

21. Psychologické aspekty v činnosti průvodce CR, typologie účastníků

Průvodce je osoba, která neustále přichází do styku s různými lidmi. Při své činnosti může uplatnit různé styly práce:

- a) autokratický styl práce – průvodce je dominantním členem celé skupiny, přijímá všechna rozhodnutí sám, je panovačný, názory skupiny nebere v úvahu, má značný odstup od skupiny, je to negativní typ průvodce
- b) liberální styl práce – příliš se skupině nevěnuje, dává ji úplnou volnost, zaměřuje se pouze na sledování notného programu a sdělování základních údajů, často způsobuje svou nejasnou formulací desorganizaci a chaos
- c) demokratický styl práce - průvodce vede skupinu, dodržuje předepsaný program a snaží se současně dle možnosti vyhovět požadavkům skupiny. Svou znalostí problému dokáže zajistit kázeň a soudržnost skupiny – pozitivní typ

Průvodce musí znát a dodržovat obecná pravidla slušného jednání a vystupování. Měl by:

- vážit si práce druhých a nepodceňovat méně kvalifikovanou práci
- nejdříve pochval pak kritizuj
- ovládat a kontrolovat své chování
- umět přesvědčovat o názoru

Formální a neformální skupiny

Každý člověk je součástí určité skupiny to platí i při zájezdu

Formální skupiny

- jsou vytvořeny a organizovány za určitým cílem
- platí pro ně určitá pravidla
- skupina může být tvořena: kolektivem, jednotlivci

Neformální skupiny

- vznikají na základě určitých vztahů, zájmů, sympatií, jsou založeny na toleranci
- úspěchem dobrého průvodce je když z formální skupiny vytvoří skupinu neformální
- nikdy však tyto schopnosti nevytváříme násilím

Typologie účastníků

- každý účastník CR se chová jako jedinečná osobnost
- můžeme je rozdělit do několika skupin
- každá skupina má charakteristické chování
- pro průvodce CR je důležité tyto chování rozpoznat a rozpoznat jeho chování
- vlastnosti zjišťuje průvodce rozhovory a pozorováním

Rozdělení dle temperamentu

- a) sangvinik – silný, vyrovnaný, rychlý, dobrá spolupráce
- b) cholerik – silný, nevyrovnaný, je-li nervózní neoponujeme mu počkáme až se uklidní
- c) flegmatik – silný, vyrovnaný, pomalý – dbáme o jeho dochvilnost snažíme se aby respektoval program
- d) melancholik – slabý, pomalý, hovořit s ním, chválit, nenaléhat, získat si jeho důvěru

Další typy účastníků

- a) rozhodný – vyžaduje jasné pokyny a dobře je plní, hůře mění svůj názor
- b) náročný – vyžaduje perfektní plnění služeb
- c) nepříjemný – často vyvolává konflikty, zdůrazňuje svou výjimečnost
- d) vzorný – chová se 100% jako by neustále očekával naši pochvalu, někdy může být i směšný, průvodce jej však nesmí zesměšňovat, pochválit
- e) upovídaný – tuto svoji vlastnost často znechucuje okolí, vyslechneme, ale zdvořile přerušíme že máme práci
- f) nespokojený – věčně nespokojený zákazník

Rozdělení účastníků dle země původu

- tuzemci
- cizinci

Cizinci

Někteří se snaží mluvit česky, oceňujeme jejich snahu, neopravujeme jejich výslovnost, nesmějeme se když komolí výrazy. Často požadují informace o způsobu života, kulturním i politickém dění, stavu ekonomiky apod. proto průvodce má sledovat aktuální dění doma, ale i ve světě

Další rozdělení

Děti, mladiství – nepřehlízíme je, snažíme se je seznámit s ostatními vrstevníky, zapojujeme je do rozhovoru, dle počtu a stáří přizpůsobíme výklad

Nemocný – dáváme přednost, tolerujeme jejich nálady

Starší účastníci – dáváme přednost, zdvořilost, klidné jednání

Řešení mimořádných situací v ČR

- mimořádné situace jsou takové situace, které ovlivňují plynulý průběh akce
- pro jejich řešení nelze navrhnout jednotný postup

Hlavní zásady, které je průvodce povinen dodržovat

- v rámci možností zabezpečit maximální ochranu životů, zdraví a majetku cestujících
- udělat všechna opatření, aby skupina, mohla pokračovat ve stanoveném programu akce
- při všech vážných událostech ihned informovat vysílající CK

Onemocnění, úraz

- postupujeme následovně:
 - 1) ošetření z vlastní lékárničky
 - 2) využít pomoc lékařů, zdravotních pracovníků z okruhu účastníků zájezdu
 - 3) vážnější případy – vyhledat ošetření u místního lékaře, nemocnici

V případě vážného onemocnění se spojíme s CK a konzulátem ČR, trvá-li nemoc déle než zájezd. Provést zabalení a soupis zavazadel z přítomnosti 2 svědků. Zajistit převoz zavazadel buď s účastníkem, nebo se skupinou. Od lékaře si vyžádáme diagnózu. Průvodce zajistí převoz účastníka do nemocnice, zajistí finance na převoz domů, zajistí odhlášení ubytování a stravovacích služeb. Je-li nutné aby si účastník platil léky musí si je platit ze svého kapesného, nemá-li u sebe tak vysokou hotovost může mu průvodce půjčit. Je-li účastník

v nemocnici průvodce by s ním měl udržovat kontakt. Dále postupujeme podle pokynů pojistné smlouvy.

Smrt

- spojit se s CK a konzulátem
- provést soupis zavazadel
- prostřednictvím CK informovat příbuzné, kteří rozhodnou o uložení zesnulého (v ČR nebo v zahraničí)
- převoz zesnulého organizuje konzulát nebo CK
- k převozu nebožtíka je nutný souhlas lékaře
- zprávu o úmrtí, předání věcí, soustrast a pokyny pro vyřízení pojistné události vyřídí CK

Ztráta cestovních dokladů

- není pojistnou událostí, je vždy nepříjemným zdržením, proto průvodce několikrát během výletu informuje účastníky o tom, že si mají chránit pas i peníze
- informujeme konzulát a oni vydají náhradní doklad
- informujeme policii v místě ztráty, vyžádáme si potvrzení, že jsme nahlásili ztrátu
- průvodce by měl být nápomocný při vyřizování náhradního dokladu

Opuštění skupiny

- může být dobrovolné nebo nedobrovolné
- hlásíme policii
- na hranicích hlásíme orgánům pasové kontroly
- hlásíme domácí CK
- jestliže sebou nezval zavazadla provedeme soupis
- stornujeme nevyčerpané služby

Porucha autobusu

- je povinností řidičů tento problém vyřídit
- průvodce pomáhá řidičům spojit se s majitelem dopravní firmy, nebo s partnerem v zahraničí
- telefonní poplatky hradí řidiči, mají mít peníze na mimořádná vydání
- průvodce se spojí s domácí CK, kam má dojet, k tomu využívá telefon, telegraf, fax apod. částky platí z mimořádných vydání, je-li to možné využívá pošty – doklad o zaplacení, přednostně využívá hovory na účet volaného
- řidiči někdy vyhlásí stávku, bez předchozího upozornění průvodce vyhlásí povinnou přestávku