

SPECIALISED SPEECH TRAINING FOR FUTURE TOUR GUIDES⁶

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 specialised speech training improves the level of spoken language and speech practice of the tour guide. Knowing and mastering the pronunciation and orthoepic rules and norms, as well as speech skills are a mandatory condition for a successful tour guiding practice. Speech training the future tour guides encompasses the correctness, expressiveness, stress, articulation and tempo rhythm of the speech. The conscious desire and strive of the future tour guide to improve, develop, and perfect their voice-speech and orthoepic skills are of utmost importance to achieve a good productive result.*

Keywords: *tour guide, dialogue, communication, speech, pronunciation, orthoepy, culture, speech technique.*

Екскурзоводът е човек на словото. Отговорното отношение към поддържане на говорната култура е смислена и осъзната необходимост на екскурзовода, като публично говорещ и изявяващ се в областта на устната реч, словесното общуване и екскурзоводското красноречие. Разглеждано като комуникация, словесното общуване при реализиране на екскурзоводската беседа се определя като размяна (предаване и приемане) на информация чрез употребата на вербални и невербални изрази (параезикови) средства. За осъществяване на пълноценно и ефективно словесно екскурзоводско общуване (обмен на информация) се изисква освен психическа нагласа за свободно говорене (общуване) и предварителна подготовка за формиране на висока говорна култура от екскурзовода, като източник на информация (комуникатор, говорещ, оратор).

Формираната говорна култура подобрява утвърдените речеве навици при вече функционално изграден говорен апарат и притежавани индивидуални природни гласово-говорни качества. „Във всеки език съществуват правила за правилно писане (ортография) и правила за правилно говорене (ортоепия)“ (Georgieva, M., 1968, p. 84). „Работата върху правоговора има за цел да разкрие правоговорната система на българския книжовен език, да се изградят правоговорни умения и навици“ (Shtereva, D., 2010, p. 38). Усвоените и използвани изговорни и правоговорни норми и правила (говорна култура) от екскурзовода е необходимо да бъдат винаги съобразявани с конкретните обстоятелства (тип или вид на беседата, мястото на провеждане, състав и възраст на участниците), в които се реализира и протича говорната изява и словесното общуване. Способността за съобразяване на говорната изява съобразно реализираната комуникативна ситуация е основен показател за равнището на говорна култура и адекватно словесно (говорно) поведение на личността на екскурзовода. Прецизното слово на говорещия – подчертава Г. Дянкова ((2005), води не само до ясно и отчетливо поднасяне на мисълта, но същевременно предоставя и възможности за емоционално-въздействащо ефективно словесно общуване. Работата върху развиване и подобряване на индивидуалната говорна култура е продължителен процес – процес на непрекъснато обучение през целия живот. Отговорното отношение към поддържане и обогатяване на говорната култура би следвало да се превърне в осъзната необходимост за всички, професионално и обществено изявяващи се в областта на устното слово, за които

⁶ Докладът е представен на заседание на секция „Педагогика, психология и методика на обучението по...“ на 62-та международна научна конференция „Нови индустрии, дигитална икономика, общество – проекции на бъдещето – VI“, проведена във Филиал – Силистра на Русенски университет „А. Кънчев“, на 27 октомври 2023 с оригинално заглавие на български език: СПЕЦИАЛИЗИРАНО РЕЧЕВО ОБУЧЕНИЕ ЗА БЪДЕЩИ ЕКСКУРЗОВОДИ

практическото овладяване на изговорните и правоговорните норми е задължително изискване (Dyankova, G., 2005, pp. 5,10-11).

При прегледа на научната екскурзоводска литература се забелязва, че не е отделено достатъчно внимание на приложните аспекти на говорната култура на екскурзовода. Говорната подготовка включва формирането на езиков опит и усвояването на предварителни говорни умения, които изискват допълнителни познания и упражнения, за да бъде подобро говорното майсторство (гласово-говорната техника) на екскурзовода. За бъдещите екскурзоводи в туризма предварителната университетска теоретико-практическа говорна подготовка и обучение има своята професионална значимост, тъй като е пряко свързана с живото слово (устна реч) в трудовата дейност и извършването на екскурзоводското обслужване на туристите. Говорната подготовка има подобаващо място и в следдипломната професионална квалификация на екскурзовода.

Настоящото изследване има за цел да открие някои от приложните аспекти, подобряващи и обогатяващи словесната говорна изява на екскурзовода, които са със съществена практическа значимост при устното представяне на екскурзоводската беседа. Методическата специфика на извършваната специализирана гласово-говорна подготовка на бъдещите туристически екскурзоводи се разглежда като важна част от тяхното професионално обучение. Изучаваната проблематика дава профилиращо (диференцирано) научно познание за подобряване на говорните и гласови способности и говорни умения, съобразени с акустичните модалности за извършване на ефективно екскурзоводско общуване.

Специализираната говорна подготовка, включваща формиране на говорни умения у бъдещите екскурзоводи, се отнася до осъществяване на:

- ▶ *Правилност на говора*
- ▶ *Изразителност на говора*
- ▶ *Напрежение в говора*
- ▶ *Артикулация на говора*
- ▶ *Темпоритъм на говора*

Прецизната устна реч изисква правилно владение на гласово-говорните способности. Освен това екскурзоводът „трябва внимателно да подбира специалните термини и чуждите думи и в съвършенство да владее техниката на речта: чистота на дикцията, правилно произнасяне на звуковете. Трябва да избягва монотонността на разказа, тъй като емоционалното излагане на материала съдейства за повишаване на вниманието на екскурзиантите, за по-дълбокото възприемане на темите като цяло“ (Velikov, V., M. Stoyanova, 2008, p. 24). Убедителността на словесната говорна изява и поведение на екскурзовода или начинът, по който произнася беседата, заема важна част за осъществяване на емоционално-въздействащо екскурзоводско общуване и за спечелване на вниманието на слушателите. За да се постигне приятен говор, с чисто и плавно произношение, съчетано с умерен тон и благозвучна реч, е необходимо овладяване на собствения говорен глас и правилната артикулация. Усвоените методически умения за реализиране на продуктивно говорно общуване и поведение при произнасяне на екскурзоводската беседа са отлична възможност за осъществяване на убеждаващо вербално и невербално изразяване.

Когато говори, човек си служи със знаковите средства на устния език и със средствата на други (несловесни) системи от знаци, предавани с помощта на зрителния, слуховия, допирния, мирисния и вкусовия канал. По този начин той предава точно и бързо информация, идеи или чувства на събеседника си. Тогава той е участник в устна форма на общуване. Несловесните системи от знакове, използвани в устната форма на общуване, са ударението, интонацията, паузите, жестовете, изражението на лицето (мимики и гримаси), изражението на тялото, облеклото, аксесоарите, миризмите. Устните словесни и несловесни знакове образуват устното слово (Bachvarova B. et al., 2008, p. 24).

Формираните говорни умения, като част от личната говорна култура на бъдещите екскурзоводи, заемат специфично място в процеса на общуване. Словесната изява в професионалната практика на екскурзовода се разпознава чрез слуховото възприятие на

кодираната интонационно и предавана звуково и говорно оформена вербална реч. Силата на екскурзоводското красноречие и словесно въздействие зависи от индивидуалната неповторимост на гласово-говорните характеристики (данни) на говорещия. Особеностите на усвоеното говорно майсторство безспорно открояват: *правилността, изразителността, напрежението, артикулацията и темпоритъма на говора на екскурзовода в неговата устната реч.*

► *Правилност на говора*

Най-важното качество на речта е нейната правилност. Правилността на речта осигурява разбирането ѝ. Липсва ли правилност, не могат да се проявят останалите качества – точност, логичност, уместност и т.н. За да бъде нашата реч правилна, трябва добре да познаваме и, разбира се, да спазваме правоговорните и правописните правила (Tsankov, K., 2007, p. 11). Правилното произнасяне на думите в изречението е важна техника на говора (изговора) за говорещия пред публика. Тя трябва да се извършва според изговорните и правоговорните книжовни норми на българския език. Неслучайно Ст. Брезински (2004) е категоричен, че изговорната култура не е дреболия! Тя е характеристика на личността. Да пренебрегваме ли българския книжовен изговор? (Brezinski, St., 2004, p. 35).

- Използването на паразити на речта (като „бъъ“, „mmm“, „значи“, „нали“, „разбираш ли?“, „така“ и др.), диалектни или жаргонни изрази е неподходящо (недопустимо) в словото на екскурзовода.

- Погрешно създаденият изговорен навик, свързан със замяната на тясната гласна *и* с широката гласна *е* води до неправилно произнасяне на думи, като: „еденайсет“, „директор“, „фенанси“, „съеденение“, „летератор“ и пр.

- Неуместно е заменянето на членуваното съществително име от ж. р., което завършва на крайна ударена гласна *а* с *ъ* (*пролетта, сутринта, солта*);

- При изговор, крайните шумови съгласни не бива да изпадат, а да се произнасят ясно, като „турист“, „гост“, „чист“, „радост“, „машинист“, „юрист“ и пр.

- При изразяване на учтивост, глаголите се употребяват в множествено число („*Спахте ли добре?*“, „*Готови ли сте за път?*“, „*Доволни ли сте от обслужването в хотела?*“ и пр.)

► *Изразителност на говора*

Изразителността на говора се свързва с невербалната вокализация или интонация и означава хармония в използването на езиковите средства (елементи на речта). Промяната в гласа, като интонация, настъпва (волно или неволно) съобразно съдържанието на използваните думи и изрази, на изказаните мисли и чувства. В практиката се срещат: неутрална, приятелска и агресивна интонация. Нейни устойчиви части са: мелодиката (промяна във височината на звука), силата (амплитудата на колебанията на гласните връзки) темпото (скоростта, с които се изговарят речевите отрязъци за единица време), паузите, ударенията, тембърът (специфична окраска гласа), ритъмът (периодична повторяемост на определени звукови елементи във времето), регистърът (темброви разлики в гласовия диапазон), диапазонът, или обхватът на гласа (съвкупност от тонове).

► *Напрежение в говора*

Психическото парализиране на организма като свръхнапрежение на нервната система е познато усещане на всеки човек. Емоционалната свръхвъзбуда издава напрежението на гласа, замъглява артикулацията, разстройва ритъма на говорене и влияе върху дишането, тялото и походката. При нервна възбуда и психично напрежение често се случва диафрагмата да стане неподвижна, гръдният кош да се скове и да не може да се диша, долната челюст и гърлото да се стегнат. Тогава звукът като че ли се удря в някаква преграда и преди да стигне до слушателя се връща отново към него. Звукът трябва да е мощен и насочен към тези, които слушат.

Психическото напрежение, отразяващо се в стягане на мускулите на говорните органи, съответно и в редуциране на резонаторите, дава отражение на качествата на гласа (Dancheva, G., 2000, p. 56). Физическата скованост на долната челюст пречи да говорим, да мислим и действаме, т.е. деформира отделните елементи на говорния процес (гласообразуване, дишане, артикулация, ритъм и пр.). Това психофическо напрежение в гласово-говорния

апарат често „хаби“, потиска, разстройва и напруга, намалява активността, притъпява остротата на сетивната дейност, възпрепятства пъргавината на мисълта и уморява говорещия.

Психическото напрежение в личността има своето огромно въздействие за осъществяване на свободно говорене и активно поведение в процеса на словесно общуване. Правилната стойка, като физическо положение и изходна позиция на тялото, естествено поражда чувството на бодрост. Така не се създава излишно мускулно напрежение, а тежестта на тялото се разпределя равномерно между мускулите, които го поддържат, с което се освобождава психичното напрежение и напрегнатост.

Проблемът за психическото напрежение – отбелязва Ел. Сотирова (2007), има огромно значение за творческата подготовка на личността. И тъй като мускулното напрежение най-често се локализира от кръста нагоре, особено в раменния пояс, откъдето лесно се предава на целия гласово-говорен апарат, неговото преодоляване е основна предпоставка за усъвършенстването на говора, основен въпрос на гласово-говорното майсторство. Ако общата, паразитна, нервна напрегнатост, особено когато тя е относително траен психически белег, намалява цялостния творчески потенциал, напрежението в гласово-говорния апарат допълнително разстройва, нарушава и деформира всички елементи на говорния процес – дишане, гласообразуване, артикулация, ритъм и пр., защото лесно се предава от една мускулна група на друга (това е физически закон) и, от друга страна, защото всички елементи на говора са взаимносвързани и обусловени. Запознавайки се поотделно и по-подробно с всички етапи на говорния процес, ние установяваме, че връзката между напрежение и говор става по-ясна (Sotirova, El., Ev. Ivanova, 2007, pp. 51-52).

► *Артикулация на говора*

Яснотата на говора се свързва с начина на произнасяне на говорните звукове, учленяването и разчленяването на гласовия поток или това е артикулацията (дикцията) при осъществяване на говорния процес. Правомерното произношение (учленяване и разчленяване) на всеки звук (звукови елементи) във всяка дума и фраза в потока на речта има своето значение в членоразделното звучене на гласа и говора. Звукът, като структурен елемент в езика, се нарича фонема, а самото му учленяване при произнасяне на думата се обозначава като личен, свободен, индивидуален вариант на фонемата, предаващ неповторимо излъчване на всеки говор. Броят на индивидуалните варианти на фонемата е неограничен и в тях се съдържат възможностите на артикулацията като средство на ораторското изкуство и говорно майсторство.

Да се говори ясно – пише Ан. Александров (2018), означава всеки звук да бъде произнесен така, че да се чува без напруга на слуха от всеки слушател. Яснотата на звука е свързана с правилната артикулация, т.е. с правилното (отчетливото) учленяване на говорните звукове (от лат. articuiatio – разчленено). То се извършва от т.нар. артикулационен апарат, който включва комплексната дейност на гърлената, носната и устната кухини, като последната играе основна роля (Aleksandrov, An., 2018, p. 206).

Артикулацията е координирана система за учленяване на елементите в езика, организира звукопроизвеждането и ръководи гласа при цялостното изговаряне (произнасяне) на устната реч. Често в ежедневието артикулацията (дикцията) обхваща и оценка за произношението в говора от слушателите, като например „Екскурзоводът има добра дикция“. Разбирането в това отношение се съсредоточава не толкова върху точното и ясно произношение на всички звукове, а в начина на тяхното внушително и приятно произнасяне и пластично, красиво учленяване. Ето защо правоговорът се смята за мярка за артикулацията и условие за дикцията.

За екскурзовода ясната артикулация (дикция) е особено необходима, когато беседата се провежда на открито или в помещения с недобра акустика. В такива случаи той трябва да внимава за ясното и правилно произнасяне на съгласните звукове във всяка дума. Да се говори ясно, означава всеки звук да бъде произнесен така, че да се чува от слушателите. Яснотата на звука е свързана със силата на произнасянето му и правилната артикулация. Това е отчетливото учленяване на говорните звукове. Нарушената артикулация води до

липса и замяна на звукове. След вдишване фразата започва пълнозвучно, но с издишване на въздуха постепенно тя затихва и тогава думите започват да се „давят“ и не се чува какво се говори. Това е особено явно при думи, завършващи с шумови съгласни („т“, „к“) в потока на речта. Невъзможността да се учленяват някои съгласни като „р“, „с“, „з“ и „л“ може да се дължи на анатомо-физиологични, неврологични или социално-психологични причини. Ясното артикулиране на звука налага дейното използване на устните за подчертаване на всеки съгласен звук.

Яснотата на говора се подпомага от добре овладения артикулационен апарат. Струпването и затъмняването на звукове възпрепятства тяхното плавно произношение и говорът става неясен. Връзката между артикулацията и думата е аналогична. При неточна артикулация думата (мисълта) също се възприема неточно и трудно. Когато разстоянието е по-голямо и докато думите стигнат до слушателя, се създава напрежение, звуковете вълни се видоизменят и се усеща звукова „деформация“, която се умножава пропорционално на разстоянието. Ето защо точната артикулация и яснотата на говора (правоизговор) имат своето значение за говорещия пред публика. От това дали слушателите чуват добре говора на екскурзовода и разбират или не съдържанието на екскурзоводската беседа зависи възприемането на информацията и качеството на екскурзоводското обслужване. Затова хора с болестни увреждания на гласово-говорните органи, на нервната, зрителната или слухова система, с малформации и дефекти не бива да се ориентират към екскурзоводската професия, тъй като те са неотстраними. Лошо подредени, криви и редки зъби или неправилна захалка могат да се пренебрегнат, защото компенсират други екскурзоводски качества и способности на личността.

► *Темпоритъм на говора*

Когато искаме да звучим уверено, твърдо и да внушаваме авторитет, се стараем да не говорим бързо и с голяма скорост. Скоростта (темпо) на говора (речта) е важен аспект в общуването между събеседниците. „Дължината на звученето на отделните срички и думи, дължината на паузите и интервалите, бързината на речта – всичко това, взето заедно, представлява нейното темпо. То е тясно свързано с нашите действия“ (Savkova, Z., Y. Vedar, 2000, p. 136).

Очертаното темпо на говора в процеса на вербалната комуникация ни позволява да разберем душевната предразположеност, темперамент, отношение към реципиента, отвлеченост и установеност на човека. При туристически пътувания скоростта на говора на екскурзовода зависи от тематичната обвързаност на екскурзията, представяния обект, от броя на местата за разглеждане съобразно планираното време и възрастта на туристите. Затова е желателно тя, скоростта на речта, да бъде изпълнена с динамика и енергичност.

Скоростта на речта на екскурзовода зависи от съдържанието на екскурзията и от други фактори, например, скоростта на движение на автобуса. Ако обектът се намира в кръгозора на екскурзиантите за броени минути, то екскурзоводът трябва да успее да даде основния материал, ускорявайки темпо на речта (говора) (Velikov, V., M. Stoyanova, 2008, p. 24). Скоростта на движение на автобуса също се отразява и на темпо на речта на екскурзовода. Наблюдаването на даден обект от автобуса се осъществява за броени минути и за екскурзовода е важно да успее да представи необходимата информация в кратък отрязък от време, като ускори скоростта на речта си. Бързото говорене от страна на екскурзовода е допустимо за определено време, защото слушателите бързо се уморяват, не успяват да следят мисълта на екскурзовода и да разглеждат самия обект. Ускореното или забавено темпо на речта на екскурзовода влияе на протичането на беседата, разговора и моментното състояние на събеседниците (Dechev, Z., 2014, p. 981). Скоростта на речта трябва да съответства и на характера на обекта за показване. При разглеждане на произведения на изкуството, когато се говори за композицията, за замисъла на автора, темпо на речта е забавено, за да се възприеме по-добре съдържанието. Когато се говори за конкретни исторически събития е необходимо речта да е многословна, достатъчно е да бъде точна с подходяща интонация (Krasteva, V., 2011, pp. 65-66). Умението да се установи вътрешен ритъм на словото чрез оценка на отделните части и задачи дава възможност да се подчертае кулминацията на речта

и така да се управлява степента на въздействието ѝ върху слушателя... Чрез различното темпо се определя също така и разликата или значението на онова, за което се говори (Dzhonev, S, E. Ilieva, 1985, p. 29).

Елемент на ритъма на речта е *темпото*. То включва дължината и звученето на отделните срички и думи, бързината на речта, дължината на паузите и интервалите. Бързото произнасяне на думите е основна грешка в работата на начинаещия екскурзовод. Понякога напредването на времето поставя говорещия в трудна ситуация и той започва да говори бързо, за да спести време. При слушателите психологическото усещане за протичане на времето е различно. Колкото по-приятна е речта на екскурзовода, толкова по-бързо протича то, когато е по-скупна, усещането е, че времето тече много по-бавно. Начинаещият (неопитният) екскурзовод, притеснен от погледа на своите слушатели, понякога несъзнателно забързва темпото на речта. Скоростта на говорене зависи и от езика, на който се говори. Ако за прочитането на една стандартна страница текст се изисква около три минути време, то при екскурзоводската беседа са необходими около четири-пет минути. Усвояването на оптимално темпо на говора, т.е. умението да чуваме собствения си глас, изисква известно усилие и съответно обучение. Това умение се усвоява чрез продължително четене на глас.

В заключение ще отбележим, че професионалното поведение на младия екскурзовод по време на устното представяне на екскурзоводската беседа разкрива положеното от негова страна старание при предварителната говорна подготовка. В междуличностното словесно общуване (като природосъобразно протичане на този процес) гласовите и говорни способности на отделната личност оказват непосредствено влияние в осъществяваната комуникация. Устната екскурзоводска реч (като целенасочено интелектуално и емоционално вербално и невербално общуване), реализирана между екскурзовода (като говорител, оратор) и туристите (като слушатели, публика), е нещо по-различно от обикновеното (ежедневното) говорене. Красноречието на екскурзовода задължително изисква добро познаване, владение и правилно прилагане на говорните умения в процеса на общуване. Осъществяването на предварителна университетска подготовка значително подобрява говорното майсторство на бъдещите екскурзоводи.

REFERENCES

- Aleksandrov, An., 2018. Sermon, preacher, listeners. Sofia: FRR Publishing House (**Оригинално заглавие:** Александров, Ан., 2018. Проповед, проповедник, слушатели. София: Издателство „ФРР“.)
- Bachvarova, B., B. Georgiev, Vl. Ignatov, 2008. Language culture. Sofia: New Bulgarian University (**Оригинално заглавие:** Бъчварова, Б., Б. Георгиев, Вл. Игнатов, 2008. Езикова култура. София: НБУ.)
- Brezinski, St., 2004. Language culture, without which we (can't) do. Plovdiv: Hermes Publishing House (**Оригинално заглавие:** Брезински, Ст., 2004. Езиковата култура, без която (не) можем. Пловдив: Издателска къща „Хермес“.)
- Dancheva, G., 2000. Speaking technique. Veliko Tarnovo: St. Euthymius Patriarch of Turnovo Publishing and printing complex (**Оригинално заглавие:** Данчева, Г., 2000. Говорна техника. Велико Търново: ИПК „Св. Евтимий Патриарх Търновски“.)
- Dechev, Z. (2014). *Acoustic variations in the speaking performances of the tour guide*. 11-th International Scientific Conference „Smart Specialization of Bulgaria“, June 13-14, 2014, Sofia (**Оригинално заглавие:** Дечев, З. (2014). Акустични вариативности в ораторските изяви на екскурзовода. Единадесета международна научна конференция „Интелигентна специализация на България“, 13-14 юни 2014, София.)
- Dyankova, G., 2005. Workshop on speech culture. First part. Blagoevgrad: Neofit Rilski University Publishing House (**Оригинално заглавие:** Дянкова, Г., 2005. Практикум по говорна култура. Първа част. Благоевград: УИ „Неофит Рилски“.)

Dzhonev, S., E. Ilieva, 1985. Psychological aspects of verbal impact. Sofia: MNP Publishing House (**Оригинално заглавие:** Джонев, С., Е. Илиева, 1985. Психологически аспекти на словесното въздействие. София: Издателство МНП.)

Georgieva, M., 1968. Bulgarian stage speech. Sofia: Science and Art Publishing House (**Оригинално заглавие:** Георгиева, М., 1968. Българска сценична реч. София: Издателство „Наука и изкуство“.)

Krasteva, V., 2011. Guided tours. Burgas: Dimant Publishing House (**Оригинално заглавие:** Кръстева, В., 2011. Екскурзоводство. Бургас: Издателство „Димант“.)

Savkova, Z., Y. Vedar, 2000. Speech and voice. Sofia: St. Kliment Ohridski University Publishing House (**Оригинално заглавие:** Савкова, З., Й. Ведър, 2000. Реч и глас. София: УИ „Св. Климент Охридски“.)

Shtereva, D., 2010. Speech technique and communicative training models. Sofia: Veda Slovena-ZhG Publishing house (**Оригинално заглавие:** Щерева, Д., 2010. Говорна техника и комуникативно-тренингови модели. София: Издателство „Веда Словена-ЖГ“.)

Sotirova, El., Ev. Ivanova, 2007. Speech technique. Shumen: Bishop Konstantin Preslavski University Publishing House (**Оригинално заглавие:** Сотирова, Ел., Ев. Иванова, 2007. Техника на говора. Шумен: УИ „Епископ Константин Преславски“.)

Tsankov, K., 2007. Language culture. Veliko Tarnovo: Znak'94 Publishing House (**Оригинално заглавие:** Цанков, К., 2007. Езикова култура. Велико Търново: ИК „Знак'94“.)

Velikov, V., M. Stoyanova, 2008. Guided tours and tourist animation. Sofia: Matcom Publishing House (**Оригинално заглавие:** Великов, В., М. Стоянова, 2008. Екскурзоводство и туристическа анимация. София: Издателство „Матком“.)