пр.), благоприятстващи формирането на личността му. Професионалното самовъзпитание обхваща в единство професионално-личностните качества и способности в трудовата дейност. Важността на *самовъзпитанието в родолюбие и патриотизъм* определя пълнотата на личността и усилва неговата възприемчивост, която може да бъде предавана от него на слушателите.

Въпросът за *ценностната ориентация* на личността на екскурзовода е в тясна връзка с неговото възпитание и самовъзпитание. Ценностната ориентация най-ярко синтезира психичното, духовното, нравственото и социалното в човека. Ценностната ориентация не може да бъде разглеждана само като психологическо понятие. Тя изгражда мостове между науките за човека. Усвояването и прилагането в живота на дадени социокултурни и морални ценности имат разкриваща роля за формирането и развитието на личността. Изградената и отстоявана ценностна ориентация придава възвишен морално-личностен образ на индивида. Освен това тя обхваща и целокупно свързва различни психологически компоненти, закономерности и явления в структурата на личността. Често изборът и приетите ценности се превръщат в мотиви за поведение и отстояване на позиции.

Я. Рашева-Мерджанова (2012) описва ценностната ориентация като движещ механизъм в социалното и професионалното поведение на човека. Веднъж установени, *ценностите не зависят от степента си на удовлетворение*, както интересите, потребностите, мотивите, които се сменят с други след задоволяването и реализирането им (нека си припомним Маслоу и неговата йерархия на потребностите). Ценностите, дори и защитени, продължават да са актуални за личността. Те представляват не просто ситуационни, а жизнени приоритети и затова са валидни за целия или за по-голяма част от живота на човек (Rasheva-Merdzhanova, Bogdanova, 2012).

Трябва да отбележим и ролята на *възгледите и мирогледа на екскурзовода*, които влияят върху неговите научни интереси и потребности. Възгледите в психологията се разглеждат като израз на специфичната познавателна насоченост, докато мирогледът е система от възгледи за

действителността. Изградени през съзнателния период от развитието и формирането на човека, те определят неговото отношение към света и научен интерес при представяне на туристическите ресурси като част от действителността.

Особеност на екскурзоводската професия е взаимодействието и общуването на екскурзовода с други хора. Умението му да организира своите отношения с туристите и активно да управлява взаимоотношенията в екскурзоводската група са в основата на успешното *екскурзоводско взаимодействие*. Ефективността на работата на екскурзовода пряко зависи от осъществяването *междупersonно общуване*. Общуването – споделя Р. Стаматов (2006), разкрива човешкото битие като *съвместно-с-другите-битие*. Да бъдеш, значи да общуваш. *Аз-ът* може да бъде мислен само чрез другия. Във всеки момент от своето съществуване, *Аз-ът* се нуждае от другия. Докосването до другия е обгръщане с живот. Общуването издава стремеж към съхраняване „другостта на другия“ – участието в живота на другия предполага приемането на другия като *равнопоставен-на-мен-друг* (Stamatov, 2006). Общуването – отбелязва Ст. Иванов (2018), е необходимост, условие и решаващ фактор за реализацията на съвместната човешка дейност. То има решаващо значение за ефективността на активността както на малките, така и на големите групи от хора. Значението на общуването се разкрива в признаването на човешката личност от другите хора и как тя отразява това признаване или непризнаване (Ivanov, 2018).

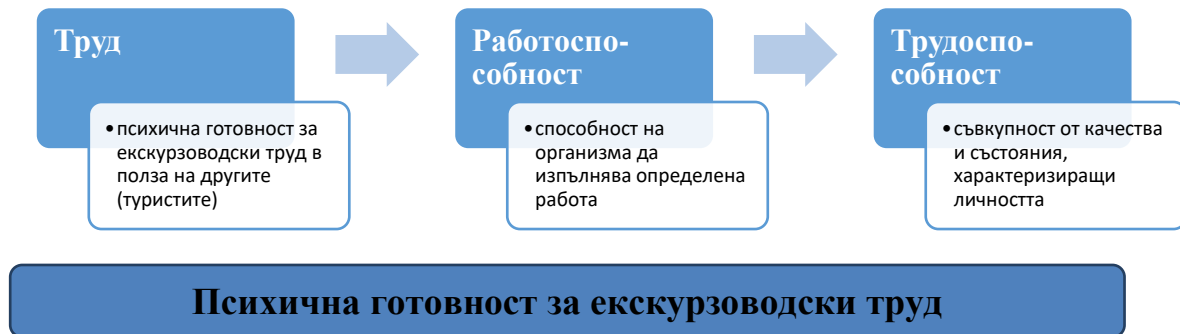
Екскурзоводското общуване е една от закономерностите, които определят психологическата характеристика и професионален облик на съвременния екскурзовод. То има преди всичко професионален характер и се проявява като специфична форма на взаимодействие между екскурзовода и туристите, като субекти. Ето защо то може да бъде разглеждано от две страни – от страна на екскурзовода и от страна на туристите. Във взаимодействието между тях се наблюдават три компонента на общуване: опознаване (познавателен), отношение (емоционален) и обръщение един към друг (поведенчески). Екскурзоводското общуване подпомага екскурзовода при самоуправление на психическото си състояние. Бързото ориентиране в условията на общуване, умението за установяване на контакт, въвличането в процеса на общуване, поддържането на обратна връзка създават добри предпоставки за успешно екскурзоводско взаимодействие. Стилът на общуване на екскурзовода се определя от неговите типични комуникативни способности. Психологическите фактори, оказващи влияние за избора на стил на общуване, зависят от индивидуалния му стил на взаимодействие с другите. Общуването, като обмен на екскурзоводска информация, има своите психологически особености: формира се определена система на отношения; оказва се психично въздействие и възникват специфични комуникативни бариери, които понякога смущават взаиморазбирането и могат да породят конфликт. Обмяната на информация води и до обмен на външни поведенчески реакции и действия. Екскурзоводското общуване, като взаимодействие, е единство на междупersonни и колективни (групови) отношения, отнасящи се до изпълнението на определена съвместна дейност. Социалната значимост на общуването, като съвместна дейност на хората, води до взаимно опознаване, близост, взаимоуважение на субектите и разбиране на мотивите и нагласите за туристическото пътуване. Екскурзоводското общуване е необходимо условие за осъществяване на диалогичен обмен на информация и за реализирането на субект-субектно взаимодействие по време на екскурзията.

Основна закономерност при формиране на човешката психика е ролята на *трудова дейност*, която оказва различно влияние за изграждане на професионалните способности на екскурзовода и неговото активното участие. Трудът е осветен от Бога (Йоан 5:17), той е нравствена дейност, задължение, необходимост, средство за творческо въздействие и се явява необходимо условие за съществуването на човека. Добросъвестно изпълняваният труд има особено възпитателно и самовъзпитателно значение за личността.

» *Психичната готовност за екскурзоводски труд* е част от общата готовност на човека за труд и неговата професионално-личностна насоченост. Тя е наложително условие и се обозначава като първоначален процес за професионализиране на личността на екскурзоводските кадри. Психичната готовност за труд на екскурзовода започва с

професионалното образование и подготовка и се свързва с всички етапи на изграждането му като специалист. Готовността за труд, като динамично психично състояние и качество на личността, се свързва със закономерности за активна публична изява на екскурзовода и насочеността на неговата трудова активност.

Важно условие за успеха в работата оказват работоспособността и трудоспособността на екскурзовода, които се дължат на неговото вътрешно състояние и характера на извършваната трудова дейност.



Фиг. 1 Характерни особености в трудовата дейност на екскурзовода

Динамиката на *работоспособността* се отразява обективно в ефективността и продуктивността на извършваната целесъобразна трудова дейност. Работоспособността характеризира състоянието и способността на организма за изпълняване на конкретни трудови задължения. „Трудовата дейност, като процес, винаги заема определено време: има начало, етапи и завършек, или край. Трудът, като психичен процес, спада към категорията на съзнателните, целенасочени действия. В хода на трудовото действие се променя психичното състояние на работника – тази промяна възниква под въздействието на различни обективни и субективни фактори на труда“.¹⁰ С появата на умора (физическо или умствено натоварване) в процеса на продължителна трудова дейност, настъпват специфични изменения и характерни промени (разсеяност, монотонност, неадекватни реакции, изразена раздразнителност, намален интерес и нарушаване на координацията на дейността, хронично главоболие и др.) в субекта. Общото понижаване на работоспособността показва изтощаване на организма (изчерпване на физическите и умствени запаси) на човека и функционалната стабилност на всички психични процеси и състояния. В работата си екскурзоводът задължително трябва да отделя време за почивка и да намали за кратко степента на трудовата си активност, за да не се стига до преумора и краен предел на силите му. Границата между *умора* и *преумора* трудно се долавя, но тя лесно може да премината. Отрицателната роля на преумората представлява един от важните проблеми в психохигиената на екскурзовода.

» *Трудоспособността*, като съвкупност от физически, психически, социални качества и състояния на личността, насочва към извършване на психичнорегулирана трудова дейност. Съществена насока в закономерностите на психичната регулация на трудовата дейност е подобряването на индивидуалните предпоставки за успешна работа на екскурзовода (съобразно особеностите на различните видове екскурзоводска дейност). В екскурзоводската действителност екскурзоводът не е пасивен реципиент на външните въздействия на обективната трудова среда. Той е активен участник (водеща фигура) в екскурзоводската дейност. Неговият труд е в полза на другите (туристите) и затова не бива да се отнася небрежно към своите задължения. Трудът създава авторитета и самочувствието на екскурзовода. Чрез него той осмисля своето призвание, реализира своето творческо вдъхновение и екскурзоводско майсторство.

Придобиването на *професионални умения* и тяхното прилагане в екскурзоводската практиката е друга закономерност и те се изграждат бавно. Тяхното перманентно усвояване и усъвършенстване може да продължи през целия трудов път на екскурзовода. За създаването

¹⁰ Левитов, Н. Психология на труда. Изд. „Народна просвета“. София. 1969., с. 127

на определени умения като умствени действия са необходими повторения и разнообразни упражнения. В тях се вплитат усвоен начин за самостоятелно използване на формирани знания, навици, мисловни процеси и физически действия, като форма на проявление, и се запазват като професионално качество на личността. Те са изпълнителската част (компонент) на всяка дейност. Формираните умения предполагат постигането на навични действия. Понякога усвоените професионални умения неправилно се отъждествяват с професионалните способности, поради съществуващата близост между тях. Хора с еднакви умения могат да изпълняват една и съща дейност, но способностите им са различни, тъй като те са компонент на личността.

Способността на човека да опознава (възприема) другите чрез външния вид, поведение, комуникация (вербална и невербална) и пр. действия се свързва с *личната преценка и социална перцепция* (особено адекватна е тя, когато съвпада с мнението и преценката на другите). Това е друга закономерност в развитието на личността на екскурзовода. Възприятието (перцепцията) е отражение на явленията от действителността в съвкупността на техните свойства. Личността на туриста – слушател на екскурзоводското слово, е сравнително малко изучавана област. Освен, че е необходимо екскурзоводът да познава груповата принадлежност, така и самия него като индивид и субект на възприемането (като психологичен тип). В хода на първичното наблюдение от екскурзовода могат да възникнат най-различни въпроси, които да се отнесат към проникването в закономерностите на личностната детерминираност. Все пак това възприемане е субективно, но то е необходимо за екскурзовода, за да търси преки пътища за благоприятно и безконфликтно общуване и поведение с него.

Съществена закономерност, с голяма приложна стойност в работата на екскурзовода, е осъществяването *психическо въздействие* към своите слушатели. Психическото въздействие намира място във всички сфери на дейност, където има общуване, и може да се реализира както между две лица, така и между индивид и групи, и между групи от хора. Използваните методи – разясняване, убеждение, внушение, личен пример, хипноза и др. са с различен рационален или емоционален признак. Оказваното психическо въздействие в процеса на дейността и общуването стимулира осъществяването на специфична взаимовръзка между отделните субекти (индивиди, групи) за реализирането на безусловно преобразуване (трансформиране) и променяне на някои психични явления (като познания, начин на мислене, възприятия, мотивация и пр.), възгледи, убеждения, позиции и поведение в личността. Еднопосочното психическо въздействие винаги преминава в междуличностно взаимодействие поради силно изразената двустранна активност (взаиморазбиране) в процеса на общуване. Ефектът от въздействието може да бъде временно или устойчиво, пряко или косвено, вербално или невербално, индивидуално или групово и пр. Най-често използваните механизми на психическо въздействие са доверие (на доверието се отговаря с доверие), внимание и уважение, размисъл, симпатия, оценка, съпреживяване, стимулиране, логическа аргументация и пр. Успехът на осъществяването психическо въздействие от екскурзовода спрямо неговите туристи е да ги направи емоционално съпричастни към наблюдавания обект и представяния екскурзоводски разказ. Психичното въздействие е запомнящо се и преживяващо, когато зад него стои авторитетна личност с богат интелект, чувственост и енциклопедични познания.

Преодоляването на трудностите и противоречията (конфликти, кризи, настъпило бедствие) в екскурзоводската професия са друга закономерност, която има съществено значение за личността на екскурзовода. Познанията на екскурзовода в областите конфликтология и екстремална психология съществено допринасят за тяхното по-успешно преодоляване на конфликтите. Своеобразно е личностното преодоляване на трудностите при адаптиране в професията. То се свързва с преминаването от един установен начин на живот към нов. Съпътствано е с активиране на нови познавателни интереси, предпоставени от екскурзоводската професия, които понякога се явяват закономерна движеща сила за професионално развитие на екскурзовода.

Особена закономерност е *стремежът за индивидуална изява* и доказване в професията на екскурзовода, който е съпътстван от оказваното въздействие и контрол от страна на

фирмата и самоконтрола на индивида. Потребността от самоконтрол в професията на екскурзовода е показател за успешност и ефективно взаимодействие с туристите. Екскурзоводът и неговото *поведение* са непрекъснат обект на оценка от страна на туристите. Той трябва да бъде пример за разумно подражание, иначе губи от своето обаяние в индивидуалната си изява. Основата на добрата комуникативна и поведенческа култура на екскурзовода се гради върху единството на думи и дела.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение ще отбележим, че изведените психологически закономерности, оказващи влияние върху личността и професионалното израстване на екскурзовода, не изчерпват в пълнота възможностите за проучване. Преплитането на различните закономерности за личността на екскурзовода усложнява анализирането на проблема. Личността се изгражда като система при усвояване на социокултурния, духовен и исторически опит. В това отношение е особено значима ролята на притежаваните личностни качества, които помагат да се овладеят значимите духовни и социални ценности, за да се утвърдят в личностното израстване. Открояващите се психологически закономерности в личността на екскурзовода се отнасят до формирането и изграждането на отношение към обществото, към другите хора, към себе си, към трудовите задължения. Всички тези отделни акценти (с които неминуемо се сблъсква в живота) представляват една съвкупност, която предполага възможности за разширяване или формиране на нови лични, професионални и общественозначими потребности, интереси, мотивация и активност на личността.

REFERENCES

- Eneva, G., 1994. Psychology. Blagoevgrad: Neofit Rilski (**Оригинално заглавие:** *Енева, Г., 1994. Психология. Благоевград: УИ „Неофит Рилски“.*)
- Ivanov, St., 2018. Psychology of professional-pedagogical communication. Sofia: St. Kliment Ohridski (**Оригинално заглавие:** *Иванов, Ст., 2018. Психология на професионално-педагогическото общуване. София: УИ „Св. Климент Охридски“.*)
- Levitov, N., 1969. Psychology of work. Sofia: Narodna prosveta (**Оригинално заглавие:** *Левитов, Н., 1969. Психология на труда. София: изд. „Народна просвета“.*)
- Rasheva-Merjanova, Ya., M. Bogdanova, 2012. European career education and the national perspective. Concepts, models, solutions. Sofia: Avangard Prima (**Оригинално заглавие:** *Рашева-Мерджанова, Я., М. Богданова, 2012. Европейско кариерно образование и националната перспектива. Концепции, модели, решения. София: изд. „Авангард Прима“.*)
- Stamatov, R., 2006. Psychology of communication. Plovdiv: Hermes (**Оригинално заглавие:** *Стаматов, Р., 2006. Психология на общуването. Пловдив: ИК „Хермес“.*)