



Armin Mikos von Rohrscheidt

Współczesne przewodnictwo miejskie

Metodyka i organizacja interpretacji dziedzictwa

PODREČZNIK
WYDANIE II

KULTOUR.PL

Armin Mikos von Rohrscheidt

Współczesne przewodnictwo miejskie

Metodyka i organizacja interpretacji dziedzictwa

Podręcznik

Wydanie II

**KulTour.pl
Poznań 2017**

Korekta: Piotr Stachowski, Przemysław Buryan

Wykonanie grafik: Oleksiy Artyshuk

Recenzja wydawnicza: prof. UE dr hab. Zygmunt Kruczek

© Copyright by: Armin Mikos v. Rohrscheidt, Poznań 2017

ISBN: 978-83-930211-6-1

Format: Wersja elektroniczna (PDF)

Wydawca: Wydawnictwo KulTour.pl

ul. Stanisława Wyspiańskiego 16/1, 60-750 Poznań, tel./fax: +48 61 879 50 62

www.kultour.pl, e-mail: biuro@kultour.pl

„Nie ma i nie było w polskiej a i zapewne w europejskiej literaturze tak profesjonalnie napisanego podręcznika, ujmującego całość problematyki współczesnego prze przewodnictwa miejskiego. Jest to dzieło nowatorskie, wypełniające lukę w opracowaniach metodycznych. Podkreślić należy zarówno wysoką wartość części teoretycznych prezentujących dziedzictwo kulturowe i jego interpretację, jak i walor praktyczny podany w postaci warsztatów. Autor z ogromną wprawą, świadczącą o znakomitej znajomości tematyki, opisuje formy i metody współczesnego przewodnictwa, ilustrując je różnego rodzaju przypadkami i dyskursami. Podręcznik ten powinien być obowiązkową lekturą dla kandydatów na przewodników miejskich i po szlakach tematycznych, będzie cennym poradnikiem dla wykładowców na kursach przewodnickich. Mam nadzieję, że sięgną do niego również przewodnicy dbający o doskonalenie własnego warsztatu metodycznego i podniesienie jakości swoich usług.”

z recenzji dr. hab. Zygmunta Kruczka,
prof. Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach

O AUTORZE



Amin Mikos von Rohrscheidt - urodzony w 1966 roku, studiował w Niemczech, Szwajcarii i w Polsce. Doktor habilitowany nauk humanistycznych (zarządzanie w kulturze), profesor GSW Milenium w Gnieźnie w zakresie zarządzania i turystyki. Doktor filozofii, doktor teologii, doktor kulturoznawstwa, ponadto absolwent studiów historycznych oraz językowych. Organizator i wykładowca specjalności turystyka kulturowa, konsultant europejskich projektów turystyczno-kulturowych, autor pierwszych polskich monografii naukowych poświęconych turystyce kulturowej oraz szlakom kulturowym, pięciu innych książek i ponad 80 artykułów naukowych w tej dziedzinie. W roku 2008 założyciel i odtąd redaktor naczelny naukowego czasopisma „Turystyka Kulturowa”. Od 28 lat czynny przewodnik miejski oraz pilot wycieczek. Egzaminator wojewódzki pilotów wycieczek, od 2004 roku organizator i wykładowca szkoleń przewodników miejskich. Założyciel (2004) i współwłaściciel Biura Podróży KuiTour.pl specjalizującego się w turystyce kulturowej i w usługach przewodnictwa miejskiego. Jeden z nielicznych w Polsce badaczy tematyki przewodnictwa turystycznego, teoretyk jego metodyki i organizacji.

Spis treści

WPROWADZENIE.....	9
CZĘŚĆ I. Dziedzictwo, interpretacja i współczesne przewodnictwo.....	17
WSTĘP	18
1. CZYM JEST DZIEDZICTWO?	19
1.1. Znaczenie terminu „dziedzictwo”	19
1.2. Przykłady wykorzystania dziedzictwa w życiu społecznym	24
1.3. Turystyka kulturowa w promocji dziedzictwa i budowaniu kapitału kulturowego	25
1.4. Problemy z dziedzictwem.....	26
2. O INTERPRETACJI DZIEDZICTWA JAKO ISTOCIE PRZEWODNICTWA	31
2.1. Co to jest interpretacja dziedzictwa?	31
2.2. Klasyczne zasady interpretacji dziedzictwa	33
2.3. Korzyści płynące z interpretacji dziedzictwa	39
2.4. Problem narracji alternatywnych w interpretacji	41
2.5. Interaktywność w interpretacji	44
3. KLIENT NASZ PAN, CZYLI NOWA TURYSTYKA I NOWI TURYSŃCI.....	47
3.1. Ogólne trendy w turystyce międzynarodowej i krajowej	47
3.2. Profil nowych turystów miejskich	49
3.3. Czego konkretnie chcą nowi turyści od przewodnika?	54
4. PROFIL ZAWODOWY WSPÓŁCZESNEGO PRZEWODNIKA	66
4.1. Kim jest przewodnik?	66
4.2. Cechy dobrego przewodnika.....	68
4.3. Podstawowe funkcje współczesnego przewodnika	79
5. PODSTAWOWE REGUŁY PRACY PRZEWODNIKA JAKO INTERPRETATORA.....	90
6. O PRZYGOTOWANIU DO ROLI INTERPRETATORA CZYLI STARA I NOWA METODYKA PRZEWODNICTWA.....	110
6.1. Nieco historii.....	110
6.2. Jaka metodyka dla interpretacji i usługi?	111
6.3. Metodyka po deregulacji – program szkolenia przewodników	113
6.4. Formy nauczania metodyki przewodnictwa na szkoleniu przewodników miejskich	117
6.5. Dodatek: Psychologia grupy wycieczkowej a postawy przewodnika.....	122

CZĘŚĆ II. Formy przewodnictwa w przestrzeni miejskiej	125
WSTĘP	126
7. KLASYCZNE FORMY PRZEWODNICTWA MIEJSKIEGO.....	127
7.1. Miejski spacer historyczny (guided city walk/walking tour; historische Stadtführung).....	127
7.2. Miejski spacer tematyczny (Special Tour, Thematische Stadtführung).....	134
7.3. Objazd miasta z przewodnikiem (City Tour, Stadtrundfahrt).....	146
7.4. Kombinowane zwiedzanie miasta (objazd - spacer – zwiedzanie obiektów) (City Tour-and-walk, Sightseeing, Stadtbesehtigung)	154
8. NOWSZE I ALTERNATYWNE FORMY PRZEWODNICTWA	166
8.1. Zwiedzanie fabularyzowane (Adventure City Tour, Erlebnisführung)	166
8.2. Orowadzanie stylizowane (w tym w stroju historycznym)	178
8.3. Zwiedzanie aktywne	188
9. MIESZANE FORMY PRZEWODNICTWA I USŁUG W ZWIEDZANIU MIAST	197
9.1. Przewodnik-kierowca (driving guide; driver guide)	198
9.2. Przewodnik-konsultant zakupów (Guide & shopping adviser)	205
9.3. Przewodnik-prelegent (Guide–Lecturer, Vertiefte Stadtführung)	213
10. SZCZEGÓLNE ODMIANY ZWIEDZANIA.....	224
10.1. Orowadzanie po trasie miejskiej	224
10.2. Zwiedzania wielozmysłowe (zwiedzania multisensoryczne, multisensorial tours, multisensorische Führungen).....	234
10.3. Zwiedzanie kreatywne	240
10.4. Orowadzania „z perspektywy” i zwiedzanie z narracją alternatywną	247
11. INTERPRETACJA DLA GRUP NIETYPOWYCH	260
11.1. Zwiedzanie z osobami niepełnosprawnymi	260
11.2. Zwiedzanie z dziećmi	270
CZĘŚĆ III. Przewodnictwo w różnych miejscach, obiektach i kontekstach.....	280
WSTĘP	281
12. OBIEKTY JAKO CELE ODRĘBNEGO ZWIEDZANIA – ZASADY OGÓLNE (On-site-guiding, Führung an Orten)	282
13. OPROWADZANIE PO EKSPOZYCJACH MUZEALNYCH I INNYCH WYSTAWACH....	295
13.1. Zwiedzanie holistyczne.....	298
13.2. Zwiedzanie selektywne	300
13. 3. Zwiedzanie autonomiczne.....	302
13.4. Zwiedzanie zadaniowe.....	304
13.5. Fabularyzowane zwiedzanie muzeów i wystaw	305
13.6. Przypadek szczególny: wystawy posiadające własny program interpretacyjny.....	307

14. ZWIEDZANIE OBIEKTÓW ZABYTKOWYCH W PRZESTRZENI MIEJSKIEJ	313
14.1. Obiekty sakralne	313
14.2. Inne obiekty zabytkowej architektury.....	324
14.3. Zwiedzanie zabytkowych obiektów infrastrukturalnych i technicznych.....	329
15. ZWIEDZANIE I INTERPRETACJA PRZESTRZENI PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH	333
15.1. Jak przygotowywać program interpretacji dla obszarów	333
15.2. Zwiedzanie cmentarzy	338
15.3. Interpretacja terenów ekspozycyjnych	343
15.4. Ogrody zoologiczne i botaniczne	348
15.5. Inne miejskie obszary przyrodnicze	356
15.6. Wieloprzestrzenne tereny (po)militarne	361
15.7. Przewodnictwo w „żywych obszarach”	365
15.8. Przewodnik miejski w ramach interpretacji szlaku kulturowego	368
16. OBIEKTY WSPÓŁCZESNE UDOSTĘPNIONE DO ZWIEDZANIA.....	374
16.1. Wielkie współczesne obiekty handlowe.....	376
16.2. Współczesne obiekty infrastrukturalne.....	378
16.3. Tradycyjne i współczesne warsztaty.....	382
16.4. Współczesne zakłady przemysłowe.....	384
16.5. Współczesne centra edukacyjne.....	388
DODATEK. UDZIAŁ PRZEWODNIKA W INNYCH FORMACH TURYSTYCZNEGO	
ZWIEDZANIA MIAST	393
Gra miejska	393
Questing miejski	397
Geocaching w miastach	400
CZĘŚĆ IV. Warsztat pracy przewodnika.....	404
WPROWADZENIE.....	405
17. PODSTAWOWE SŁOWNE FORMY PRZEKAZU W PRACY PRZEWODNIKA.....	407
17.1. Komentarz rozwinięty - I filar przekazu ustnego	408
17.2. Opowieść jako odrębny moduł w ramach interpretacji - II filar przekazu ustnego.....	413
17.3. Inne rodzaje komentarzy merytorycznych	424
17.3.1. Komentarz zredukowany	424
17.3.2. Komentarz zależny (wprowadzający, towarzyszący, podsumowujący).....	426
17.3.3. Prezentacja kontynuowana	429
17.3.4. Komentarz nieplanowany czyli „zapełniacz”	432

17.4. Słowne formy urozmaicające i obrazujące	435
17.4.1. Anegdota	435
17.4.2. Dowcip	437
17.4.3. Porównania	439
17.4.4. Liczby, daty i wielkości	441
17.4.5. Cytaty literackie	443
17.5. Formy wprowadzające interpretację subiektywną	446
17.5.1. Opowiadanie z perspektywy	446
17.5.2. Narracja alternatywna jako forma przekazu w zwiedzaniu	451
17.6. Rejestr językowy i jego różnicowanie	453
18. UZUPEŁNIAJĄCE I ANIMACYJNE FORMY INTERPRETACJI	459
Wstęp	459
18.1. Ilustracje statyczne	459
18.2. Obrazy dynamiczne, w tym multimedialne	462
18.3. Nagrania i odgłosy	464
18.4. Elementy muzyczne	467
18.5. Elementy ruchu	469
18.6. Pytania i ich zadawanie	473
18.7. Zadaniowanie grupy	478
18.8. Warsztat tematyczny	483
19. INDYWIDUALNY WARSZTAT PRACY PRZEWODNIKA, NARZĘDZIA I URZĄDZENIA WSPOMAGAJĄCE PRZEKAZ	488
Wstęp	488
19.1. O warsztacie pracy przewodnika ogólnie	488
19.2. Niematerialne (konstrukcyjne) narzędzia interpretacji	498
19.2.1. Sylabus miejsca - narzędzie budowy komentarza rozwiniętego	498
19.2.2. Mapa legend i anegdot jako narzędzie przewodnika	511
19.2.3. Mapa pomników i tablic jako narzędzie przewodnika	512
19.2.4. Mapa parkingów dla autokarów	512
19.2.5. Trasa tematyczna jako narzędzie przewodnika	513
19.2.6. Kwestionariusz zadaniowy jako narzędzie interpretacji	514
19.3. Narzędzia materialne (techniczne) - wybór	518
19.3.1. Sprzęt nagłaśniający i jego stosowanie	518
19.3.2. „Tour Guide System” - zestawy przekazu bezprzewodowego	519
19.3.3. Aplikacje augmented reality (rozszerzonej rzeczywistości)	520
19.3.4. Systemy audioguide (audio-guide-system)	522
19.3.5. Fotokod w funkcji prezentacji dziedzictwa i informacji turystycznej	523
19.3.6. Stałe urządzenia interpretacyjne w obiektach zamkniętych	527
19.3.7. Urządzenia interpretacyjne w miejscach otwartych	528

20. PRZYGOTOWANIE PRZEWODNIKA DO OBSŁUGI ZWIEDZAJĄCYCH.....	533
Wstęp.....	533
20.1. Podstawowe warunki atrakcyjnej i skutecznej usługi.....	533
20.2. Przygotowanie dalsze - koncepcyjne	535
20.3. Przygotowanie bliższe - szczegółowe	545
21. REALIZACJA USŁUGI.....	559
Wstęp.....	559
21.1. Początek zwiedzania	559
21.2. Przebieg zwiedzania.....	563
21.3. Interakcja podczas zwiedzania.....	573
21.4. Współpraca z kierowcą.....	579
21.5. Zakończenie wycieczki.....	582
21.6. Działania towarzyszące realizacji programu.....	585
22. ADRESACI PRZEKAZU, SYTUACJE TOWARZYSZĄCE ZWIEDZANIU, PARTNERZY, WSPÓŁPRACA	591
Wstęp.....	591
22.1. Specyfika pracy z najczęstszymi typami klientów	592
22.2. Typowe pytania turystów miejskich	603
22.3. Ostrzeżenia dla przewodnika	608
22.4. Sytuacje trudne	609
22.5. Sytuacje awaryjne	616
22.6. Przewodnik i inni czyli partnerzy w realizacji usług	619
22.7. Razem lepiej i skuteczniej czyli o współpracy przewodników	623
ZAŁĄCZNIK - PROPOZYCJA GODZINOWEGO ROZKŁADU MATERIAŁU PROGRAMU METODYKI W SZKOLENIU PRZEWODNIKÓW	629
BIBLIOGRAFIA.....	634

WPROWADZENIE

Potrzebę napisania tej książki dobrze zilustrują dwie historie, których uczestnikiem był jej autor.

Pierwsza z nich rozegrała się na zamku wawelskim w Krakowie kilkanaście lat temu. Autor, pracujący tego dnia jako pilot niemieckiej wycieczki (osoby od 16 do 20 lat), która od kilku już dni zwiedzała z nim południową Polskę, „oddał” grupę w ręce etatowej przewodniczki i czekał ma dziedzińcu, przy wyjściu z komnat. Zaplanowane na 40 minut zwiedzanie wnętrza zamkowych przedłużyło się do nieco ponad godziny. Gdy wreszcie goście wyszli, byli wyraźnie zmęczeni i znudzeni, a niemiecki kierownik grupy podsumował minioną godzinę następującymi słowami: „Jeśli powiesz choć jeszcze jedno zdanie o kolejnej chińskiej wazie albo każesz mi słuchać o jeszcze jednej dębowej skrzyni, osobiście cię zaduszę”. Dla adresata tych słów wszystko było jasne: młodzi Niemcy padli ofiara klasycznej „morderczyni dzieci”, jak w żargonie przewodników określa się osoby, które może wiedzą wszystko, ale także wszystko, wszystkim, zawsze i detalicznie muszą opowiedzieć...

Kolejna scena wydarzyła się na poznańskiej Malcie (teren rekreacyjny) w roku 2012. We dwójkę (obaj - miejscy przewodnicy) wraz z hiszpańskim gościem wracaliśmy ze spaceru wokół jeziora. Parę metrów za nami szła grupa 5-6 młodych dorosłych, z których jeden na nieustannie i głośno „sprzedawał” pozostałym najdziwniejsze rewelacje na temat samego jeziora i widocznych z daleka budowli. Idąc blisko nich poznawaliśmy wówczas alternatywną „historię miejsca”, toteż co chwilę patrzyliśmy na siebie szeroko się uśmiechając, co zainteresowało nawet naszego Hiszpana. Najlepsze było jednak na końcu. Kiedy „gadacz” skończył jedną ze swoich fikcyjnych historyjek, jedna z wpatrzonych i wsłuchanych w niego adoraterek podsumowała: „ty to mógłbyś być przewodnikiem! Tyle wiesz i takie masz gadane!” No i wtedy roześmialiśmy się już głośno.

Niniejszy podręcznik jest dla tych wszystkich, którzy nie chcieliby być podobni do żadnego z „przewodników” - bohaterów obu powyższych opowiadań.

Napisano go w szczególnym czasie dla polskiego przewodnictwa turystycznego, w momencie jednocześnie przełomowym i krytycznym. Przełomowym, ponieważ dokonując z początkiem roku 2014 deregulacji tego zawodu, polska władza publiczna wycofała się z weryfikacji wiedzy i praktycznego przygotowania przewodników, pozostawiając to – jak ogłosili jej przedstawiciele – mechanizmom rynku. Oznacza to dla środowiska przewodników i organizacji zaangażowanych w przygotowanie nowych kadr pełną niezależność nie tylko w sposobie wykonywania pracy, ale także w doborze treści i metod ich kształcenia. Ci bardziej ambitni spośród organizatorów szkoleń, nie ograniczeni już sztywnym gorsetem odgórnie zatwierdzonych programów i urzędowymi kontrolami, mogą teraz zaproponować nowoczesne programy szkoleń, uwzględniające najnowsze trendy, metody i narzędzia przewodnictwa. Mogą przygotować kandydatów do pracy zespołowej, do współdziałania w ramach lokalnych produktów turystycznych, do realizacji alternatywnych

rodzajów przewodnictwa... Z drugiej strony, osoby nie posiadające nawet minimalnej wiedzy ani potrzebnych umiejętności mogą odtąd w polskich miastach oferować „usługi” przewodnickie turystom. Podmioty zorientowane na zysk mogą teraz - już bez żadnej państwowej kontroli - proponować kursy i szkolenia według własnego programu i kryteriów certyfikacji, prowadzone przez ludzi nie mających pojęcia o dziedzictwie kulturowym i zasadach jego interpretacji. Ich skutki można z góry przewidzieć: pewny zysk dla organizatora, przypuszczalna gwarancja pozytywnego ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika oraz bardzo mało prawdopodobne przygotowanie kandydata na przewodnika do potrzeb dzisiejszej turystyki.

Moment jest zatem także krytyczny, ponieważ przeprowadzona deregulacja stawia pod znakiem zapytania (a w krajowych realiach, przy powszechności nierzetelnych szkoleń oferowanych przez rozmaitych spryciarzy - praktycznie przekreśla) szanse na powszechność fachowej i wymagającej edukacji przewodników. A jednocześnie nie likwiduje ona (bo na to nie ma wpływu) popytu na usługi przewodnika, choć potrzeby turystów są diametralnie inne niż 20 lat temu, gdy tworzono ustawę i ówczesne wymagania oraz programy. Nie zmienia też oczekiwań wobec niego ze strony turysty. Przyjeżdżający do naszych miast turyści: krajowi i zagraniczni, dorośli i dzieci, goście konferencji naukowych i uczestnicy firmowych grup integracyjnych – chcą i będą chcieli, w tej czy innej odpowiadającej im formie poznać odwiedzane miejsca, zetknąć się z ich dziedzictwem czy żywą kulturą, zobaczyć na własne oczy to, o czym uczyli się w szkołach - lub właśnie może usłyszeć historie inne niż te, które tworzyły ich własną tożsamość.

Przewodnik, interpretator dziedzictwa nie jest im do tego koniecznie potrzebny, ale może być bardzo pomocny. Turyści mogą bowiem konfrontować się z miejscem i jego wielorakim dziedzictwem na własną rękę, z pomocą opracowanych w formie wirtualnych tras materiałów lub z użyciem coraz bardziej urozmaiconych multimedialnych urządzeń i aplikacji mobilnych. Mogą zwiedzać miasto zarówno z przewodnikiem: w grupach lub indywidualnie, w tradycyjnych formach spaceru historycznego, tematycznego czy objazdu, uczestnictwa w odgrywanej fabule, w zwiedzaniu alternatywnym czy zaangażowanym, a nawet w ramach konsultowanych zakupów czy kombinacji modułów edukacyjnych. Mogą to zrobić także w zupełnie innej konwencji – gry, poszukiwania, zabawy. Ta wielość możliwości wcale nie musi oznaczać spadku popytu na usługi przewodników. Turyści skorzystają z tych usług, jeśli ich oferta będzie dobrze przemyślana i przygotowana, jeśli będzie różnorodna i dobrze będzie korespondować z ich preferencjami. Przewodnik będzie pożądanym partnerem dla organizatorów zbiorowej turystyki i oferentów miejskich wyjazdów indywidualnych, jeśli jego propozycja wpisze się (jako idealnie dostosowany moduł) w rozmaite rodzaje wycieczek i różnie zbudowane pakiety, dobrze współpracując z pozostałymi usługodawcami. Będzie chętnie zatrudniany, jeśli swój wkład (a jest nim interpretacja miejsc i dziedzictwa) będzie umiał realizować na wiele sposobów, odchodząc od monotonnego mówienia i stając się uczestnikiem historii, gry czy eksploracyjnej przygody, wcielając się w rolę konsultanta, eksperta czy nie narzucającego się menedżera czasu wolnego. Wreszcie – i nie na końcu – sukces na nowym, trudniejszym ale wielce obiecującym rynku usług odniosą ci przewodnicy, którzy będą umieli uczynić swój przekaz atrakcyjnym dla rozmaitych grup odbiorców przez dobre wpisanie go w ich zainteresowania oraz używanie języka, który najlepiej dociera do konkretnego odbiorcy.

Książkę pomyślano jako podręcznik dla przewodników turystycznych, jednak nie wszystkich. Będzie przydatna w kształceniu przewodników kulturowych: tych prowadzących turystów po miastach, tematycznych szlakach i zamieszkanym obszarach, po zabytkowych obiektach i po części ekspozycji muzealnych. Niewiele nauczy się z niej przewodnik górski, interpretujący przyrodę i mający szereg innych zadań, związanych głównie z bezpieczeństwem turystów. Jego zawód nadal podlega zresztą regulacji i sztywnym programom szkolenia – na ich podstawie specjaliści mogą opracować podręczniki metodyczne.

Adresatami podręcznika są w pierwszym rzędzie uczestnicy szkoleń i kursów przewodnickich, przygotowujący się do tego pięknego i wymagającego zawodu. Dowiedzą się z niego, jak przygotowywać się do obsługi turystów i jak ją realizować. Poznają rozmaite typy przewodnictwa, zarówno tradycyjne (wraz z narzędziami i technikami czyniącymi je atrakcyjnymi dla współczesnych turystów), jak i nowoczesne, mieszane i alternatywne. Dowiedzą się, jak organizować trasy zwiedzania, jak przygotowywać się do poszczególnych oprowadzeń, jak korzystać (a jak nie korzystać) z urządzeń wspierających przekaz. Poznają strukturę usług zespołowych i zasady udziału w ich przygotowaniu i realizacji.

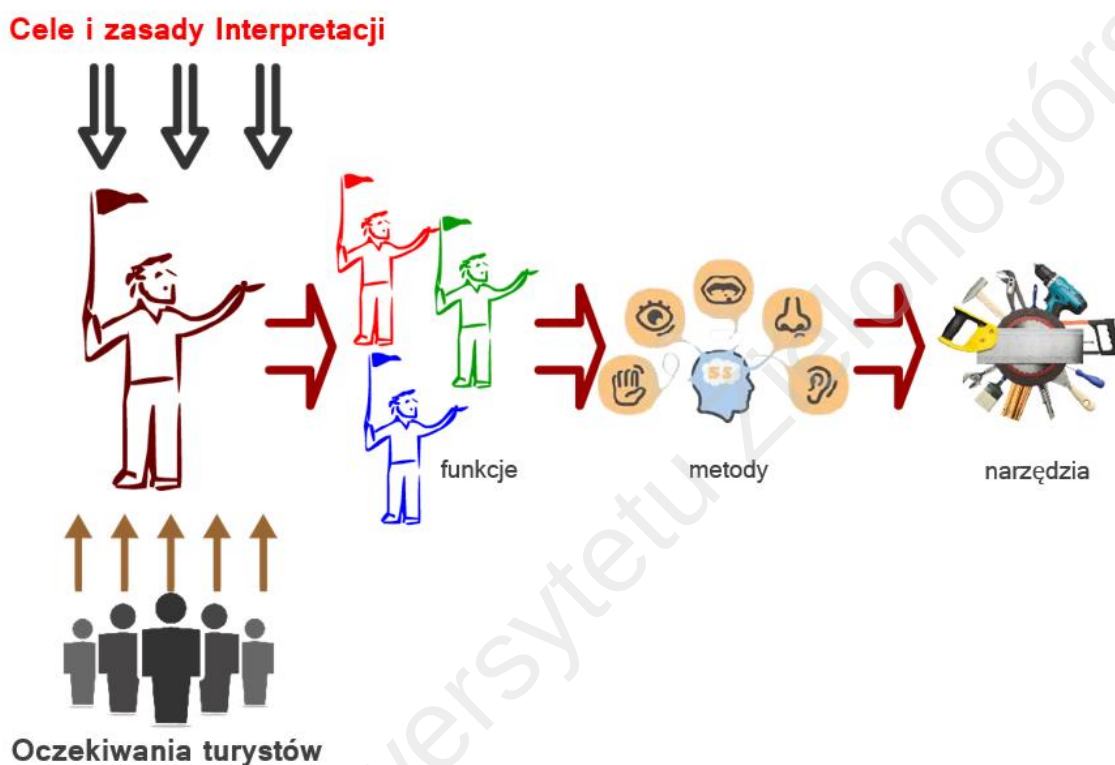
Podręcznik kieruje się także do wykładowców na szkoleniach dla przewodników. Otrzymują oni w tej książce pełne opracowanie zajęć z przedmiotu „metodyka”. W ramach omówienia poszczególnych typów przewodnictwa umieszczono tu specjalnie dla nich studia przypadków, ilustrujących sposób ich realizacji w miejscach, gdzie z powodzeniem są stosowane. Do nich zwłaszcza jest także skierowane bogate zestawienie literatury przedmiotu: pozwoli im ona rozwinąć zajęcia o elementy, które uznają za konieczne lub szczególnie pożyteczne. Znajdą w niej zagraniczne pozycje szerzej opisujące podstawowe zagadnienia (jak interpretacja dziedzictwa, narracje alternatywne), różnorodne sposoby organizacji zwiedzania (jak gry miejskie, geocaching czy questing), współpracy z podmiotami (organizatorzy pakietów, muzea itd.) wreszcie – szczegółowe techniczne opisy urządzeń i narzędzi. Najważniejszym elementem podręcznika, skierowanym do organizatorów i szkolących, jest pełny program metodyki przewodnictwa miejskiego. Jego cele i treści opisane są w Rozdziale 6 w części pierwszej (bo w ten sposób znalazły się w kontekście zabiegów służących interpretacji dziedzictwa), a propozycja szczegółowego rozkładu godzin umieszczona jest z Załączniku na końcu książki.

Zaproszeni do lektury są też czynni przewodnicy. Ci z nich, którzy profesjonalnie wykonują swój zawód dobrze wiedzą, że raz pozyskana wiedza musi być nieustannie aktualizowana, a nowe sposoby i narzędzia szybko stają się standardem, oczekiwanym i wymaganym przez turystów. Podręcznik pomoże im rozszerzyć ofertę o nowe usługi a także unowocześnić warsztat pracy, co pozwoli zwiększyć atrakcyjność przekazu, a przede wszystkim uniknąć śmiertelnej dla przewodnika rutyny. Opisy typowych zachowań turystów i zbiory wskazówek będą przydatne dla tych przewodników, którzy zdecydują się na obsługę obcokrajowców.

Wreszcie niniejszy podręcznik może być użyteczny także dla tych, którzy z różnych powodów – na przykład konieczności wynikłej w miejscu pracy – muszą podjąć się niektórych zadań przewodnika, a nie mają możliwości uczestnictwa w profesjonalnym szkoleniu. Autor ma tu na myśli nauczycieli organizujących wycieczki ze swoimi uczniami, muzealników, a także pracowników przedsiębiorstw, którym zleca się opiekę nad partnerami i gośćmi odwiedzającymi zarząd lub oddział

firmy. Mogą oni skorzystać z niektórych potrzebnych im fragmentów książki. Powinni jednak wiedzieć, że lektura tego podręcznika nie zastąpi udziału w zajęciach z metodyki, w szczególności w ćwiczeniach, prowadzonych przez kompetentnych wykładowców. Nikt i nic nie jest w stanie zająć miejsca solidnego szkolenia, do którego autor wszystkich chętnych do tego zawodu usilnie namawia.

Przekazywany do rąk Czytelnika podręcznik dotyczy istoty przewodnictwa, rozumianego tu jako nowoczesna interpretacja dziedzictwa kulturowego, realizowana w zgodzie z jego zasadami, ale też oczekiwaniami i zainteresowaniami współczesnych turystów. Poniższy rysunek oddaje sposób myślenia autora i ujęcia przez niego tej problematyki:



Rys. 1. Współczesne przewodnictwo miejskie jako realizacja dziedzictwa i odpowiedzi na oczekiwania nowych turystów

Źródło: Opracowanie własne.

Struktura podręcznika. Chcąc sprostać tym potrzebom, Autor nadał podręcznikowi czteroczęściową strukturę. W kolejnych częściach książki nakreślone są więc: podstawowe funkcje przewodnictwa i zadania przewodników w kontekście zasad interpretacji dziedzictwa oraz potrzeb i oczekiwań turystów (część 1), metody pracy przewodnika w ramach rozmaitych form zwiedzania miasta i w różnych typach obiektów i miejsc (części 2 i 3), wreszcie charakterystyczne i najbardziej skuteczne formy przekazu, sposoby organizacji zwiedzania, jego przebieg oraz przydatne narzędzia. W szczegółach wygląda to następująco:

Część pierwsza, której treści powinny zostać wyłożone w ramach wykładu teoretycznego i utrwalone przez lekturę uczestników szkolenia, wprowadza w fundamentalne zagadnienia związane ze współczesnym przewodnictwem turystycznym: zasady klasycznej interpretacji dziedzictwa, najczęściej spotykane profile współczesnych turystów miejskich, ich typowe preferencje, zachowania

i oczekiwania w stosunku do przewodników, zarys psychologii grupy turystycznej oraz – jako pożądaną odpowiedź ze strony usługodawcy - podstawowe role (zespoły zadań) przewodnika.

Bardzo obszerna część druga (która winna być zarówno wyłożona teoretycznie z użyciem schematów i analiz przypadków, jak i wdrożona podczas ćwiczeń audytoryjnych w sali i w ramach pracy domowej) obejmuje prezentację najpopularniejszych typów przewodnictwa miejskiego, w tym zarówno klasycznych jak nowoczesnych oraz alternatywnych i mieszanych, każdorazowo z opisem aktywności przewodnika oraz ze wskazówkami odnoszącymi się do zastosowania w mieście.

W części trzeciej, przyswajanej podobnie w ramach wykładów i ćwiczeń audytoryjnych z pracą domową) przedstawiono realizację usługi przewodnickiej w różnych typach obiektów stanowiących atrakcje dla turystów jak muzea, świątynie, budowle zabytkowe, przemysłowe zakłady pracy i warsztaty, ale także elementy miejskiej infrastruktury, centra handlowe,. Przedstawiono tu także zasady pracy przewodnika w wybranych przestrzeniach otwartych jak cmentarze, parki i ogrody, tereny ekspozycyjne, charakterystyczne obszary zamieszkane i inne, będących często celem odwiedzin turystycznych.

Na część czwartą składa się prezentacja szeroko pojętego warsztatu przewodnika miejskiego czyli: sposoby aktualizacji wiedzy i samokształcenia oraz przydatne w tym materiały, przygotowanie programu interpretacji, bliższe przygotowanie do obsługi turystów indywidualnych i grup turystycznych, sposób realizacji zwiedzania, sposoby organizacji zwiedzania (m. in. przemieszczeń z użyciem środków transportu publicznego) i podstawowe zasady bezpieczeństwa turystów w mieście. Pod kątem ich przydatności dla przewodnika zaprezentowano tam również główne formy przekazu słownego (w tym różne rodzaje komentarzy merytorycznych, opowiadanie, anegdotę, dowcip i inne). Omówiono też środki wspomagające przekaz (jak dźwięk i elementy muzyki, ruch, obraz, stylizacja języka), których użycie jest opisane na przykładach, ukazujących je zarówno jako osobne moduły zintegrowane w przekaz, jak i jako elementy urozmaicające narrację przewodnika. Opisane zostały podstawowe narzędzia i urządzenia, którymi przewodnik posługuje się w pracy. Sporo uwagi poświęcono metodom aktywizacji uczestników zwiedzania, w tym stawianiu pytań i organizowaniu zadań. Typowym pytaniom turystów stawianym przewodnikom poświęcony jest obszerny podrozdział. W tej części znalazły się też wskazówki odnośnie zachowania przewodnika w szeregu sytuacji nietypowych i tak zwanych awaryjnych, z którymi spotyka się on w swojej pracy, ponadto opisy niestandardowych wymagań i typowe zachowania różnych grup turystów, ich szczególną wrażliwość oraz kłopotliwe pytania. Przedstawiono współpracę przewodnika z partnerami, wśród nich z biurami podróży, gospodarzami obiektów zamkniętych, organizatorami pakietów, obiektami noclegowymi, miejskimi operatorami turystyki. Na tę część składa się także szereg zagadnień nie wchodzących bezpośrednio w zakres metodyki, jednak ściśle się z nią wiążących, które z reguły podczas szkolenia przewodników są nauczane w powiązaniu z blokiem metodycznym i do tej pory nie doczekały się odrębnych podręczników. Do tej grupy należy problematyka współpracy w ramach środowiska zawodowego przewodników.

Podręcznik został napisany z myślą o praktykach, toteż autor starał się włączyć do niego w odpowiednich miejscach jak największą ilość praktycznych wskazówek. Czytelnik znajdzie je w zasadniczej treści książki w postaci krótkich studiów przypadku, ilustrujących opisywane typy przewodnictwa, metody i posługiwanie się narzędziami. W sytuacji, gdy wyczerpujące prezentacje

problemów lub instrumentów pracy rozsądzałyby ramy rozdziału lub niepotrzebnie rozbiły jego narrację (jak zestawienia typowych pytań turystów czy przykłady konstrukcji narzędzi pomocniczych: *syllabusów miejsc* czy *miejskich map anegdot*, zostały one zamieszczone w oddzielnym rozdziale czwartej części: w treści innych rozdziałów, gdzie jest sugerowane ich stosowanie znajdują się kierujące do nich wskazówki. Można wówczas przerwać lekturę rozdziału i zapoznać się z opisem danego narzędzia albo uczynić to po zakończonej lekturze.

Program ćwiczeń. Praktyczna funkcja współczesnego podręcznika nie może być zrealizowana bez pytań kontrolnych weryfikujących wiedzę uczestników szkolenia, jak również zadań, umożliwiających im sprawdzenie nabytych kompetencji. Po każdym rozdziale znajduje się lista pytań i zadań (w pierwszej części o profilu teoretycznym autor ograniczył się do samych pytań oraz wskazania lektury uzupełniającej. Pytania nie dotyczą kwestii szczegółowych, a wskazują na kluczowe partie materiału i przypominają o konieczności przyswojenia podstawowych zagadnień, które zresztą zawsze powinny być przedmiotem egzaminu na przewodnika miejskiego. Z kolei większość zadań sprawdza najczęściej potrzebne przewodnikom umiejętności, natomiast niektóre z nich odnoszą się do konstruowania programów interpretacyjnych. Na pytania uczestnik może odpowiedzieć sam, sprawdzając poprawność udzielonej odpowiedzi za pomocą ponownej lektury odpowiedniego fragmentu tekstu. Natomiast zadania wykonuje sam lub w małej grupie (w tym przypadku jest to zaznaczone w treści zadania), a ich wyniki powinien zaprezentować w trakcie ćwiczeń audytoryjnych z metodyki. Te ćwiczenia powinny być integralną częścią zajęć szkolenia przewodników. Powinny one towarzyszyć wykładowi, realizując kolejno zadania do wyłożonych części materiału. Tym samym struktura podręcznika (a dokładniej: zestawy zadań do każdego rozdziału) wyznacza już **gotowy program** dla prowadzącego ćwiczenia. Jego zadaniem jest pomoc uczestnikom w dobraniu dla własnego miasta kluczowych miejsc, tras, wątków tematycznych lokalnego dziedzictwa, treści oraz gotowych koncepcji interpretacyjnych, które powinni wykorzystać w swoich samodzielnych pracach, wykonywanych w domu.

Orientację w typach pytań i zadań ułatwiają symbole informacyjne, zamieszczone przed ich treścią. Poniżej przedstawiono opis znaczeń poszczególnych obrazków.

Wyjaśnienie znaczenia symboli zadaniowych



Oznacza zachętę do poszerzenia wiedzy przez przeczytanie wskazanej lektury. Książki i inne opracowania, wskazane przed podaniem nazwiska autora i rok wydania (jeśli przywoływanych jest więcej jego prac), znajdują się w bibliografii na końcu podręcznika albo w zestawieniu literatury rozszerzającej, gdzie zamieszczono już pełną wersję opisu, umożliwiającego ich odnalezienie w zbiorach bibliotecznych, zakup w księgarni lub zamówienie (a w niektórych przypadkach darmowe ściągnięcie z zasobów Internetu).

Przykładowo zapis: [Kruczek, 2010a] oznacza pierwsze opracowanie autorstwa lub pod redakcją Zygmunta Kruczka, wydane w roku 2010. W bibliografii lub zestawieniu literatury, do którego ten zapis odsyła, znajduje się już pełny opis, o następującej treści:

Kruczek Z. (red.), 2010a, *Obsługa ruchu turystycznego*, Wyd. Proksenia, Kraków

	oznacza pytanie, na które uczestnik, po przeczytaniu rozdziału w trakcie prywatnego studium, odpowiada samodzielnie, sprawdzając poprawność odpowiedzi w treści przeczytanego rozdziału.
	oznacza pytanie, które może być zadane przez prowadzącego wykład lub ćwiczenia, a dłuższa odpowiedź uczestnika z wymaganym uzasadnieniem (opracowana poza zajęciami) ma być udzielona w trakcie zajęć grupowych (wykładu lub ćwiczeń), i ewentualnie stanowić przedmiot dyskusji uczestników.
	oznacza zadanie do wykonania dla pojedynczego uczestnika, które na następnych zajęciach ćwiczeniowych powinien wręczyć prowadzącemu do sprawdzenia lub – jeśli ten tak zdecyduje – przedstawić grupie, po czym w ramach ćwiczeń zostaje ono poddane dyskusji, ocenie i poprawie.
	oznacza taki sam typ zadania, jednak skierowany dla dwu- trzy- lub czteroosobowego zespołu. Wówczas jego prezentacja następuje w podziale na role.
	oznacza zadanie wykonania trasy zwiedzania lub innego zadania związanego z przestrzenią miasta (z komentarzami lub bez, zależnie od treści zadania) przy użyciu planu (swojego) miasta lub jego fragmentu. Zadanie takie zazwyczaj jest połączone z przedstawieniem wyników w grupie, z użyciem planu miasta oraz z uzasadnieniem przez wykonawcę jego wyborów i zastosowanych środków interpretacji.
	Oznacza zadanie obejmujące zebranie i selekcję materiału oraz sporządzenie listy z ewentualnym przedstawieniem jej w trakcie ćwiczeń i poddaniem wspólnej ocenie. Ten typ zadania uczy korzystania z dostępnych źródeł i jej krytycznej analizy, prowadzi także do zebrania pożytecznych kolekcji materiałów.

O ile pytania kontrolne służą 1) powtórzeniu materiału i 2) zwróceniu uwagi na kwestie najistotniejsze, to celem zadań jest 3) nabycie przez uczestników umiejętności pracy koncepcyjnej, 4) zebranie wiedzy przydatnej przewodnikom w mieście, w którym odbywa się szkolenie oraz 5) stworzenie kolekcji materiałów przydatnych we własnej pracy, co jest szczególnie cenne dla rozpoczynających profesjonalną przygodę z interpretacją dziedzictwa.

Na zajęciach ćwiczeniowych prowadzący 1) wprowadza do zadania za pomocą szczegółowej instrukcji i gotowego przykład (w braku przykładów z własnego miasta często można posłużyć się tu przykładem z podręcznika) 2) uczestnicy prezentują wykonane zadania (zadane na poprzednich ćwiczeniach), 3) następuje dyskusja i wspólna ocena (wybranych) lub wszystkich prac zadaniowych, 4) poprawienie błędów i uzupełnienie braków, 5) podsumowanie ćwiczeń przez przypomnienie zasad konstrukcji albo realizacji ćwiczonego programu (np. typu zwiedzania), formy przekazu czy narzędzia interpretacji. Można także – jeśli czas na to pozwala – wykonać przedmiot zadania „wzorcowo” w zespole i przekazać go wszystkim uczestnikom jako wspólne dzieło i kolejny materiał do „teczki” przewodnika, którą każdy powinien założyć na początku zajęć szkoleniowych. W ten sposób ćwiczenia staną się inspiracją do własnej pracy przewodnika i punktem wyjścia do tworzenia warsztatu pracy także jako zbioru dobrych i sprawdzonych rozwiązań. Warsztat ten dobry przewodnik powinien potem stale aktualizować i unowocześniać.

Dziękuję wszystkim Kolegom i Koleżankom, których przykłady z praktyki wzbogaciły tę książkę, przede wszystkim Pani Paulinie Ratkowskiej, panu Oleksiyowi Artyshuk, Panu Przemysławowi Buryan, Pani Annie Grzesznej – Kozikowskiej. Bez nich jej przydatność byłaby z pewnością niższa. Dziękuję też Panu Piotrowi Stachowskiemu oraz Panu Przemysławowi Buryan za korektę książki, a Panu Oleksiyowi Artyshukowi za wykonanie zaprojektowanych na potrzeby szkolenia schematów, które znalazły się w treści odnośnych rozdziałów części II i III. Wszyscy wymienieni są przewodnikami miejskimi. Praca z nimi jest dla mnie honorem i przyjemnością.

Wszystkim biorącym tę książkę do ręki życzę najpierw przyjemnej lektury, następnie pomyślnego ukończenia szkolenia i wreszcie – co najważniejsze – wspaniałej przygody z wciąż nowymi ludźmi, którym będą pokazywali swoje miejsca i swoje dziedzictwo. To ta przygoda jest istotą pięknego zawodu przewodnika i głównie dla niej warto go wykonywać.

Armin Mikos von Rohrscheidt

CZĘŚĆ I

Dziedzictwo, interpretacja i współczesne przewodnictwo

Biblioteka Uniwersytecka w Katowicach
Uniwersytet Śląski

WSTĘP

Każde profesjonalne działanie zawsze opiera się na wiedzy. Wiedza ta dotyczy treści najbardziej podstawowych i kluczowych. Podstawowe to te, które opisują kontekst danego działania, a jest nim ten wymiar funkcjonowania przyrody, na który działanie ma wpływać lub potrzeby człowieka w tej dziedzinie, w której ono ma być realizowane. Zostaje w ten sposób zarysowany teoretyczny fundament działania, który wskazuje na jego sens, podaje jego cele i określa jego obszar. Z kolei treści kluczowe to te, które prezentują dyspozycje i umiejętności działającego, decydujące o rezultatach i podają zasady skutecznego działania. Dopiero po systematycznym wykładzie tych zagadnień można przejść do wynikających z nich wskazówek praktycznych.

Nie inaczej skonstruowano pierwszą część niniejszego podręcznika. Trudno nazwać ją częścią teoretyczną, już prędzej można powiedzieć, że obejmuje podstawowe zagadnienia związane z przewodnictwem. Składa się ona z sześciu rozdziałów: przy ich lekturze Czytelnik zauważy, że od niezbędnych kwestii teoretycznych wywód staje się coraz bardziej szczegółowy i w coraz większym stopniu opisuje kwestie związane z praktycznym działaniem. I tak pierwszy rozdział podaje zarys teorii dziedzictwa, jako istotnego wymiaru duchowego życia człowieka. Rozdział drugi zajmuje się interpretacją dziedzictwa, ukazuje jej cele i korzyści z jej podejmowania, a także podaje jej klasyczne, sprawdzone reguły. W rozdziale trzecim przedstawiona jest grupa docelowa interpretacji dziedzictwa dokonywanej przez przewodników, mianowicie współcześni turyści kulturowi, czyli zainteresowani walorami antropogenicznymi (stworzonymi przez człowieka). Zgodnie z celami podręcznika, nasza prezentacja koncentruje się głównie na turystach zwiedzających miasta, a obok typowych zachowań przedstawiono także ich rozmaite oczekiwania wobec miejsc, ludzi i usług, z którymi się stykają, w szczególności związanych z prezentacją i interpretacją miejsc i walorów. W rozdziale czwartym czytelnik znajdzie zestawienie cech osobowościowych i kompetencji zawodowych przewodnika jako interpretatora, ujęte jako rodzaj odpowiedzi na te oczekiwania. Piąty rozdział zawiera szczegółowo opisane reguły prezentacji i interpretacji dziedzictwa przez przewodnika. Dotyczą one każdego rodzaju jego aktywności, a ich znajomość i stosowanie decyduje o jego profesjonalizmie i efektywności jego pracy. Ostatni, szósty rozdział, jest przeznaczony w pierwszym rzędzie dla organizatorów szkoleń i wykładających metodykę oraz jej instruktorów. Omawia on zagadnienia związane z treściami metodyki na szkoleniach przewodników: ukazuje on ich treści jako odpowiedź na zadania stawiane przez interpretację dziedzictwa i na potrzeby współczesnych turystów, a także prezentuje kompletny program zajęć, który może być podstawą ich organizacji na szkoleniu.

1. CZYM JEST DZIEDZICTWO?

1.1. Znaczenie terminu „dziedzictwo”

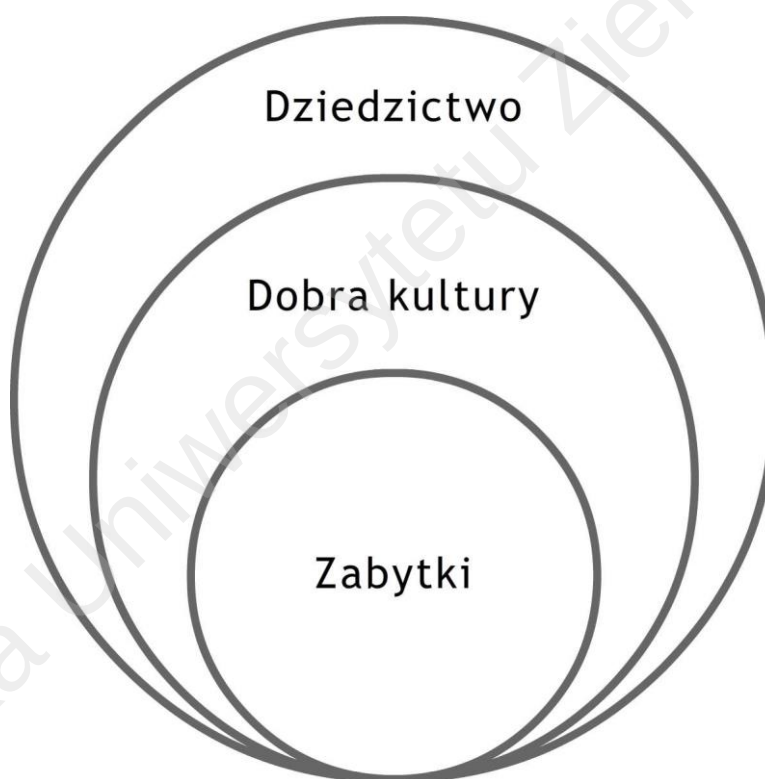
Potocznie nazwą „dziedzictwo” określamy to wszystko, co pochodzi z przeszłości i ma z nią związek, a stanowi dla nas wartość na tyle dużą, że uważamy za swoją powinność zachować to i przekazać możliwie nienaruszone następnym pokoleniom. Przynajmniej część ludzi ma także świadomość, że dziedzictwo w jakiś sposób wpływa na ich tożsamość, ponieważ jest świadectwem historii i kultury miejsc i społeczności, w których żyją. Elementami takiego dziedzictwa są miejsca, którym przypisuje się szczególne znaczenie (na przykład miejsca bitew, ważnych wydarzeń z historii czy związane z życiem znanych i zasłużonych ludzi), budowle i zespoły budowli (jak rezydencje, świątynie, fortyfikacje), całe obszary uznawane za krajobrazy kulturowe (jak architektonicznie cenne fragmenty miast czy tereny z typowymi dla nich sposobami zabudowy i wykorzystania przyrody dla celów człowieka). Dziedzictwo ma także formy niematerialne, które składają się na kulturę uniwersalną (jak idee religijne, filozoficzne i społeczne, przełomowe wydarzenia historii, szerzej znane dzieła literackie, rozmaite kierunki i dzieła sztuki, osiągnięcia techniki i nauki) lub współkształtują poszczególne kręgi kulturowe, decydując o ich odrębności i oryginalności (przykładowo: style życia, literatura danego języka a nawet dialektu, kluczowe fakty z historii narodowej i lokalnej, pamięć o bohaterach i wybitnych postaciach danego społeczeństwa, mity i legendy, folklor). Wreszcie za dziedzictwo coraz powszechniej uznaje się przynajmniej niektóre elementy środowiska przyrodniczego – najczęściej te, posiadające unikalny charakter lub właśnie typowe dla danego obszaru, a aktualnie zagrożone przez działania człowieka.

Do niedawna w naszym codziennym rozumieniu, a nawet w oficjalnych dokumentach państwowych termin „dziedzictwo” był używany rzadko, a jego synonimami dla wielu ludzi były słowa takie jak „zabytek”, lub (szerzej) „dobro kultury”. Jak jednak wynika z powyższego opisu, dziedzictwo nie ogranicza się do zabytków (powszechnie kojarzonych przecież z materialnymi świadectwami przeszłości). Nie musi ono być także dobrem kultury (tworu czysto ludzkiego), gdyż składają się na nie także elementy przyrody. Dziedzictwo posiada szerszy zakres: jakkolwiek mieszczą się w nim zarówno zabytki, jak i dobra kultury.

Naocznie ilustruje to poniższa grafika, opracowana przez Marka Nowackiego.

Z punktu widzenia ochrony dziedzictwa oraz połączenia działań instytucji, organizacji i osób w skali globalnej na rzecz jego wykorzystania w lepszym zrozumieniu się ludzi kluczowe jest jego jednolite ujęcie. Żeby móc uznać wartości dziedzictwa, rozmawiać o nich i ustalać reguły i standardy ich ochrony, wyjaśniać je ludziom (na przykład w formie przewodniczej interpretacji) i współdziałać na rzecz kształtowania pożądanych postaw wobec niego - potrzebne jest formalne określenie, powszechnie uznawane i rozumiane. Musi to być takie ujęcie dziedzictwa, by obejmowało jego istotne elementy, ważne nie tylko z punktu widzenia

jednego kręgu kulturowego (np. Europejczyków) i niektórych warstw społecznych (np. ludzi wykształconych czy choćby tylko umiejących czytać). Takie uniwersalne rozumienie dziedzictwa także przewodnik – jego zawodowy interpretator - powinien znać i rozumieć, a także się nim posługiwać i popularyzować je. Ponieważ okazuje się oczywiste, że dziedzictwo nie da się ująć za pomocą krótkiej klasycznej definicji, lepiej będzie, jeśli je zaprezentujemy za pomocą kilku kolejnych kroków. Odbijają one treść kolejnych najważniejszych dokumentów, opracowanych jako rezultaty międzynarodowej dyskusji. Nasz „opis” dziedzictwa dokona się zatem w formie „narastającej” i ukaże czytelnikowi dziedzictwo od jego najłatwiej dostrzegalnych elementów – w bardzo ograniczonej definicji z połowy wieku XX, poprzez kolejne, stopniowo „odkrywane” i dokładane, aż po nasze dni. Już sam fakt takiego sposobu powstawania i takiej formy ewolucji uniwersalnego pojęcia dziedzictwa wskazuje, że być może nie jest ono jeszcze „skończone” i „zamknięte” – może się okazać, że istnieją takie elementy ludzkiej twórczości, których dziś jeszcze nie doceniamy (a może nawet jeszcze w ogóle nie powstały), a które za jakiś czas będziemy także traktowali jako dziedzictwo – zasługujące na interpretację i ochronę, fascynujące, rozwijające i łączące ludzi.



Rys. 2. Zakresy pojęć: „zabytek”, „dobro kultury” i „dziedzictwo”
Źródło: M. Nowacki (2012)

Owo ujęcie zostało opracowane w długim procesie międzynarodowych dyskusji ekspertów, dodających do jego zakresu kolejne elementy. Prześledzenie tej dyskusji rozsadałoby ramy podręcznika.

Ważnym krokiem w stronę wspólnego rozumienia dziedzictwa było ogłoszenie w roku 1964 przez Międzynarodowy Kongres Architektów i Techników Zabytków tak zwanej Karty

Weneckiej. W jej preambule czytamy, że „**zabytkowe dzieła narodów** pozostają w życiu współczesnym żywym świadectwem ich wiekowych tradycji. Ludzkość (...) świadoma ich jednolitego charakteru wartości ogólnoludzkich, uważa je za dziedzictwo wspólne i uznaje swą solidarną odpowiedzialność za ich zachowanie wobec przyszłych pokoleń. W dalszej treści Karty znajdziemy sformułowanie że „**zabytek jest nierozdzielny od historii**, której jest świadectwem, i **od otoczenia**, w którym jest położony”. Odbija ono wprawdzie jeszcze wyłączną koncentrację autorów na przeszłości, jednak dostrzega już całościowo nie tylko estetyczną wartość całości przestrzeni (a nie tylko wybranego fragmentu), ale również związek poszczególnych materialnych świadectw z kontekstem dziejowym i kulturowym.

Konwencja założycielska UNESCO w Paryżu w 1972 r. szczegółowo określiła, co ma być traktowane jako „światowe dziedzictwo”. Zaliczyła do niego: 1) **zabytki** (dzieła architektury, dzieła monumentalnej rzeźby i malarstwa, elementy i budowle o charakterze archeologicznym, napisy, groty i zgrupowania tych elementów, mające wyjątkową powszechną wartość z punktu widzenia historii, sztuki lub nauki), 2) **zespoły** (budowli oddzielnych lub łącznych, które ze względu na swą architekturę, jednolitość lub zespolenie z krajobrazem mają wyjątkową powszechną wartość z punktu widzenia historii, sztuki lub nauki) oraz 3) **miejsca zabytkowe** (dzieła człowieka lub wspólne dzieła człowieka i przyrody, strefy oraz stanowiska archeologiczne, mające wyjątkową powszechną wartość z punktu widzenia historycznego, estetycznego, etnologicznego lub antropologicznego). Z kolei dziedzictwo naturalne zostało opisane jako: a) **pomniki przyrody** utworzone przez formacje fizyczne i biologiczne albo zgrupowania takich formacji, posiadające wyjątkową powszechną wartość z estetycznego lub naukowego punktu widzenia; b) **formacje** geologiczne i fizjograficzne i obszary o precyzyjnie wyznaczonych granicach, będące siedliskami zagrożonych zagładą gatunków zwierząt i roślin o wyjątkowej wartości uniwersalnej z punktu widzenia nauki lub zachowania (tych gatunków), c) naturalne **miejsca** lub precyzyjnie oznaczone **obszary** o wyjątkowej wartości uniwersalnej z punktu widzenia nauki, zachowania (tych miejsc) lub ich naturalnego piękna. Oprócz oficjalnego uznania uniwersalności dziedzictwa przez organizację gromadzącą niemal wszystkie państwa świata, postęp dokonany w tym ujęciu dziedzictwa polega na bardziej szczegółowym jego opisie (z zaliczeniem wielu nowych elementów) i wyraźnym włączeniu elementów przyrodniczych. Wkrótce potem UNESCO rozpoczęło proces wpisywania na listę tzw. Światowego Dziedzictwa kolejnych obiektów, zespołów i miejsc, tworząc tym samym pierwsze międzynarodowe i powszechnie uznane zestawienie elementów dziedzictwa, uznanych za najcenniejsze wspólne dobro ludzkości.

W trzydzieści lat później Komitet UNESCO podczas konferencji w Nara (Japonia, 1994) przyjął tzw. „Dokument o autentyzmie z Nara”. Jego celem było wsparcie działań na rzecz odkrywania i ochrony lokalnego dziedzictwa kręgów kulturowych, mającego znaczenie szczególnie dla społeczeństw nie posiadających wielkich świadectw kultury materialnej (jak na przykład ludy Afryki). Można w nim przeczytać m.in. „(...) dziedzictwo kultury każdego jest dziedzictwem wszystkich (...) odpowiedzialność za dziedzictwo i za sposób zarządzania nim, spoczywa przede wszystkim na wspólnocie kulturowej, która się z niego wywodzi lub która jest

nim obciążona. (...) zaleca się wyważenie własnych wymagań wobec dobra kultury, w ten sposób, aby nie występować przeciwko fundamentalnym wartościom kultur zainteresowanych wspólnot". W tych stwierdzeniach dokumentu, a także w przyjętej na konferencji strategii odbija się swoista „decentralizacja” rozumienia dziedzictwa i akceptacja dla samodzielnych decyzji przedstawicieli danej kultury, co dla niej samej i jej nosicieli jest kluczowym elementem dziedzictwa, który chce szczególnie chronić, prezentować i wnieść do światowego zasobu dziedzictwa. Najważniejszą zmianą jest widoczne odejście od dotychczasowej wizji dziedzictwa, koncentrującej się na monumentach i szczytowych osiągnięciach geniuszu ludzkiego (poddawanych ocenie w skali globalnej) na rzecz autentycznego dobra kulturowego lokalnych społeczności

W roku 2003, na Konferencji Generalnej UNESCO w Paryżu, poświęconej ochronie niematerialnego dziedzictwa kulturowego, przyjęto odpowiednią konwencję. Definiuje ona ten aspekt dziedzictwa jako: [...] praktyki, wyobrażenia, przekazy, wiedzę i umiejętności – jak również związane z nimi instrumenty, przedmioty, artefakty i przestrzeń kulturową – które wspólnoty, grupy i, w niektórych przypadkach, jednostki uznają za część własnego dziedzictwa kulturowego. To niematerialne dziedzictwo kulturowe przekazywane z pokolenia na pokolenie, jest stale odtwarzane przez wspólnoty i grupy w relacji z ich otoczeniem, oddziaływaniem przyrody i ich historią oraz zapewnia im poczucie tożsamości i ciągłości, przyczyniając się w ten sposób do wzrostu poszanowania dla różnorodności kulturowej oraz ludzkiej kreatywności. W artykule 2 Konwencji jako przejawy niematerialnego dziedzictwa wymieniono imiennie (zastrzegając, że ich lista się na tym nie wyczerpuje): a) tradycje i przekazy ustne, obejmujące język jako nośnik dziedzictwa kultury, b) sztuki wizualne¹, c) praktyki społeczne, rytuały i obchody świąteczne, d) wiedza i praktyki odnoszące się do przyrody i wszechświata, e) umiejętności (typowe dla) tradycyjnego rzemiosła. W dokumencie widoczna jest dążność do formalnego uwzględnienia jako dziedzictwo nie tylko elementów nie zapisanych w materii, ale i dziedzin dotychczas niedocenianych (jak obrzędowość, twórczość ludowa i tradycyjne rzemiosło). Z punktu widzenia poprzednich ustaleń i definicji, widoczne jest tu daleko idące rozszerzenie zakresu pojęcia „dziedzictwo”.

Ponieważ wszystkie wymienione dokumenty zostały przyjęte także przez Polskę – tym samym opisane w nich i uzasadnione rozumienie dziedzictwa jest formalnie obowiązującym w naszym kraju. Ma to znaczenie dla strategii i działań na rzecz ochrony dziedzictwa i konserwacji, a także w edukacji na temat dziedzictwa. Właśnie dlatego, ponieważ prezentują dziedzictwo, interpretują je i uczestniczą w jego popularyzacji, muszą takie jego rozumienie znać i akceptować przewodnicy turystyczni.

W roku 2008 dwa ważne dokumenty odnoszące się do dziedzictwa sporządziła ICOMOS (Międzynarodowa Rada Ochrony Zabytków, afiliowana przy UNESCO). Jeden z nich dotyczy

¹ Sztuki wizualne to te dziedziny twórczości o charakterze artystycznym, które odbierane są zmysłem wzroku. W tak rozumianej definicji mieszczą się zarówno tradycyjne dziedziny sztuki (jak rzeźba czy malarstwo), jak i nowe (jak instalacje artystyczne, performance).

szlaków kulturowych, drugi interpretacji i ochrony dziedzictwa. W pierwszym z nich szczegółowo zaprezentowany i zanalizowany został linearny tryb tworzenia i rozwijania dziedzictwa w postaci szlaków kulturowych. W najbardziej pierwotnym znaczeniu są to historyczne ciągi komunikacyjne, służące niegdyś celom tak pokojowym (np. handel czy pielgrzymowanie) jak i wojennym (jako trasy przemarszu armii). Jednocześnie w naturalny sposób stawały się one kanałami wymiany i dialogu, którymi wraz z ludźmi przemieszczały się idee, techniki i zdobycze kultury, zbliżając między sobą społeczności, pozostawiając ślady materialne (jak budowle) oraz niematerialne (jak wyraźne świadectwa wpływu kulturowego w technologiach, języku, czy zwyczajach), tworząc w ten sposób sieci dziedzictwa. Przez wprowadzenie szlaków po raz kolejny uzupełniona została formalna lista typów (czy może raczej aspektów) powszechnie uznanego dziedzictwa. Z kolei dokument na temat interpretacji zbiera, uzupełnia i szczegółowo prezentuje zasady udostępnienia dziedzictwa oraz podstawowe praktyki i narzędzia jego interpretacji, stanowiąc przez to rodzaj zawodowej Biblii profesjonalnego zarządcy oraz interpretatora dziedzictwa. Jego ważniejsze wskazania zostaną uwzględnione w kolejnej części tego podręcznika.

Dopiero kończąc wywody na temat samego dziedzictwa można zaryzykować jego krótszą, bardziej przydatną w pracy przewodnika definicję. Możemy rozumieć je w zgodzie z propozycją R. Hewisona, który lapidarnie określa dziedzictwo (*heritage*) jako "to wszystko, co miniona generacja ocaliła i przekazała współczesności i co znacząca grupa w (dzisiejszej) populacji pragnie przekazać przyszłości". Przyjmując to określenie i używając go, należy pamiętać, że nie opisuje ono wyizolowanych i wyłącznie materialnych obiektów o niezmiennym raz nadanym znaczeniu i przekazie. Dziedzictwo musi być rozumiane i interpretowane także **kontekstowo i dynamicznie**, a więc po pierwsze jako **całość**, na którą składają się miejsca i ich pierwotne sensory, otoczenie i jego przemiany, idee i ich konkretne wyrazy, po drugie jako **proces** (poznawania i uznawania, interpretacji, zapamiętywania, przypominania i ciągłego nadawania rzeczom i miejscom nowych znaczeń) – a z punktu widzenia przyszłości również jako proces przekazu i odnawiania kapitału kulturowego oraz budowania relacji ludzi ze sobą i ich środowiskiem. Dziedzictwo nie ogranicza się ani do zabytków historii czy architektury, ani do obiektów czy dzieł najbardziej znanych czy uważanych za najpiękniejsze, ani też do świadectw materialnych, ale obejmuje także elementy niematerialne (jak wierzenia, idee filozoficzne czy artystyczne), społeczne zachowania (tradycje, utrwalone sposoby życia), osiągnięcia naukowe, systemy edukacyjne, a nawet całe katalogi unikalnych umiejętności (rzemiosło). Za teoretykami dziedzictwa należy podkreślić, że nie jest ono także tylko jakąś formą obecności przeszłości w życiu dzisiejszych ludzi, ale trwałym elementem ich tożsamości, żywego doświadczenia codzienności. Jest sposobem zaangażowania jednostek i grup w życie społeczne, a w ten sposób jest także ich wkładem w tworzenie przyszłości, szczególnie tej budowanej tu i teraz, przez ludzi żyjących wspólnie na danym miejscu. Dziedzictwo w świadomości człowieka i grupy uzyskuje swój najpełniejszy sens wówczas, gdy nie wyczerpuje się w wiedzy, lecz kiedy wyzwala jego/ich emocjonalne zaangażowanie, staje się elementem

tożsamości, gdy ludzie nadają mu nowe, osobiste znaczenia i kiedy jest wykorzystywane w budowaniu nowych więzi (rodzinnych, grupowych, lokalnych).

Miejsca, obiekty i przedmioty mogą mieć wprowadzić własną (często wysoką) wartość, lecz same z siebie nie posiadają znaczeń, wychodzących poza ocenę materiału czy zasobu, wykonanej przy nich pracy i ewentualnego zapotrzebowania na nie. Jednak ich powiązanie z ludźmi jako ich autorami, twórcami lub bohaterami wydarzeń, z dziejami ludzi wykorzystujących je i społeczności, na które ich istnienie (wydarzenie się) miało i nadal ma wpływ, z tożsamością i zachowaniami ludzi dziś posiadających z nimi związek – to dopiero czyni z nich dziedzictwo. Działanie podejmowane przy wszelkich formach dziedzictwa nie tylko utrzymuje je w dalszym istnieniu, ale także nadaje mu nowe znaczenia i tym samym nadal je tworzy, ponieważ z ich udziałem i w ich kontekście tworzy nowe wartości społeczne i kulturowe. Opiekunowie, zarządcy i interpretatorzy dziedzictwa (a w tej liczbie także przewodnicy) angażują się w zarządzanie, ochronę i przekaz wartości i znaczeń kulturowych oraz społecznych, które się z nimi wiążą.

1.2. Przykłady wykorzystania dziedzictwa w życiu społecznym

Dziedzictwo wykorzystuje się między innymi w edukacji historycznej i społecznej, będącej niezbędnym elementem wszechstronnego kształcenia, bo zakorzeniającej kulturowo młodych ludzi w ich społeczności („jestem stąd – a to moja historia”, „moje miasto ma takie tradycje”, „te symbole w mojej kulturze oznaczają takie a nie inne rzeczy”).

Ma ono także wielkie znaczenie w pracy instytucji kultury. Bazując na powszechnie zrozumiałym „kodzie” kulturowym, współtworzonym przez dziedzictwo (język, jego idiomy, muzyka, przedstawienia itd.) tworzą one wciąż nowe znaczenia i dzieła. Tak powstają kolejne książki, filmy, piosenki, wystawy, obrazy, performance, występy kabaretowe a nawet internetowe memy. Odwołują się one do powszechnie zrozumiałych znaków, symboli, gatunków literackich i form wyrazu, ilustrują lub kontestują podzielane przez ludzi wartości i reprezentowane przez nich postawy.

W sferze symboliki państwowej i narodowej dziedzictwo odgrywa istotną rolę. Godła, barwy, hymny, herby miast i nowoczesne logotypy nawiązują do wydarzeń, postaci a często także mitów składających się na narodowe lub regionalne dziedzictwo. Jego symbole, w tym charakterystyczne budowle (sylwetka zamku wawelskiego), reprodukcje dzieł sztuki (matejkowska „Bitwa pod Grunwaldem”), czasem przedmioty kultu (ikona Czarnej Madonny) stają się instrumentami narodowej identyfikacji i tym samym współtworzą sieci znaczeń, łączące przedstawicieli tego samego kręgu kulturowego.

Do elementów dziedzictwa sięga się w sferze kształtowania przestrzeni życia i całych krajobrazów kulturowych. Nowe formy architektoniczne nawiązują do tradycji regionów lub są swoistą „grą” z jednym lub wieloma historycznymi etapami rozwoju architektury. Place i parki miast upiększa się monumentami lub instalacjami, nawiązującymi do ich historii,

bohaterów czy będących wyrazami dominujących albo egzotycznych dla danego środowiska trendów estetycznych.

Ostatnio dziedzictwo jest także wykorzystywane jako pewien arsenał zasobów kulturowych używany przez rozmaite grupy społeczne (kobiety, subkultury) a także mniejszości (etniczne, religijne) w działaniach zmierzających do zmiany ich postrzegania oraz zmiany postaw wobec nich. Na nowo interpretuje się szereg zastanych, tradycyjnych wartości a także kwestionuje się ich historyczne rozumienie, wspierając się przy tym świadectwami dziedzictwa. Takie jego zastosowanie stanowi najlepszy dowód, że dziedzictwo tworzy się stale i odbywa się to w procesie negocjacji. Utrwalona w elementach dziedzictwa (historii, sztuce, tradycjach, literaturze) przeszłość oraz zbiorowa lub indywidualna pamięć, jest świadomie lub bezwiednie używana w procesie rozwijania nowych sposobów bycia i nadal jest obecna w coraz to nowych formach wyrażania własnej tożsamości przez ludzi i grupy.

1.3. Turystyka kulturowa w promocji dziedzictwa i budowaniu kapitału kulturowego

Udostępnianie dziedzictwa przez turystykę kulturową polega na wyjazdach do jego obiektów i świadectw, jego pokazywaniu, uczeniu o nim, jego interpretacji i doświadczanie go na różne sposoby. Służy ono nie tylko samym uczestnikom, ale także społeczeństwu jako całości. Wykorzystując właśnie elementy dziedzictwa, jego promotorzy, interpretatorzy i organizatorzy tej formy turystyki powiększają kapitał kulturowy poszczególnych członków społeczeństwa i podnoszą poziom tego kapitału w nim jako całości. Jeśli jako jedno z głównych zadań turystyki kulturowej, w tym miejskiej, widzieć budowanie lub powiększanie kapitału kulturowego, to ważna dla określenia zadań pracującego na jej rzecz przewodnika powinna być także refleksja nad rolą tego kapitału w życiu jednostek i społeczeństw, w tym również zrozumienie potrzeby jego stałego odtwarzania.

W dzisiejszych strukturach (masowej) edukacji publicznej obecne są mechanizmy utrwalania nierówności. Kto przychodzi do szkoły z domu, w którym poziom wiedzy jest niewysoki, zasób językowy mizerny, a dodatkowo brak zainteresowania światem zewnętrznym, może utrwalić swoje mankamenty w warunkach kilkudziesięcioosobowej klasy, przy braku należytej opieki indywidualnej ze strony nauczycieli, pamięciowym, a nie kreatywnym systemie nauczania, i w obliczu coraz bardziej redukowanych wymagań programowych. Efekt tego kształcenia powieli i pogłębi jego deficyty edukacyjne, kulturowe i społeczne, powodując w wielu przypadkach prawdziwe i trwałe upośledzenie socjalne. Będzie to rzutować na całą dalszą przyszłość tego człowieka i na jakość społeczności, która zamiast mieć z niego pożytek, będzie musiała zużywać środki i energię na jego podtrzymywanie i wspieranie, może na resocjalizację i redukcję strat, które spowoduje.

Tymczasem wspieranie rozwijania oferty turystyki kulturowej, a w jej ramach wykorzystanie możliwości interpretacji dziedzictwa (w tym i usług dobrze przygotowanych

przewodników), przez masowego turystę mogłoby w jakiś stopniu niwelować negatywne efekty działania takich mechanizmów już na etapie powszechnej edukacji. Zrealizowane poza opresyjnym systemem szkoły z dziedzictwem (lub ze szczególnie fascynującym kogoś jego aspektem, typem) i osobiste głębsze doświadczenie go, zarażenie pasją odkrywania i poszukiwania znaczeń, zetknięcie się z nowymi umiejętnościami lub formami twórczości - może być silnym impulsem do samodzielnego rozwijania kapitału kulturowego w samodzielnie wybranym kierunku. Także zwiedzanie miast i szlaków kulturowych przez osoby znajdujące się (już) poza procesem edukacyjnym może przyczyniać się do różnicowania owego kapitału niejako „w poprzek” obowiązujących zakresów i standardów narzucanych w państwowych instytucjach edukacyjnych, niezależnie od formalnego poziomu (a także rzeczywistej jakości) otrzymanego wykształcenia. W kontekście mizernego efektu edukacji średniej, a ostatnio także akademickiej, potwierdzanego coraz liczniejszymi badaniami, taka forma uzupełniania czy wręcz pozyskiwania kapitału przez zetknięcie z dziedzictwem może mieć duże znaczenie. Oczywiście jest to możliwe tylko pod warunkiem właściwego przygotowania i szerokiej popularyzacji tej oferty. W świetle ukazanej powyżej dynamicznej koncepcji dziedzictwa w jego tworzeniu uczestniczą także ludzie aktywnie wykorzystujący je dla tworzenia nowych znaczeń w teraźniejszości i budowania osobistych relacji z miejscami, rzeczami, tradycjami, dziełami, narracjami, postawami, zawodami i umiejętnościami. Rola przewodnika jako interpretatora: pośrednika wiedzy ale i partnera w odkrywaniu owych rozmaitych znaczeń i wzoru kształtowania postawy może być w tym naprawdę ważna. W szczegółach zostanie ona omówiona w innym rozdziale.

1.4. Problemy z dziedzictwem

1. Komerccjalizacja dziedzictwa. Już w latach osiemdziesiątych badacze dziedzictwa dostrzegali oznaki powstawania „przemysłu dziedzictwa”, który powstał w efekcie komercjalizacji wszelkich aspektów życia społecznego. Okazało się, że dobrze sprzedać można także historię, tworząc na jej bazie i „sprzedając” elementy dziedzictwa jako produkty rynkowe. Jak pisał R. Hewison „zamiast produkowania dóbr, produkujemy teraz dziedzictwo: towar, którego nikt nie umie zdefiniować, ale każdy chętnie sprzeda”. Przemysł dziedzictwa tworzy nie mające podstawy w faktach, ale atrakcyjne dla nabywcy „rekonstrukcje” przeszłości i agresywnie przejmuje inicjatywę. Przez swoje produkty odciąga potencjalnych chętnych od doświadczenia dziedzictwa od jego autentycznych, ale mniej atrakcyjnie przygotowanych i urządzonych świadectw. Tym samym izoluje dziedzictwo od społeczeństwa. Przejawem takiej komercjalizacji były wówczas objazdowe wystawy zabytków, na przykład mumii wydobytych z grobów faraonów w halach widowiskowych wielkich miasta Wielkiej Brytanii i USA. Urynkowanie dziedzictwa dotarło już jakiś czas temu także do naszego kraju. Ich przejawami są nie mające wiele wspólnego z faktycznym miejscem historycznym „rekonstrukcje bitew” (na przykład na Poznańskim Ostrowie Tumskim w roku 2011 pokazano epizody bitwy pod...

Bobrujskiem (!)), przeróżne „rekonstrukcje grodów” w miejscach, gdzie takowe nigdy nie stały (wyposażone w elementy naśladowujące broń z różnych epok), prywatne „muzea”, zakładane na przykład w miejscowościach polskiego wybrzeża i gotowe prezentować wszystko, za co da się wyciągnąć od turysty kilka złotych – mniejsza o oryginalność i jakość eksponatów. Poza oczywistymi korzyściami właścicieli i pracowników, (zarabiających na opłatach lub pozyskujących dotacje) i już mniej oczywistą atrakcyjnością dla dużej części odwiedzających czy widzów (którzy dopiero po imprezie lub zakończonych odwiedzinach żałują zainwestowanego czasu i pieniędzy) pozostaje pytanie o jakąkolwiek korzyść długofalową: dla poczucia tożsamości, lepszego rozumienia świata, doświadczenia nowego kręgu kulturowego, edukacji... Nie ma sensu negować rzeczywistej potrzeby płatności za zwiedzanie czy inne formy zetknięcie z prawdziwym dziedzictwem. Jednak w sytuacji połączenia powszechnej komercjalizacji wszystkich dziedzin życia i braku elementarnej wiedzy na temat treści i oddziaływania dziedzictwa istnieje konieczność pewnych działań ochronnych (jak zastrzeżenie używania nazwy „muzeum”, czy „rekonstrukcja grodu” albo zakaz finansowania ze środków publicznych oczywistej amatorszczyzny rekonstrukcyjnej ukierunkowanej na zarobek) oraz pracy u podstaw, polegającej na popularyzacji rzeczywistego dziedzictwa, jego wartości i profesjonalnych form przekazu, promowaniu działań z nim związanych i wyjaśnianiu różnicy między jednym i drugim – także w ramach szkolnej wiedzy o kulturze.

2. Ideologizacja dziedzictwa. Drugim problemem jest fakt wykorzystywania dziedzictwa przez rozmaite grupy interesów, jednostki oraz organizacje dla swoich celów. Próby formalnego zdefiniowania dziedzictwa „kanonicznego” uznawanego jako jakaś stała wartość dla danej organizacji (np. państwa) czy grupy ludzi (np. narodu) nie mają wiele wspólnego z historycznym kształtowaniem się dziedzictwa i są raczej młodą i niekoniecznie spójną praktyką, którą realizuje się w imię określonych celów (często ideologicznych a nawet politycznych) za pomocą różnych środków (edukacyjnych, kulturowych, inwestycyjnych).

Dziedzictwo jest na przykład wybiórczo opisywane, przetwarzane (przez dodawanie symboli narodowych czy innych) i rozwijane (przez wspieranie niektórych jego wyrazów w sztuce, tworzenie wystaw i całych muzeów, opowiadających określone, jednostronne wersje historii lub jej konkretnych epizodów). Staje się przez to elementem w procesie tworzenia określonej wizji dziejów (wygodnej dla jej twórców), a nawet sposobu definiowania narodu zgodnie z założeniami autorów takich działań. Krytycy takich praktyk określają je mianem zawłaszczania dziedzictwa. Mistrzami w tego rodzaju ideologizacji dziedzictwa były reżimy totalitarne (by wspomnieć choćby nazistowską narrację na temat roli Żydów w dziejach Europy i Niemiec czy osławione „muzea religii i ateizmu” w licznych miastach dawnego Związku Sowieckiego) i rządy autorytarne. Jednak w ostatnim czasie nie brak przykładów takiej ideologizacji dziedzictwa (a szczególnie historii narodowej jako jego części) także w społeczeństwach demokratycznych. Niech w roli przykładu posłuży jednostronna narracja pierwotnej wersji wystawy o wysiedleniach Niemców po drugiej wojnie światowej, której twórcy

niemal „zapomnieli” o wcześniejszych masowych wysiedleniach przez ówczesne niemieckie władze innych grup narodowych, w tym Polaków. Niestety, mnożą się przykłady nie tylko pomysłów ale także realizacji tzw. polskiej polityki historycznej (którą w niejednym swoim przejawie można by nazwać raczej polityką „histeryczną”, gdy jej zwolennicy i twórcy wskazują na jej konieczność w reakcji na rzekomo „wrogie” wobec narodu polskiego projekty narracji realizowane w innych państwach i konieczność odpowiedzi na nie. W głowach tych ludzi i w ramach ich działań dziedzictwo przestaje być wspólnym dobrem z bardziej czy mniej ostro zdefiniowanymi znaczeniami i wartościami, lecz staje się polityczną praktyką realizowaną poprzez wybiórcze działania w teraźniejszości, którą dosadniej można by nazwać swoistym gwałtem na dziedzictwie.

3. Kontrowersje wokół dziedzictwa. Tymczasem – jednocześnie z próbami zawłaszczania dziedzictwa przez organizacje i grupy - w państwach naszego kontynentu od dłuższego czasu trwa proces formowania się społeczeństw wielokulturowych. Nie chodzi tylko o imigrantów i ich potomków, ale także o różne grupy etniczne i religijne, „od zawsze” lub choćby tylko od czasu ostatnich zmian granic współżyjące na terytorium jednego państwa i w ramach jego społeczeństwa. Dochodzi do tego proces budzenia się lub odradzania tożsamości narodowych czy etnicznych (kiedyś u Czechów i Słowaków, całkiem niedawno u Albańczyków w Kosowie a na naszych oczach choćby wśród polskich Ślązaków lub Kaszubów). W takim kontekście okazuje się, że wszelkie próby dokładniejszego określenia tak zwanego „dziedzictwa narodowego” skazane są na niepowodzenie (bo jego granice pozostają ruchome, a część jego elementów zawsze pozostanie sporna). Co gorsza, takie usiłowania zawsze zawierają elementy ideologicznej manipulacji, zmierzającej do wyniesienia i upiększenia tego, co „nasze” połączonego z bagatelizacją udziału, wpływu i znaczenia, a nierzadko nawet znieśławianiem i odrzucaniem wszystkiego, co „obce”.

W niektórych społeczeństwach, w tym coraz bardziej widocznie we współczesnym społeczeństwie polskim, dodatkowym czynnikiem kontrowersji w stosunku do dziedzictwa okazuje się postępująca polaryzacja (różnicowanie i oddalenie) stosunku ludzi do niektórych jego elementów. W naszym kraju stają się nimi między innymi: przynależność wyznaniowa (katolik – niekatolik - niewierzący), obecność symboli religijnych w przestrzeni publicznej (spory o krzyże), interpretacja wydarzeń historycznych (m.in. powstanie warszawskie), bohaterowie historii i ich dokonania (Józef Piłsudski, Roman Dmowski), a nawet znaczenia pewnych istotnych w naszej kulturze określeń (jak „patriotyzm”), niektóre tradycje narodowe. Jedna strona sporu akcentuje je i usiłuje z nich uczynić kryteria przynależności do narodu (a nierzadko także do pełnoprawnego uczestnictwa w życiu społecznym), a druga – często w reakcji na takie zawłaszczanie dziedzictwa – interpretuje je radykalnie inaczej (krzyż jako symbol opresji, hierarchia katolicka jako agenci obcego państwa), a w ślad za tym odrzuca je jako swoje dziedzictwo i atakuje. Dziedzictwo staje się przez to tematem „gorącym”, choć akurat tak rozgrzany stosunek do niego nie jest budujący w wymiarze społecznym, ponieważ nie tworzy ani lepszej atmosfery, ani lepszej przyszłości.

4. Tak zwane dziedzictwo obce. W naszym kraju, szczególnie w wyniku przesunięcia granic w roku 1945 i wymuszonych ruchach ludności, mamy do czynienia ze społeczeństwem zasadniczo jednorodnym etnicznie, językowo i religijnie. Nie zmienia to faktu, że większa część historii Polski i Polaków przebiegała w sytuacji współżycia z innymi żywiołami etnicznymi: Żydami, Niemcami, Ukraińcami, Litwinami, Białorusinami i innymi. Nasze dziedzictwo, zarówno materialne jak i niematerialne, odbija ich wielowiekową obecność i zawiera ślady ich wielowiekowego wpływu. Często jednak o tym zapominamy, traktując ich dziedzictwo jako obce, a zatem niewarte opieki, ochrony, uwzględnienia w nauczaniu szkolnym czy prezentacji w ramach turystyki. Cmentarze żydowskie i niemieckie są w wielu naszych miejscowościach nie upamiętnionymi choćby tablicą parkami lub (co gorsza) zdewastowanymi miejscami spotkań miejscowego marginesu. Byłe synagogi czy zbory ewangelickie, częstokroć wyróżniające się architektonicznym pięknem, pełniąc rolę bibliotek, a nawet magazynów lub sal gimnastycznych nie noszą żadnych oznaczeń wskazujących na swoje pierwotne przeznaczenie i swoich twórców. Marnieją w oczach relikty nowożytnych fortyfikacji polskich, austriackich i rosyjskich, niegdyś dowody ludzkiego geniuszu, obecne najliczniej właśnie w Polsce jako dawnym terenie granicznym trzech mocarstw. Gdyby nasza postawa wobec nich była inna, mogłyby dziś być atrakcjami turystycznymi, przynoszącymi swoim społecznościom rozpoznawalność, dumę i pieniądze. O laureatach nagrody Nobla (Michelson, Koch, Hauptmann i inni) urodzonych i wychowanych lub pracujących w miejscowościach dziś należących do Polski pamiętają inni, ale nie my. Wkład obcych w powstanie unikalnych krajobrazów kulturowych (np. menonitów na Żuławach) jeszcze do niedawna przez mało kogo był zauważany. Zwiedzający nasze miasta i wsie cudzoziemcy, poszukując śladów obecności swoich narodów natrafiają czasem na takie wstydlive miejsca. Z kolei ich polscy gospodarze, choć zazwyczaj jeszcze umieją ich zaprowadzić do miejsc i wskazać na pozostałe świadectwa, wiedzą o nich bardzo mało i tylko niewiele potrafią powiedzieć. Niejeden przewodnik, wychowany w warunkach takiego lekceważenia dla „obcego” lub jego zapominania, także w trakcie swojego przygotowania do zawodu, a potem praktyki, nie zwraca dostatecznej uwagi na jego udział w polskim i lokalnym dziedzictwie kulturowym. Na szczęście w ostatnich latach sytuacja zaczęła się zmieniać, między innymi w poszukiwaniu unikalnych elementów tożsamości regionalnej, a nawet tylko walorów turystycznych kolejne lokalne społeczności zauważają i doceniają dziedzictwo „nieobecnych”, oznaczając je, gromadząc jego świadectwa, a nawet otwierając wystawy. Ochrona i wykorzystanie tych miejsc i kolekcji, włączenie wątków obecności obcych żywiołów do edukacji szkolnej, ale także działalność przewodników jako prezentatorów, interpretatorów i promotorów dziedzictwa pozwoli być może odzyskać owo „obce” dziedzictwo, które przecież tak często i w tak znacznym stopniu stanowi nieodłączną część naszego, bo bez niego na pewno nie da się ani napisać naszej historii ani rzetelnie opisać naszej kultury.

Wszystkie wyżej opisane problemy dotyczą przewodników jako interpretatorów dziedzictwa, ze wszystkimi (i szeregiem innych) spotkają się w swojej pracy. Wybierając cele zwiedzania muszą mieć wiedzę wystarczającą dla odróżniania bezwartościowych ofert

komercyjnych od rzeczywistych świadectw dziedzictwa i jednocześnie (kiedy mają na wpływ na program wycieczki) umiejętnie przekonywać swoich gości do wyboru tych ostatnich.

Powinni posiadać świadomość ideologicznych motywów twórców części wystaw i scenariuszów eventów lub autorów dominujących narracji w niektórych obiektach i za pomocą swojej interpretacji profesjonalnie i taktownie „odzyskiwać teren” dla możliwie obiektywnej prezentacji faktów i ich kontekstów, „ukradzionej” turystom przez jednostronny przekaz.

Powinni starać się umożliwiać spotkanie z każdym prezentowanym przedmiotem (zakresem) dziedzictwa jako integralną całością, nie wykluczając z niego ważnych elementów wszędzie tam, gdzie odgrywają one kluczową rolę dla jego zrozumienia. Jednocześnie powinni pamiętać o wskazywaniu przynajmniej na marginesie podstawowego przekazu na istnienie wątków lub narracji alternatywnych, jeśli takie istnieją.

Przynajmniej tam, gdzie odegrał on rolę ważną dla zrozumienia danego miejsca czy wydarzenia, a zawsze tam, gdzie była to rola decydująca lub nawet stwórcza muszą prezentować udział żywiołu kulturowego obcego lub innego niż główny oraz jego reprezentantów (przedstawicieli innych nacji, religii, mniejszości społecznych) w tworzeniu dziedzictwa i interpretować także jego znaczenie dla tej grupy. Jest to absolutnie konieczne także w sytuacji oprowadzania turystów z innych krajów w miejscach związanych z historią ich rodaków.

Pytania kontrolne:

?	1. Czym jest dziedzictwo?
?	2. W jakiej relacji do siebie są pojęcia „zabytek”, „dobro kultury” i „dziedzictwo”?
?	3. W jaki sposób powiększał się zakres pojęcia dziedzictwa?
?	4. Jakie rozmaite elementy (przejawy) dziedzictwa potrafisz wymienić?
?	5. Co oznacza dynamiczne i całościowe rozumienie dziedzictwa?
?	6. Jakie pozytywne skutki społeczne ma interpretacja dziedzictwa w ramach turystyki?
?	7. Jakie najważniejsze problemy z dziedzictwem i jego rozumieniem możesz wymienić?
?	8. Jak rozumienie dziedzictwa może wpłynąć na Twoją pracę jako przewodnika?



W pracy nad tym rozdziałem wykorzystano opracowania następujących autorów, zawarte w bibliografii: Pierre’a Bordieu i Jean-Claude’a Passerona, Freemanna Tildena, Laurajane Smith, Roberta Hewisona, Davida Uzzella (1998), Marka Nowackiego (2012), Armina Mikos v. Rohrscheidt (2010a, 2012b), a także dokumenty międzynarodowych organizacji zajmujących się ochroną i popularyzacją dziedzictwa, UNESCO (1972, 2003) i ICOMOS (2008a, 2008b). Czytelnik, pragnący poszerzyć swoją wiedzę o dziedzictwie i sposobach jego ochrony oraz interpretacji spis użytecznej lektury w językach polskim i angielskim znajdzie w końcowej części niniejszego podręcznika, w dziale: Literatura rozszerzająca.

2. O INTERPRETACJI DZIEDZICTWA JAKO ISTOCIE PRZEWODNICTWA

2.1. Co to jest interpretacja dziedzictwa?

Interpretowanie oznacza najpierw zrozumienie (na własny sposób) a następnie wyjaśnianie, przybliżanie znaczeń, tłumaczenie. Według pioniera teorii interpretacji dziedzictwa, Amerykanina Freemana Tildena *„interpretacja jest aktywnością edukacyjną, której celem jest ujawnienie znaczeń i zależności (relacji), dokonywane przez wykorzystywanie oryginalnych obiektów w doświadczaniu bezpośrednim (przez odbiorcę) oraz mediów ilustrujących”*. Zdaniem Tildena interpretacja jest czymś zasadniczo innym niż proste przekazywanie informacji opartych na faktach. Inne, dokładnie o pół wieku późniejsze (2007) ujęcie znaczenia interpretacji, autorstwa australijskiego stowarzyszenia muzeów, określa ją jako *„środek komunikacji idei i odczuć, które pomagają ludziom wzbogacić ich zrozumienie i docenienie wartości ich świata oraz ich własną rolę w nim”*. Wyraźnie akcentowana jest tu koncentracja na przekazie innym niż tylko zawartość treści edukacyjnych. W takim ujęciu interpretacji kluczowe znaczenie ma przekazywanie i pozyskiwanie doświadczeń na temat dziedzictwa i budowanie relacji między nim a jej odbiorcami.

Z obu definicji wynika, że interpretator nie ogranicza się do podawania faktów potwierdzonych przez badania empiryczne, zweryfikowanych przez dociekania naukowe i podanych w encyklopedycznych definicjach. Jego przekaz byłby wtedy tylko informacją (nawet jeśli wyczerpującą), a on sam – zwłaszcza w dobie powszechnego dostępu do internetowych leksykonów – byłby wtedy niepotrzebny i nudny. Interpretator idzie w głąb, jak powiedział sam Tilden: „od tego, co „oczywiste” do tego, co realne, od tego, co częściowe, do całości, od „prawdy” do „ważniejszej prawdy”. Interpretacja w jej dzisiejszym rozumieniu uwzględnia zainteresowanie odbiorców i angażuje ich aktywność, stara się wywołać nie tylko ich ekscytację swoim przedmiotem, ale zachęcić do głębszej refleksji na temat przeszłości, teraźniejszości i przyszłości w kontekście doświadczanego dziedzictwa.

Streszczając sposób działania interpretacji dziedzictwa, można go ująć w czterech następujących stwierdzeniach: 1) Interpretacja dziedzictwa kulturowego i przyrodniczego służy odkrywaniu i przekazowi jego znaczenia dla wszystkich i jego ochronie, 2) interpretacja odnosi się do bezpośredniego doświadczenia dziedzictwa przez odwiedzających, biorąc pod uwagę ich osobowości i możliwości, 3) włącza ona zwiedzających do aktywnego udziału w doświadczaniu dziedzictwa oraz 4) koncentruje się na tych tematach, które łączą trzy wymienione powyżej aspekty i jednocześnie są w stanie inspirować uczestników.

Najstarszą i z punktu widzenia formy przekazu najbardziej typową postacią interpretacji jest spójna opowieść. Dlatego słuszne jest i takie – lapidarne w treści – ujęcie jednego z polskich

praktyków: „*Interpretowanie to, najkrócej ujmując, opowiadanie historii. To sztuka wyboru tematu, jego rozwijania i przedstawiania go odbiorcy*”. Doświadczenia interpretacji dziedzictwa pokazują, że także dziś, w obliczu bogactwa sposobów komunikacji i prezentacji oraz w konfrontacji z coraz to nowymi instrumentami przekazu, człowiek stykający się z dziedzictwem nadal pozostaje otwarty na ową opowieść i w powodzi multimedialnych efektów i interaktywnych opcji poszukuje właśnie jej. Dziś może jej już nie tylko posłuchać, ale uchwycić wieloma zmysłami, jednak chce uchwycić jej główny wątek, by ją zrozumieć, wpisać do własnego doświadczenia, być może także uczynić treścią własnych przemyśleń a także dalej opowiedzieć.

Celem interpretacji dziedzictwa jest bowiem uświadamianie jej adresatom znaczenia tego dziedzictwa dla nich. Interpretacja buduje w nich najpierw świadomość jego istnienia, zrozumienie jego sensu pierwotnego (dla tworców) i jego trwałej wartości (dla kolejnych pokoleń i dla nich samych), daje im okazję do jego własnej oceny i wychowuje ich, wpływając na kształtowanie ich postawy wobec dziedzictwa, co w rezultacie tworzy społeczną akceptację, a nawet nacisk na rzecz ochrony środowiska naturalnego i kulturowego. Sekwencja, którą sformułował i popularyzował F. Tilden wygląda następująco: Interpretowanie dziedzictwa prowadzi do jego zrozumienia, zrozumienie umożliwia jego docenienie². Kiedy zaś dziedzictwo jest powszechnie rozumiane i doceniane, staje się „naszym dziedzictwem” – wspólnym dobrem. Docenianie znaczenia dziedzictwa jako wspólnego dobra prowadzi do popierania jego ochrony i aktywnego zaangażowania w nią wielu osób, które odczuwają swój związek z nim, zapoczątkowany przez prawidłową (i skuteczną) interpretację. W życiu wielu ludzi zetknięcie z określonym typem interpretowanego dziedzictwa zaowocowało wyborem optymalnej drogi zawodowej i życiowej, co w efekcie przyniosło pożytek całym społecznościom (ilu to genialnych malarzy, budowniczych czy reżyserów zaczęło marzyć o tej drodze podczas zwiedzania muzeów, przy lekturze katalogów dzieł architektury czy w trakcie warsztatów filmowych?). W niektórych (wciąż zbyt rzadkich) przypadkach osobiste i głębokie doświadczenie interpretowanego dziedzictwa (co nieodzownie wiąże się z własną jego interpretacją i zapewne jest jej najwyższym poziomem) oddziałuje na człowieka nie tylko jako źródło przemyśleń, ale nawet wyborów konkretnych dróg i działań skierowanych na tworzenie lepszego świata. Przekonał się o tym niejeden z odwiedzających były obóz Auschwitz-Birkenau lub jedno z innych miejsc-świadków podobnie koszmarnego dziedzictwa.

W odniesieniu do ludzi jako turystów interpretacja ponadto pomaga im zrozumieć historię i specyfikę miejsca, które odwiedzają oraz dzieje, kulturę i problemy społeczności, która

² To stwierdzenie jest oczywiście pewnym uproszczeniem, ponieważ z doświadczeń ludzkości i empirycznych badań psychologów wiadomo, że postawy ludzi kształtują się w bardziej złożonym kontekście. Współdecydujący wpływ na jego przebieg i wyniki wywierają podzielane przez tych ludzi przekonania, wierzenia i ideologie dotyczące natury społeczeństwa i zmian w nim zachodzących, ich celów i rezultatów. Niemniej ważne są także role w procesach zmian społecznych odgrywane przez grupy, w których ci ludzie uczestniczą. Nie zmienia to jednak faktu, że głębokie doświadczenie dziedzictwa i jego interpretacji może okazać się impulsem do zmiany osobistej postawy, ową silną składową, która w efekcie swojego działania zmienia wypadkową myślenia i działania jednostki.

je zamieszkuje. Zwiększa tym samym ich wiedzę i wzbogaca ich osobiste doświadczenie świata, dostarcza też okazji do sensownej aktywności w czasie wolnym (i sama jest jej rodzajem) a ponadto budzi w nich wrażliwość na nowe i inne (umiejętność jego dostrzegania i odkrywania dla siebie). Buduje wreszcie w odbiorcach otwartą postawę rozumienia tego nowego i innego w innych sytuacjach i miejscach – a tym samym walczy przyczynia się do wzrostu poziomu tolerancji i do budowania trwałych fundamentów dialogu międzykulturowego – najtrwalsze są one bowiem wówczas, gdy tkwią w samych ludziach.

2.2. Klasyczne zasady interpretacji dziedzictwa

Wspomniany badacz, F. Tilden w swoim fundamentalnym dziele „Interpreting Our Heritage” wydanym po raz pierwszy już niemal sześćdziesiąt lat temu (1957) sformułował sześć głównych zasad interpretacji dziedzictwa. Oto one w wolnym przekładzie autora:

- I. Interpretacja dziedzictwa będzie nieefektywna, jeśli nie będzie się odwoływała do czegoś, czego odbiorca osobiście już doświadczył w jakiś sposób i co jest mu znane.
- II. Interpretacja nigdy nie ogranicza się do informacji, choć zawsze zawiera ją w sobie i na niej bazuje. Jest ona bardziej swego rodzaju „objawieniem” – ukazaniem istoty rzeczy, a ze strony zaangażowanego odbiorcy, jest (w rezultacie) jego osobistym odkryciem.
- III. Interpretowanie jest rodzajem sztuki, na którą składają się różne środki wyrazu: w zależności od charakteru, jaki mają prezentowane treści: czy są one na przykład naukowe, historyczne, architektoniczne czy inne. Każdej zaś sztuki w pewnym stopniu można się nauczyć.
- IV. Głównym celem interpretacji nie jest instruowanie czy nawet edukowanie (efektywne przekazywanie informacji), ale „prowokowanie” czyli pobudzanie do samodzielnego myślenia i oceny.
- V. Interpretacja powinna zmierzać do przedstawiania raczej całości niż części problemu czy tematu: dlatego szuka ujęć całościowych i wieloaspektowych złożonych zjawisk, a nie poprzestaje na pojedynczych przedmiotach czy innych elementach. Ponadto stara się ona odnosić do człowieka i jego życia jako całości, a nie do jego danego okresu. Dotyczy to tak człowieka – przedmiotu interpretacji, jak i jej odbiorcy.
- VI. Interpretacja adresowana do dzieci jako odbiorców nie może być jakąś „rozwodnioną” czy uproszczoną wersją interpretacji dla osób dorosłych, lecz kierować się zasadniczo innymi, odpowiednimi dla nich metodami i środkami prezentacji. Jej pełna efektywność jest możliwa tylko przy opracowaniu dla niej odrębnych programów.

Sam Tilden nie traktował swoich zasad jako kanonicznego spisu, którego nie można uzupełnić i zachęcał do dodawania kolejnych, bazujących na wiedzy o człowieku i doświadczeniach skutecznej interpretacji. Toteż nie dziwi, że w trakcie kolejnych dziesięcioleci pojawiło się kilka innych, chętnie dołączanych do owego „zbioru podstawowego”. W Polsce te

zasady opracowuje i popularyzuje poznański badacz turystyki, Marek Nowacki, korzystając ze światowego dorobku teorii interpretacji.

Uszczegółowieniem i uzupełnieniem jego zasad są reguły określone ponad pół wieku później (w roku 2008) w dokumencie Międzynarodowej Rady Ochrony Zabytków **ICOMOS**, poświęconym interpretacji i prezentacji dziedzictwa. Dokument (jak to jest w nim wprost wzmiankowane) podaje wprowadzić reguły obowiązujące w pierwszym rzędzie w miejscach dziedzictwa o randze międzynarodowej (jak obiekty ze Światowej Listy UNESCO), a generalnie w innych miejscach dziedzictwa uznanego i chronionego (na przykład posiadającego status zabytku). Jednak zasady tam zebrane są aktualne w interpretacji każdego dziedzictwa. Jest tak dlatego, że sam dokument bazuje na wiedzy setek ekspertów i doświadczeniach zebranych w ciągu kilkudziesięciu lat profesjonalnego zarządzania dziedzictwem i interpretacji jego rozmaitych elementów w najróżniejszych miejscach świata. Na podstawie tej wiedzy siedem podanych w nim reguł uzupełniono o szczegółowe wskazówki dotyczące ich realizacji w postaci konkretnych, sprawdzonych w wielu miejscach działań. Wszędzie tam, gdzie w poniższym omówieniu używamy terminu „dziedzictwo” będzie mowa o konkretnym elemencie dziedzictwa, który jest przedmiotem interpretacji – przy czym nie musi to być obiekt materialny. Wszystkie te zasady zaprezentowano poniżej w wolnym tłumaczeniu, dołączając do nich te wybrane wskazówki, które wprost lub pośrednio dotyczą działalności przewodników, zarówno jako twórców (własnych) programów interpretacji, jak i jako wykonawców, czyli bezpośrednich prezentatorów i interpretatorów dziedzictwa. Należy bowiem zaznaczyć już w tym miejscu, że *istnieje bezpośrednie odniesienie zasady interpretacji także do pracy przewodników turystycznych*. Otóż każdy przewodnik jest przynajmniej wykonawcą, a najczęściej także autorem programu interpretacyjnego. Każda bowiem realizowana i każda opracowywana przez niego trasa zwiedzania jest właśnie takim programem. Nic w tym nie zmienia fakt, że są to programy w skali „mikro” w porównaniu z całościowymi i wieloaspektowymi koncepcjami, opracowywanymi dla miejsc światowego dziedzictwa, a także z programami wielkich muzeów, centrów interpretacji czy nawet materialnych tras turystycznych. Programy przewodników mogą być samodzielnymi ofertami (tak jest najczęściej w przypadku miast), częściami składowymi tamtych złożonych koncepcji, realizowanymi autonomicznie w porozumieniu czy nawet ścisłej współpracy z ich koordynatorami, albo nawet elementami ściśle zintegrowanymi w ramach struktury wymienionych podmiotów i realizowanymi przez przewodników będących ich pracownikami.

Wszędzie tam, gdzie w poniżej przedstawionych zasadach będzie mowa o „programie interpretacji”, należy to pojęcie rozumieć nie tyle jako strategię, ale również jako konkretny projekt (np. wystawy), scenariusz (np. inscenizacji), a także stały program zwiedzania (w formie trasy z opisami) lub nawet każde systematyczne działanie służące interpretacji dziedzictwa. Są one wszystkie programami, o ile są opracowane i służą więcej niż jednorazowym celom. W takim ujęciu programów mieszczą się więc także formy przewodnictwa, np. zwiedzanie fabularyzowane, zwiedzanie tematyczne itd. [por. część 2] a w szerszym znaczeniu także każde działanie przewodnika, opracowane i realizowane jako złożona usługa według określonego

planu. Potwierdza to zamieszczona w omawianym dokumencie ICOMOS definicja terminu „interpretator”, w myśl której jest nim członek personelu miejsca dziedzictwa lub osoba zaangażowana na bazie społecznej, stale lub tymczasowo, w przekazie informacji odnoszących się do wartości i znaczeń tego dziedzictwa.

W nawiasach autor zamieścił dodatkowe wyjaśnienia wszędzie tam, gdzie w jego opinii reguły wymagają ilustracji przez podanie konkretnych przypadków, lub też gdzie dana wskazówka odnosi się do form lub działań nieznanymi w polskiej interpretacji albo odwrotnie – popularnych w Polsce, a nie wymienionych z nazwy w dokumencie.

Zasada 1: Dostęp do dziedzictwa i zrozumiałość interpretacji

Treść: *Programy interpretacji i prezentacji powinny ułatwiać dostęp fizyczny i intelektualny odwiedzających do obiektów dziedzictwa kulturowego.*

Ze wskazówek: Głównym celem prezentacji i interpretacji dziedzictwa jest wzrost osobistego doświadczenia uczestników, zwiększenie powszechnego szacunku dla dziedzictwa oraz zrozumienie wagi konserwacji miejsc i obiektów z tym dziedzictwem związanych. Prezentacja i interpretacja dziedzictwa powinny też zachęcać jednostki i społeczności do samodzielnej refleksji nad ich własnym postrzeganiem takiego miejsca i pomagać im tworzyć własne (osobiste) relacje do niego. Wreszcie ich celem jest budzenie i rozwijanie dalszego zainteresowania dziedzictwem, dowiadywania się o nim, doświadczania go i samodzielnych poszukiwań jego wartości i znaczeń. Programy interpretacji (i realizujący je) muszą zbierać informacje o uczestnikach i identyfikować ich cechy demograficzne (wiek, wykształcenie itd.) oraz kulturowe. Każdy rodzaj działania w ich ramach musi przekazywać wartości i znaczenie obiektu (miejsca) na sposób dostosowany do poszczególnych odbiorców. W słownictwie używanym w prezentacji i interpretacji dziedzictwa musi być uwzględniana różnorodność poziomów języka rozumianego przez jej uczestników. Działania interpretacyjne muszą być fizycznie dostępne dla wszystkich uczestników w całej ich różnorodności (chodzi m.in. o dzieci, osoby starsze i niepełnosprawne, w szeregu krajów także np. o niepiśmiennych odwiedzających). W miejscach, gdzie fizyczny dostęp do miejsca dziedzictwa jest stale lub czasowo niemożliwy (z przyczyn bezpieczeństwa, konserwacji, wrażliwości kulturowej lub innych), jego prezentacja i interpretacja powinny być zapewnione poza tym miejscem (np. w zlokalizowanej w pobliżu ekspozycji tematycznej).

Zasada 2: Dopuszczalne źródła informacji

Treść: *Prezentacja i interpretacja powinny być oparte na dowodach zebranych za pomocą uznanych metod naukowych oraz na żywych tradycjach kulturowych.*

Ze wskazówek: Interpretacja powinna odbijać szerszą gamę źródeł zarówno pisanych, jak i ustnych, uwzględniać istniejące materialne relikty, tradycje i znaczenia przypisywane dziedzictwu. Źródła tej informacji muszą być udokumentowane, zarchiwizowane i dostępne dla uczestników, którzy chcieliby się z nimi zapoznać. Interpretacja powinna opierać się na badaniach wielu dyscyplin naukowych. Powinna uwzględniać wielość znaczeń dziedzictwa,

a także dotyczące go alternatywne hipotezy historyczne, lokalne tradycje i opowiadania (legendy). Tam, gdzie tradycyjne opowiadania typowe dla danej kultury (np. arabskiej, indiańskiej, aborygeńskiej) lub osobiste świadectwa uczestników historii stanowią ważne źródło informacji na temat dziedzictwa, programy i działania interpretacyjne powinny koniecznie uwzględniać te świadectwa, czy to pośrednio, za pomocą nagrań, cytatów lub innych form, czy też bezpośrednio, przez włączenie jako narratorów przedstawicieli danej społeczności lub świadków historii. Wizualizacje i rekonstrukcje dziedzictwa wykonywane przez artystów, architektów, grafików komputerowych (czy inscenizacje historyczne służące „ożywianiu historii”) powinny opierać się na szczegółowych i jasno udokumentowanych danych pochodzących z badań archeologicznych, historycznych i architektonicznych, w tym na analizie źródeł pisanych podań ustnych i wyobrażeń ikonograficznych, wśród nich fotografii. Udostępnione dla porównania powinny być także zbudowane na podstawie tych samych źródeł wizualizacje lub rekonstrukcje prezentujące alternatywne wersje (np. historycznych form lub wydarzeń), o ile ich prezentacja jest możliwa.

Zasada 3: Kontekst i otoczenie dziedzictwa w jego interpretacji

Treść: *Interpretacja i prezentacja dziedzictwa danego miejsca powinna odnosić się do ich szerszego kontekstu: społecznego, kulturalnego oraz do jego fizycznego otoczenia.*

Ze wskazówek: Interpretacja powinna być wieloaspektowa: powinna uwzględniać różne konteksty (genezy i dziejów) dziedzictwa, a więc historyczne czy polityczne, ale i duchowe (w tym religijne) oraz artystyczne. Powinna też brać pod uwagę różne (współczesne) znaczenia i wartości dziedzictwa, odnoszące się tak do kultury (uniwersalnej, krajowej, regionu), jak i do miejscowej społeczności oraz bezpośredniego otoczenia (architektonicznego, przyrodniczego). Interpretacja powinna jasno oddzielać i datować kolejne ważne fazy ewolucji dziedzictwa i czynniki które na nią wpływały. Doceniony powinien być udział kolejnych okresów (epok) w ogólnym znaczeniu danego dziedzictwa. Podobnie należy uwzględnić udział rozmaitych grup i środowisk (twórców, rządców, użytkowników, innych), które przyczyniły się do historycznego i kulturowego znaczenia dziedzictwa. Wszędzie tam, gdzie otoczenie geograficzne, przyrodnicze, krajobrazowe mają znaczenie dla danego dziedzictwa, a nawet są jego integralną częścią (jak w przypadku m.in. wielkich założeń urbanistycznych czy krajobrazowych, fortyfikacji o znaczeniu ryglującym dla większych obszarów itd.) muszą one być uwzględnione w interpretacji. Musi ona też brać pod uwagę elementy niematerialne danego miejsca, jak związane z nim tradycje kulturowe i duchowe (wierzenia, wydarzenia i idee religijne), opowiadania (w tym legendy i mity), muzykę, taniec, teatr, literaturę, sztuki wizualne, lokalne zwyczaje i dziedzictwo kulinarne. W tworzeniu programów interpretacji (takich jak trasy zwiedzania, ekspozycje, ale i kompletny przekaz przewodnicki) należy wszędzie tam, gdzie one istnieją uwzględniać także międzykulturowe znaczenie danego dziedzictwa (jego odniesienie do innych kręgów kulturowych) oraz szeroką gamę jego ujęć bazujących na starożytnych (czy innych historycznych zapisach) albo żywych tradycjach.

Zasada 4: Autentyczność interpretacji

Treść: *Prezentacja i interpretacja dziedzictwa kulturowego strony muszą być zgodne z podstawowymi zasadami autentyczności, rozumianymi w duchu Dokumentu z Nara (1994).*

Ze wskazówek: Autentyczność odnosi się nie tylko do materialnych relikwów, ale i do ludzi oraz społeczności. Dlatego programy interpretacji dziedzictwa (w tym przekaz przewodnika) powinny uwzględniać tradycyjne funkcje społeczne danego miejsca, a także związane z nim praktyki kulturowe i godność mieszkańców danego miejsca i żyjącej w nim oraz związanej z nim społeczności (oznacza to m.in. konieczność przekazania w możliwie autentycznej postaci, i obiektywnej relacji idei, wierzeń, przekonań i praktyk religijnych czy kulturowych ludzi i wspólnot, którzy stworzyli konkretny obiekt dziedzictwa, ale i tych, którzy dziś go użytkują, np. w dawnej katedrze w Cordobie zarówno muzułmanów, którzy ją wzniesli, jak i chrześcijan, którzy dziś ją użytkują i utrzymują. Imprezy w miejscu dziedzictwa, związane z jego prezentacją i interpretacją (eventy, jak inscenizacje historyczne, ale i mikroeventy, jak np., performance czy zwiedzanie fabularyzowane) muszą być starannie zaplanowane, aby zachować jego znaczenie (np. jako czynnego obiektu sakralnego czy miejsca pamięci), chronić jego estetykę i fizyczne otoczenie i minimalizować zakłócenia życia mieszkańców jego bezpośredniego otoczenia.

Zasada 5: Interpretacja dziedzictwa a zrównoważony rozwój

Treść: *Plan interpretacji dla miejsc dziedzictwa musi uwzględniać ich środowisko naturalne i kulturowe, a jednym z jego głównych celów musi być rozwój społeczny i ekonomiczny oraz równowaga środowiska.*

Ze wskazówek: Programy prezentacji i interpretacji powinny być integralną częścią ogólnego zarządzania miejsc dziedzictwa. Zarówno (dopuszczalna) liczba zwiedzających, jak i obecność infrastruktury interpretacyjnej (wystawy, budynki muzealne, trasy turystyczne) muszą uwzględniać oddziaływania na otoczenie, a decyzje co do nich muszą być wynikiem starannych badań. Prezentacja i interpretacja konkretnego dziedzictwa powinny także służyć jego konserwacji, celom kulturalnym i edukacyjnym. Dlatego sukces programów i działań interpretacji dziedzictwa nie może być mierzony wyłącznie na podstawie liczby zwiedzających lub dochodów pobieranych w związku ze zwiedzaniem czy uczestnictwem. Prezentacja i interpretacja dziedzictwa ma także wzmacniać publiczną świadomość dotyczącą potrzeby i problemów ochrony dziedzictwa oraz wysiłków podejmowanych na rzecz jej fizycznego zachowania oraz zapewnienia autentyczności (jego formy). Programy interpretacji powinny uwzględniać potrzeby sprawiedliwego i zrównoważonego rozwoju gospodarczego, społecznego i kulturowego wszystkich zainteresowanych podmiotów poprzez edukację, szkolenia, a także możliwości zatrudnienia w realizacji tych programów (jako pracowników miejsc dziedzictwa i właśnie interpretatorów, czyli m.in. przewodników.)

Zasada 6: Integracja

Treść: *Interpretacja i prezentacja dziedzictwa kulturowego strony musi być wynikiem wszechstronnej współpracy specjalistów w zakresie dziedzictwa, gospodarzy i powiązanych z dziedzictwem społeczności oraz pozostałych interesariuszy (podmiotów żywotnie zainteresowanych).*

Wskazówki: W tworzeniu programów prezentacji i interpretacji dziedzictwa należy wykorzystywać doświadczenie uczonych z szeregu dyscyplin (zaangażowanych) członków miejscowej społeczności, ekspertów ochrony środowiska, organów samorządowych, biur podróży i innych przedsiębiorstw (mających związek z turystyką i edukacją). Należy także w nich respektować tradycyjne uprawnienia, zakresy odpowiedzialności i interesy właścicieli nieruchomości, gospodarzy (obiektów) i lokalnych społeczności. Plany rozwijania lub zmian w (oficjalnych) programach interpretacji dziedzictwa powinny być udostępniane wymienionym zainteresowanym podmiotom z umożliwieniem im wyrażenia ich opinii oraz punktów widzenia i włączenia się w realizację tych planów. Ponieważ własności intelektualne i tradycyjne prawa kulturalne są szczególnie istotne dla procesu interpretacji dziedzictwa i rozmaitych form jej przekazu (jak multimedialne prezentacje, programy cyfrowe czy drukowane materiały), dlatego kwestie prawa do korzystania z obrazów, tekstów i innych materiałów użytych w interpretacji powinny być omówione, wyjaśnione i uzgodnione w procesie planowania działań.

Zasada 7: Badania, szkolenia i oceny interpretacji

Treść: *Permanentne badania, szkolenia i ewaluacja są niezbędnymi elementami interpretacji dziedzictwa kulturowego.*

Ze wskazówek: Interpretacji kulturowego dziedzictwa nie powinno się nigdy uważać za zakończoną wraz z powstaniem (wdrożeniem) określonej infrastruktury (wystawy, muzeum, trasy) lub programu interpretacyjnego. Kontynuowanie badań i konsultacje (z ekspertami) są ważne dla uzyskania lepszego zrozumienia i docenienia znaczenia dziedzictwa. Dlatego integralnym elementem każdego programu interpretacji dziedzictwa powinny być jego regularne przeglądy. (Należy uznać, że dotyczy to nie tylko programów „gotowych” wystaw tematycznych, miejskich tras turystycznych, ale także lokalnych programów szkolenia przewodników jako interpretatorów. Wreszcie w poważnym stopniu dotyczy to także indywidualnych programów przewodników, układanych dla klasycznego oprowadzania po mieście (w tym komentarzy przekazywanych w poszczególnych punktach) oraz projektów i szczegółowych scenariuszy zwiedzania alternatywnego, w tym m.in., fabularyzowanego. Muszą oni uwzględniać aktualne wyniki badań dotyczących np. genezy, kontekstu czy historycznych form dziedzictwa, ale także jego nowe znaczenia, odkrywane lub na bieżąco mu nadawane. Na przykład nie można w przekazie pominąć faktu, że szczątki pochowane w katedralnej krypcie zostały zidentyfikowane lub wykluczone jako pochówek znanej postaci albo kiedy historyczny fort stanie się stałym miejscem rockowych festiwali). Programy interpretacji i służąca jej infrastruktura powinny być zaprojektowane i wykonane w sposób

ułatwiający ich bieżące przeglądy i/lub rozbudowę (albo zmianę) treści (dotyczy to nie tylko opisów w ramach tras i wystaw, ale i stałych elementów komentarza przewodnickiego). Programy prezentacji i interpretacja powinny być na bieżąco stale monitorowane i oceniane, a ich okresowe zmiany (i dostosowanie do nowych potrzeb) dokonywane są na podstawie nie tylko analiz naukowych, ale i opinii zwiedzających i członków lokalnej społeczności. (Standardy muzealne obejmują uwzględnianie oceny. Duży pożytek przynosi także wprowadzanie przez środowiska przewodników, ich zleceńodawców i przez nich samych jako odrębne podmioty jakiejś stałej formy zwrotnej informacji i oceny w stosunku do ich usług, na przykład przeprowadzanej regularnej ankiety czy forum internetowego). Programy interpretacji powinny być uważane za formy edukacji dla ludzi wszelkich grup wiekowych. Dlatego powinny mieć taką postać (i takie wersje), by dało się je wykorzystać zarówno w programach szkolnych, w nieformalnych przedsięwzięciach edukacyjnych (jak wycieczki tematyczne, cykliczne eventy spotkań mieszkańców z ich dziedzictwem), edukację permanentną (dorosłych), w mediach masowej komunikacji, w specjalnych działaniach oraz by dało się wykorzystywać w nich sezonowy wolontariat. Ten postulat można rozumieć także jako apel do autorów programów zwiedzania i samych przewodników, których oferta ma się kierować do wszystkich wymienionych grup i uwzględniać ich specyficzne potrzeby edukacyjne. Kluczową kwestią jest szkolenie wykwalifikowanych specjalistów w poszczególnych aspektach prezentacji i interpretacji dziedzictwa, takich jak zarządzanie interpretacją, tworzenie (budowa) treści przekazu, jej technologie, **przewodnictwo** i edukacja. Dlatego podstawowe programy studiów akademickich związanych z konserwacją i ochroną dziedzictwa powinny zawierać komponent dotyczący jego prezentacji i interpretacji (tu można dostrzec wyraźną sugestię wykładania przewodnictwa nie tylko w ramach studiów turystycznych ale i na kierunkach związanych z dziedzictwem). Jednym z ważniejszych celów przygotowywanych programów treningów i kursów szkoleniowych dla pracowników miejsc dziedzictwa wszelkich stopni, osób związanych z jego interpretacją oraz przedstawicieli społeczności lokalnych powinna być ich informacja i zaznajomienie z aktualnym rozwojem (jej form) i ostatnimi innowacjami w tej dziedzinie. Obejmuje to także organizowanie warsztatów, konferencji lub innego rodzaju regionalnych spotkań służących wymianie doświadczeń i zapoznawaniu się z różnorodnością ujęć interpretacyjnych i nowymi metodami prezentacji.

2.3. Korzyści płynące z interpretacji dziedzictwa

Interpretacja oferuje swoim uczestnikom (zarówno odbiorcom, jak i aktywnym interpretatorom) szereg korzyści, nie ograniczających się do realizacji zadań, które stawia przed nią potrzeba poznania, zrozumienia i ochrony dziedzictwa. Wymienimy je pokrótce.

- 1) Przyjemne spędzanie wolnego czasu, doświadczenia i rozrywkę dla wszystkich grup odbiorców, w tym gości (turystów) i lokalnych mieszkańców. Tak zebrane pozytywne doświadczenia z kolei dają wrażenie podniesienia jakości życia i zadowolenia z niego,

przyczyniają się do zmniejszenia poziomu stresu, a także pośrednio wpływają na wzrost szacunku do samego siebie i wiary w siebie. Aktywne formy udziału w interpretacji (jak piesze spacerzy) mają także pewien wpływ na zdrowie fizyczne.

- 2) Możliwość uczestnictwa w permanentnej (trwającej całe życie) edukacji, nie obciążonej odium szkolnego przymusu i posługującej się metodami nakierowanymi na budzenie zainteresowania. Rezultatem jest powiększenie wiedzy w atrakcyjny sposób, zapewniający jej trwałość dzięki użyciu metod, sposobów i narzędzi oddziałujących na różne zmysły. Ta korzyść jest udziałem nie tylko dla odwiedzających, ale i współpracowników miejsc, instytucji i imprez związanych z dziedzictwem (w tym wolontariuszy).
- 3) Osobisty rozwój pracowników, współpracowników (jak przewodnicy) i wolontariuszy, przez współudział w przygotowywaniu i realizacji projektów i programów, dokonuje się szczególnie przez nabywanie umiejętności kreatywnego przekazu i interaktywnej komunikacji ze zwiedzającymi. Tym ostatnim udział w interpretacji umożliwia zapoznanie się z ciekawymi sposobami prezentacji zagadnień i osobistej ekspresji.
- 4) Inspiracja do odkrywania świata i własnej tożsamości. Interpretacja, ukazująca piękno dzieł ludzkich i natury przekazuje i buduje postawy estetyczne, jak wrażliwość na harmonię form i sztuk twórców. Ujawniając nowe, ukryte znaczenia dziedzictwa staje się okazją do refleksji na temat przeszłości, teraźniejszości i przyszłości społeczeństw i ludzi. Prezentując genezę i okoliczności rozwoju miejsc i wspólnot, odkryć, dzieł, wynalazków i technologii ujawnia ich wyjątkowe znaczenie oraz unikalny wkład w dzieje i dziedzictwo ludzkości. Opowiadając indywidualne historie interpretacja pozwala zrozumieć losy, postawy i role społeczne zwykłych ludzi w poszczególnych epokach. Umożliwia przez to uczestnikom dostrzeżenie własnego miejsca w świecie, oceny samych siebie, dostrzeżenia własnych sukcesów i porażek i może ich zainspirować do bardziej wartościowego życia, wzorującego się na poznanych postawach innych. Przynajmniej w niektórych swoich uczestnikach wpływa na ukształtowanie osobowości zdolnej nie tylko do patrzenia i słuchania oraz spontanicznych reakcji, ale także do samodzielnej interpretacji swojego otoczenia i wyciągania głębszych wniosków.
- 5) Interpretacja tworzy więź między dziedzictwem a członkami lokalnej społeczności, a także osobami pochodzącymi z regionu, którego dziedzictwo dotyczy i kraju, na którego terenie znajduje się dziedzictwo (przyrodnicze) lub narodu, którego kulturę ono współtworzy. Wpływa tym samym na wykształcenie się poczucia tożsamości i dumy. W dobie globalizacji wzmacnia identyfikację z ziemią rodzinną i kulturą narodową lub grupy etnicznej. Taka tożsamość i identyfikacja niemal każdego człowieka pozostają w silnym związku z istnieniem świadomości miejsca, z którego on pochodzi i związków z tym miejscem i jego dziedzictwem, które człowiek uważa za swoje własne. W członkach wspólnot narodowych pozbawionych państw silna więź z dziedzictwem

materialnym (miejsca, obiekty) i niematerialnym (literatura, historia, język, religia) może odegrać rolę decydującą w zachowaniu ich tożsamości (jak przez wiele stuleci w przypadku Żydów, a w znacznej mierze także Polaków w XIX wieku).

- 6) Buduje zrozumienie nie tylko dla potrzeby ochrony dziedzictwa, które zwiedzający uznają za ciekawe i cenne, ale pośrednio także dla postulatów zrównoważonego rozwoju, chroniącego dziedzictwo naturalne i kulturowe (np. w postaci krajobrazów kulturowych i przyrodniczych). Uświadomienie wzajemnego powiązania dziedzictwa i jego otoczenia wpływa na przyjmowanie przez ludzi indywidualnej postawy proekologicznej, ale doprowadza ich również do akceptacji kosztów ochrony środowiska w skali krajowej, a także globalnej.
- 7) Jest szansą na zbudowanie relacji z różnymi marginalizowanymi grupami społecznymi w miejscu dziedzictwa, przez zaangażowanie ich w działania dla wspólnych celów (na przykład przygotowywanie narracji alternatywnych). W rezultacie może to przynieść poprawę wzajemnego zrozumienia oraz uznanie dla istnienia różnicowania społeczeństwa.

2.4. Problem narracji alternatywnych w interpretacji

W poprzednim rozdziale wspomniano o ważnej roli dziedzictwa w edukacji, a także w uzupełnianiu kapitału kulturowego. Użyteczność interpretacji dziedzictwa w obu tych procesach zależy w wielkim stopniu od rzetelności interpretacji rzeczywistości i stwarzaniu okazji do refleksji, ewentualnie także identyfikacji z dziedzictwem. Dlatego tworząc lub modyfikując treści i formy przekazu interpretacyjnego należy skupić się na problemie narracji: zarówno dziejów, jak i samego dziedzictwa. Podręcznik metodyki nie jest miejscem na szerszą prezentację tego złożonego zagadnienia, dlatego ograniczymy się tu do tych kilku istotnych kwestii, które szczególnie interesują przewodnika. Członkowie dzisiejszego polskiego społeczeństwa, choć bardzo powoli, jednak nareszcie odkrywają swoją różnorodność i coraz chętniej sięgają po jej historyczne i kulturowe uzasadnienia. Wsparciem w tym odkrywaniu może i powinno być zetknięcie z dziedzictwem. W ramach jego interpretacji osoby tworzące wszelkie szczegółowe narracje muszą być stale świadome dwóch faktów, a mianowicie po pierwsze: że w każdym miejscu istnieje wielość możliwych „dziedzictw” - i odpowiednio wielość możliwych narracji, po drugie, że także żadna odrębna, pojedyncza opowieść nie ma jedynej, niepowtarzalnej interpretacji, a odkrywane przez odbiorców jej znaczenia zawsze jakoś się różnią. Ta świadomość zmusza autorów programów interpretacyjnych (twórców wystaw, koncepcji tras zwiedzania, autorów scenariuszy eventów tematycznych) i samych interpretatorów do nieustającej refleksji nad własnymi „produktami” i ich uzupełniania o kolejne (opcjonalne) wersje, wprowadzające następne wątki lub zawierające alternatywne interpretacje.

To zadanie jest w naszym kraju o tyle nieoczywiste, że nie jest na razie wymuszane przez odbiorcę. O ile bowiem polski zwiedzający szybko już zauważa i „karze” spadkiem zainteresowania nieatrakcyjne dla niego, stare i nieefektywne formy przekazu (przysłowiowe „zakurzone gabloty”) i najczęściej jest także w stanie od razu rozpoznać, ocenić i odrzucić ideologiczne treści prezentujące „jedynie słuszne” poglądy, to zazwyczaj nie potrafi jeszcze zdystansować się od „kanonicznej”, dominującej interpretacji wydarzeń, procesów, dzieł czy postaw ludzkich. To powoduje, że zazwyczaj zadowala się on „jedyną poprawną” narracją historyczną (zgodną na przykład z treścią szkolnych podręczników), która nie uwzględnia złożoności kontekstów, różnych wersji wydarzeń i innej ich oceny. Z wymaganiem podania owych innych wersji i przekazu innych wątków interpretator spotyka się najczęściej oprowadzając turystów ze świata zachodniego i niektórych młodszych zwiedzających z kraju, szczególnie zainteresowanych danym typem dziedzictwa (np. militarne). Dlatego autor scenariuszy zwiedzań i przewodnik nie zawsze dostrzega potrzebę włączenia takich elementów do swojego przekazu. W tej chwili widzi w nich co najwyżej swoisty „bonus”, zwiększający jego atrakcyjność. Jednak już w krótkim czasie polski przewodnik może przekonać się, że brak tych elementów nie tylko już obniża wartość jego działań interpretacyjnych (i „okrada” jego klientów z szansy na całościowe spotkanie z dziedzictwem), ale i przekłada się na zmniejszenie popytu na jego usługi.

Przykładami narracji alternatywnych, które mogą i powinny znaleźć miejsce w programach oprowadzania są między innymi: ekonomiczne skutki wielkich inwestycji militarnych (jak budowa systemu grodów), rezultaty polityczne przeniesienia siedziby władcy, długofalowe skutki społeczne jakiegoś działania dla lokalnej społeczności (na przykład likwidacji klasztoru), albo interpretacja relacjonowanego konfliktu historycznego z punktu widzenia jego konkretnego uczestnika (np. szeregowego wojownika, członka prześladowanej mniejszości albo przeciwnika wprowadzanej zmiany społecznej czy politycznej). Wprowadzenie innych narracji i wątków w interpretacji przynosi szereg wymiernych korzyści. Po pierwsze, dopuszczenie choćby ich pojedynczych elementów zapewnia zróżnicowane, a więc bliższe całościowemu ujęcie prezentowanej rzeczywistości (ujęcie całościowe, niemożliwe do zrealizowania traktować należy jako idealne). Po drugie umożliwia ono lepsze zrozumienie przez odbiorcę procesów historycznych i złożonych kontekstów konfrontacji kulturowej i wymiany wartości. Po trzecie, zwraca uwagę odbiorcy na pluralizm wartości i postaw społecznych (co wpływa na jego zrozumienie i akceptację także dla współczesnego pluralizmu). Po czwarte wreszcie, czyni to prezentację i interpretację bardziej rozbudowaną, dając niemal każdemu odbiorcy odnalezienie w niej tego wątku, który jego akurat bardziej interesuje. Ważnym zastrzeżeniem jest kwestia wykonania postulatu zróżnicowania narracji w działaniach poszczególnych interpretatorów. Łatwiejsze do wykonania jest to w przypadku interaktywnego zwiedzania ekspozycji³ urządzonej z użyciem nowoczesnych technologii prezentacyjnych. Dają

³ Jednym z podstawowych typów współcześnie tworzonych muzeów (obok klasycznego - defensywnego, multimedialnego, instalacyjnego i edukacyjnego) jest tak zwane muzeum narracyjne. Jest ono zbudowane

one szereg opcji do wyboru, o których wykorzystaniu decyduje sam zwiedzający lub przewodnik. Nie ma więc konieczności korzystania przez wszystkich zwiedzających z całej prezentacji (i narracji) ekspozycji, jednak jest im dana taka możliwość, na którą przewodnik powinien zawsze zwrócić uwagę i ją zademonstrować. Także scenariusz zwiedzania fabularyzowanego, realizowanego przez grupę z udziałem przewodnika, daje możliwość dopuszczenia do głosu poszczególnych opcji, reprezentowanych przez „aktorów”, a w przypadku uwzględnienia aktywnego udziału turystów – stwarza im również okazję utożsamienia się z poszczególnymi postawami lub nawet artykułowania własnych, innych postaw wobec dziedzictwa. Dużo trudniej ma się rzecz w przypadku klasycznego oprowadzania turystów przez przewodnika w formie spaceru historycznego lub tematycznego. Jest ono zawsze ograniczone czasowo, ponadto ważną przeszkodą w rozwinięciu alternatywnego opowiadania jest efekt zmęczenia uczestników, na stojąco słuchających prowadzącego. W takim przypadku wprowadzenie innych narracji może wspomóc narzędzie tworzenia komentarzy i tras tematycznych, jakim jest sylabus miejsc. Przy budowaniu narracji można go użyć w ramach trzech strategii (opisanych w dalszej części tego podręcznika).

Określenie „nowoczesna” użyte dla opisu interpretacji dziedzictwa oznacza nie tylko, że jest ona przygotowana i przekazywana z wykorzystaniem najnowszych osiągnięć technologicznych w dziedzinie przekazu i wizualizacji, ale także, że wychodzi naprzeciw potrzebom współczesnego konsumenta, oczekującego w spotkaniu z dziedzictwem różnorodności przekazu – czyli uwzględnienia jego głównej tematyki i poszczególnych wątków z innymi aspektami życia i funkcjonowania bohaterów i prezentowanych społeczności, wyraźnie wyartykułowanych odniesień do czasów najnowszych (np. w postaci skutków wydarzeń, w tym ich wpływu na współczesną przestrzeń i tożsamość kulturową), nierzadko głębszego tła historyczno-społecznego (niektórzy zwiedzający) oraz znacznego stopnia interaktywności w wykonaniu, umożliwiającego samodzielne korzystanie, możliwości dalej idącej indywidualnej eksploracji tematu, wreszcie zróżnicowanej, a nie jedynie słusznej i obowiązującej narracji prezentowanej historii czy tematyki. Technologiczne wyposażenie współczesnych ekspozycji i tras zwiedzania w efekty wizualne i dźwiękowe, a nawet zapachowe oraz zastosowanie najbardziej zaawansowanych w prezentacjach i inscenizacjach to tylko jedna strona modernizacji niezbędnej w grze, w której stawką jest uwaga, czas i pieniądze turystów.

wokół jednej, rozwiniętej i wielowątkowej „opowieści”, przez którą zwiedzający jest prowadzony punkt po punkcie (narracja liniowa), pozostawia mu się wybór treści i tym samym samodzielne tworzenie własnej narracji, lub też aranżuje się interakcje, które układają się w narrację jako rezultaty wyborów zwiedzającego). Temu typowi muzeum (wystawy) przypisuje się wysoki stopień skuteczności edukacyjnej przy jednoczesnym respektowaniu fenomenu zabytku i określa je jako „nową jakość w świecie kulturowego poznania i w procesie budowania tożsamości”. W kontekście tej opinii wystawy o charakterze narracyjnym wydają się szczególnie dobrze nadawać do wykonywania zadań interpretacyjnych w spotkaniu ludzi z dziedzictwem kulturowym. Nie ograniczając czasu spędzanego na konfrontacji z dziedzictwem dają im bowiem możliwość samodzielnego wyboru z wielości prezentowanych wątków, dodatkowo zachęcając do aktywności (przez wybory) a w niektórych przypadkach także przez wyrażenie i utrwalenie swojego poglądu. Przykłady takich muzeów to m.in. Muzeum Powstania Warszawskiego, Fabryka Emalia Oskara Schindlera w Krakowie czy Chicago Museum of Science and Industry (trzeci z wymienionych typów narracji).

Drugą jej stroną jest wprowadzanie kiosków multimedialnych, w których bardziej zainteresowani zwiedzający mogą zrobić stację i zapoznać się z wybranym wątkiem narracji na przykład w formie filmu lub prezentacji, elementy interaktywne umożliwiające mu wybór dodatkowych informacji, wprowadzenie wizualizacji alternatywnej wersji historycznych form budowlanej lub przebiegu wydarzeń, także możliwych w świetle posiadanego materiału, wreszcie oddanie głosu przedstawicielom innych grup (np. pokonanych, dyskryminowanych, członków mniejszości religijnej), których narracja „nie przebiła się” do powszechnej świadomości, w której zazwyczaj „zwycięzca bierze wszystko”. To także stanowi o „nowoczesności” interpretacji, czyli jej dostosowaniu do współczesnych standardów.

2.5. Interaktywność w interpretacji

Poza wymogiem atrakcyjności przekazu, decydującym o skuteczności interpretacji dziedzictwa między innymi w ramach edukacji⁴, w tworzeniu programów interpretacji dziedzictwa jednym z kluczowych postulatów powinno być doprowadzenie do dialogu z odbiorcą, który powinien być traktowany jako uczestnik kultury. Dziedzictwo (miejsce, ekspozycja, opowieść, dzieło, ale również inscenizacja, przekazywana narracja lokalnej trasy tematycznej, program eventu) nie powinno być traktowane jako skończona całość, ale jako okazja i wstęp do głębszego dialogu między widzami (turystami) i tą rzeczywistością, której ono jest symbolem, reprezentacją. Niezbędnym, ale tylko podstawowym poziomem realizacji tego postulatu jest takie skonstruowanie programów interpretacji (w tym koncepcji oprowadzania i np. scenariuszy zwiedzań fabularyzowanych), by w trakcie zwiedzania odbiorca miał dostęp do rozmaitych wersji interpretacji (jak elementy innych narracji, alternatywne wersje przebiegu wydarzeń, inne oceny postaw i działań). Drugim poziomem (realizowanym jeśli nie we wszystkich elementach zwiedzania, to przynajmniej w niektórych) jest umożliwienie odbiorcy wyartykułowania jego własnej opinii, wyrażenia swojego stanowiska wobec prezentowanej mu rzeczywistości. W ten sposób interpretacja dziedzictwa z jej rozlicznymi ofertami i formami staje się okazją i przestrzenią spotkania i dialogu. Prezentując świat inny niż własny świat odbiorcy, nie tylko wzbogaca jego wiedzę, ale daje mu sposobność do skonfrontowania uznawanych przez niego wartości i przyjmowanych postaw. Może wówczas jakoś wpłynąć na proces budowania (przebudowy?) jego osobowości, a w przypadku mieszkańca danego regionu czy kraju – także pogłębiania jego własnej tożsamości. Realizacja tego założenia, inspirowana przez interpretatorów nadaje działaniom interpretacyjnym nową postać, otwartą na odbiorcę: jej zadaniem staje się już bowiem nie tylko pokazywanie, ale i „pytanie” odbiorcy: pytanie nie tylko

⁴ Szeroko opisywany i uzasadniany przez teoretyków interpretacji jest między innymi postulat modernizacji oferty edukacyjnej przez wprowadzenie elementu przeżyciowego do obiektów i wystaw związanych z dziedzictwem. Zwiedzanie „przeżyciowe” uznaje się za rozszerzenie oferty klasycznego zwiedzania autentycznych relikwów dziedzictwa kulturowego. Jego wprowadzanie jest naturalną konsekwencją rozpowszechnionej m.in. przez szkolną edukację „pedagogiki przeżyciowej” oraz pożądany element zagospodarowywania czasu wolnego współczesnego człowieka, zorientowanego na konsumpcję przeżyć.

o to, co ten „chce zobaczyć”, ile raczej „jakie **on** ma pytania?”, „jak on sam widzi i rozumie to, co mu się przekazuje?” „co w tym, czego doświadcza jest ważne **dla niego?**” czy „co owo doświadczane w nim samym mogłoby zmienić?”.

W tym kontekście należy zwrócić uwagę także na samych interpretatorów. Twórca każdej złożonej koncepcji interpretacji danego miejsca (jak na przykład wystawa tematyczna, trasa zwiedzania miasta) zestawiając jej składniki i sposoby wyrazu jest tym samym już twórcą jakiejś konkretnej narracji, nadającym elementom taką a nie inną funkcję, znaczenie w pewnej całości, wymowę w określonym kontekście. Pracownik muzeum, scenarzysta i reżyser inscenizacji, przewodnik - jest z kolei w oczach odbiorcy swego rodzaju powtórny twórcą (re-kreatorem) dzieła, wydarzenia, procesu. To on wybiera, wystawia, opisuje i opowiada. Zdaniem autora jest to rola trudna do przecenienia, od której zależy nie tylko atrakcyjność i w konsekwencji powodzenie komercyjnej danej oferty, ale także zachowanie lub zagubienie celów interpretacji dziedzictwa – na poziomie bezpośredniego kontaktu z jej odbiorcą. Dlatego w przygotowywaniu nie tylko programów, ale i poszczególnych grup ludzi biorących udział w ich realizacji (w tym koniecznie przewodników) powinno się stale mieć na uwadze najnowsze teorie interpretacji dziedzictwa, sprawdzone gdzie indziej modele prezentacji treści, zyskujące popularność techniki i metody realizacji osobistego zetknięcia odbiorcy z prezentowanym mu dziedzictwem kulturowym. Zrobione musi być wszystko, co możliwe, aby ci ludzie zostali starannie przygotowani nie tylko w zakresie wiedzy o konkretnym dziedzictwie jako grupie zasobów (walorów) kulturowych, ale także aby znali podstawową problematykę interpretacji dziedzictwa, jej metody i narzędzia przekazu, problematykę rozmaitych narracji oraz by byli wyczuleni na rzeczywistą interakcję z odbiorcą, tworząc okazje do niej tam, gdzie to tylko możliwe.

Oprócz postulowanego wyżej włączenia narracji alternatywnych, pożądaną wielość interpretacji można uzyskać również przez element interaktywny: zastosowanie tekstów „pisałnych”. Ich celem jest wprowadzenie możliwości rzeczywistej interakcji dziedzictwa i jego interpretacji ze zwiedzającym, który wpisując swoje przemyślenia dołącza własną interpretację do tych już otrzymanych, przez co staje się kolejnym interpretatorem przekazu. Takie rozwiązanie wprowadza element kreatywności zwiedzającego. W przypadku miejsc historycznych i ekspozycji „opowiadających” tzw. wielką historię, a zatem abstrahujących od konkretnych bohaterów lub co najwyżej prezentujących w tej roli władców i innych historycznych liderów, włączenie indywidualnej interpretacji może z powodzeniem zastąpić alternatywne narracje, jednocześnie spełniając ich rolę, czyli kreując osobisty związek zwiedzającego z tematem i miejscem. W pracy przewodnika ten element interaktywności może być wprowadzony jako forma zadania w ramach zwiedzania zadaniowego np. muzeów (więcej o tym w dalszych rozdziałach) lub w formie ewaluacji zwiedzania, którą jego uczestnicy sporządzają po jego zakończeniu na przykład w odpowiedzi na pytania konkretne przewodnika, ewentualnie motywowani obietnicą nagrody (może nią być ocena w szkole, wystawiona przez nauczyciela przedmiotu lub (opłacona przez zleceniodawcę) pamiątka ze zwiedzanego miasta, przesłana przez przewodnika autorowi najciekawszego tekstu).

Trwałość wypowiedzi i włączenie jej do interpretacji dziedzictwa może w takim wypadku zapewnić na przykład zamieszczenie jej na portalu internetowym, gromadzącym opinie zwiedzających, prowadzonym przez gospodarzy obiektów, organizacją turystyczną lub samego przewodnika.

Pytania kontrolne

?	1. Jak rozumiesz pojęcie „interpretacja dziedzictwa”?
?	2. Jakimi głównymi zasadami powinna się kierować skuteczna interpretacja dziedzictwa?
?	3. Jakie korzyści z interpretacji dziedzictwa odnosi jej uczestnik?
?	4. W których sytuacjach można nazwać przewodnika autorem programów interpretacyjnych, a kiedy tylko ich realizatorem?
?	5. Co to są narracje alternatywne i jak można zapewnić ich udział w interpretacji?
?	6. Jakie działania w przygotowaniu i realizacji interpretacji zakładają udział przewodnika?
?	7. Jakie konkretne zastosowania mają zasady interpretacji dziedzictwa w pracy przewodnika?
?	8. Jakie korzyści odnoszą zwiedzający z uczestnictwa w interpretacji dziedzictwa?



W pracy nad tym rozdziałem wykorzystano opracowania następujących autorów, zawarte w bibliografii:

Jerome Bruner, George'a Hein, Thomasa Heinze, Thorstena Ludwig (2003, 2012a, 2012b), Kylie Message, Gianni Moscardo, Albrechta Steinecke, Freemanna Tilden, Katarzyny Barańskiej, Małgorzaty Nieszczerowskiej, Michała Niezabitowskiego, Marka Nowackiego (2005), Armina Mikos v. Rohrscheidt (2013), Krzysztofa Podemskiego, Sebastiana Wacęgi, a także dokumenty ICOMOS – Międzynarodowej Rady Ochrony Zabytków (2007, 2008a, 2008b) oraz Australian National Trust.

Czytelnik, pragnący poszerzyć swoją wiedzę o dziedzictwie i sposobach jego ochrony oraz interpretacji spis użytecznej lektury w językach polskim i angielskim znajdzie w końcowej części niniejszego podręcznika, w dziale: Literatura rozszerzająca.

3. KLIENT NASZ PAN, CZYLI NOWA TURYSTYKA I NOWI TURYSŃCI

3.1. Ogólne trendy w turystyce międzynarodowej i krajowej

Początek wieku XXI okazał się czasem kolejnej rewolucji w turystyce. Rezultatem szybkiego podwyższenia poziomu dochodów oraz wzrostem ilości czasu wolnego w wielu krajach świata jest w pierwszym rzędzie ilościowy wzrost wyjazdów. Skokowe zwiększenie się liczby podróżujących daleko poza granice własnego kraju jest z kolei skutkiem pojawienia się setek tanich połączeń lotniczych, a tym samym dostępnością komunikacyjną niemal każdego zakątka planety oraz jednoczesnego zwiększenia liczby obiektów noclegowych. Dokonującą się zmianę zachowań na rynku można nazwać globalizacją popytu i oferty turystycznej. Istotne przemiany w turystyce przyniósł także wzrost oferty bezpośredniej, kierowanej przez usługodawców do indywidualnych konsumentów za pośrednictwem Internetu i innych masowych mediów elektronicznych z pominięciem pośredników i organizatorów podróży. Podniesienie poziomu ogólnego wykształcenia w populacji europejskiej (ale także światowej), przekłada się na wzrost potencjalnego kręgu zainteresowanych turystyką poznawczą. Jednocześnie u coraz większej ilości doświadczonych turystów obserwuje się przesyt zwiedzaniem zatłoczonych najpopularniejszych miejscowości i rosnące zapotrzebowanie na wyjazdy do miejsc mniej znanych, które mogliby „odkryć” dla siebie.

Przedstawiane przez badaczy i organizacje turystyczne aktualne analizy i prognozy rozwoju turystyki dla Europy pozwalają stwierdzić pewne trwałe tendencje. Po pierwsze, niezależnie od chwilowych wahań, w krajach rozwiniętych nadal stale rośnie aktywność turystyczna, mierzona ilością podejmowanych wyjazdów na statystyczną osobę w skali roku. W skali naszego kontynentu na najbliższe lata prognozowany jest także wzrost odsetka wyjazdów do krajów Europy Środkowo-Wschodniej – a więc także do Polski. Po drugie, powoli spada zainteresowanie dotychczas dominującą bierną turystyką opisywaną za pomocą reguły „**3xS**” (*sun, sea, sand* – „słońce, morze i piasek”), a w to miejsce coraz więcej zwolenników zyskuje wypoczynek czynny (w tym także turystyka poznawcza), określany mianem reguły „**3xE**”: *entertainment* (rozrywka), *excitement* (ekscytacja), *education* (edukacja). W roku 2020 ta „nowa” turystyka ma mieć więcej zwolenników niż tracąca stopniowo przewagę forma pasywnego wypoczynku. Oznacza to duże szanse dla poznawczych form turystyki (związanych z nabywaniem nowej wiedzy), o ile ów przekaz będzie się odbywał w atrakcyjny dla odbiorców sposób i uda się go powiązać z elementami rozrywki.

Jeszcze jedną tendencją o zasięgu międzynarodowym jest dążenie coraz liczniejszych turystów do **indywidualizacji** swojego urlopu. Konsumenci coraz rzadziej korzystają z pełnej oferty biur podróży (klasycznych wycieczek zbiorowych z przejazdem, noclegami, posiłkami,

wstępami, i usługami przewodników), a w ich miejsce wybierają wycieczki indywidualne lub w małych grupach rodzinnych czy przyjacielskich. Do ich planowania wykorzystują dostępne w Internecie oferty częściowe (pakiety sztywne, zawierające na przykład przejazd i nocleg) lub elastyczne pakiety modułowe, w ramach których wybierają z wielości propozycji elementy, które im odpowiadają, resztę pozostawiając do zagospodarowania na własną rękę lub do spontanicznego wyboru już na miejscu. Określa się to czasem mianem **pakietyzacji** usług turystycznych.

W zaspokojeniu tak opisanego popytu ze strony coraz aktywniejszych, a także lepiej wykształconych turystów, istotną rolę odgrywa nowocześnie i atrakcyjnie przygotowana oferta turystyki kulturowej, czyli tej gałęzi turystyki, która koncentruje się na wytworach ludzkich (zasobach materialnych, jak budowle, kolekcjach, ale też imprezach czy krajobrazach kulturowych – jak całe miasta) i samych ludziach jako twórcach (historii, wierzeń, zwyczajów i tradycji, organizacji (w tym państw) i ruchów, sztuki, muzyki, rzemiosła i wielu innych walorów. Obok wypraw oferujących ciekawe przeżycia (ową ekscytację) i rozrywkę dostosowaną poziomem i formą do gustów i poziomu intelektualnego turysty (głównie turystyka eventowa, hobbystyczna) rośnie zapotrzebowanie na formy turystyki kulturowej koncentrujące się na edukacji (czyli wyprawy tematyczne albo studyjne, ale także turystyka żywej historii czy regionalna). Wobec rosnącego przeciętnego poziomu wykształcenia ogólnego i dostępności wiedzy za pomocą światowej sieci informatycznej nie słabnie zainteresowanie najważniejszymi obiektami dziedzictwa historycznego i kulturowego i zbiorami oraz wystawami muzealnymi.

W świetle tych trendów w miastach największe szanse na odniesienie komercyjnego sukcesu ma wieloaspektowa oferta pobytu ze zwiedzaniem, obejmująca w proponowanych programach możliwie wszystkie trzy elementy atrakcyjnej turystyki: ekscytację, rozrywkę i edukację. Zapewnienie grupom turystycznym w ramach programu wycieczki, a turystom indywidualnym w odwiedzaniu przez nich miejscu takiego zestawu komponentów może zadecydować o powodzeniu konkretnego produktu turystycznego lub danego miejsca jako popularnego celu wyjazdów. W tym kontekście szczególnie duże szanse na dynamiczny wzrost ma turystyka w tych miastach, gdzie koncentruje się nie tylko wielość różnorodnych walorów i atrakcji, ale także proponowane są liczne znane eventy, istnieje szereg okazji zagospodarowania czasu wolnego poza zwiedzaniem i wypoczynkiem (np. kluby z programami artystycznymi, kina itd.), łatwo do nich dotrzeć, posiadają dobrą bazę infrastrukturalną (noclegi, gastronomia) i wyższy poziom obsługi turystycznej. Przez to ostatnie należy rozumieć głównie: stopień indywidualizacji oferty, jej zróżnicowanie tematyczne i pod kątem rozmaitych typów wrażeń i przeżyć, a także poziom interaktywności, umożliwiającej czynny udział turystów w zwiedzaniu i doświadczaniu miejsca i jego kultury.

Ważnym impulsem **krajowej** turystyki miejskiej stają się powoli rosnące zarobki i wiążący się z nimi wzrost siły nabywczej. Wprawdzie znaczną część nadwyżki przeciętnego domowego budżetu nadal pochłania jedna dłuższa podróż doroczna („urlop wakacyjny”), której celem jest bardzo często zagranica. Jednak coraz więcej ludzi stać obok dłuższej wyprawy

także na krótkie (paro- lub kilkudniowe) wyjazdy do bliższych celów, czyli w większości przypadków wyprawy krajowe. Posiadanie własnego środka lokomocji przez większość dorosłych Polaków w powiązaniu z rosnącą ilością autostrad i dróg ekspresowych sprzyja podejmowaniu prywatnych wypraw turystycznych. Oznacza to perspektywę stopniowego przyrostu liczby krajowych turystów indywidualnych. Zwiększony w ten sposób popyt indywidualnych klientów już wymusza na usługodawcach daleko idącą przebudowę ich oferty, w tym wprowadzanie propozycji pakietów indywidualnych. Z kolei w miarę wzrostu jej różnorodności i poziomu usług, a także wprowadzania wersji obcojęzycznych ofert (np. na stronach internetowych hoteli i innych oferentów) oraz samych usług, konsumentami oferowanych w polskich miastach produktów turystycznych coraz liczniej stają się indywidualni obcokrajowcy. Ta tendencja zapewne jeszcze się wzmocni po wprowadzeniu w Polsce europejskiej waluty, co zniesie jedną z ostatnich mentalnych granic pomiędzy naszym krajem i jego przestrzenią turystyczną a większością krajów Unii Europejskiej.

Wśród obserwowanych zmian w obrazie turystyki miejskiej w Polsce coraz wyraźniej zauważalne są trzy zjawiska, odbijające zresztą (na razie w znacznie mniejszej skali) wzory z zachodu Europy. Jednym z nich jest spadek odsetka turystów zwiedzających miasta w ramach turystyki zbiorowej, organizowanej przez biura podróży, czyli realizujących program klasycznych wielodniowych wycieczek. W ramach tego trendu z nielicznymi wyjątkami (m.in. Kraków, częściowo Warszawa) stale i szczególnie mocno zmniejsza się liczba uczestników wycieczek szkolnych, odwiedzających polskie miasta.

Jednocześnie coraz częściej turyści podejmują samodzielnie lub w kilkuosobowych grupach krótkie wyjazdy, których celem są miasta największe, lepiej znane, dysponujące znaczącymi, znanymi powszechnie atrakcjami lub oferujące możliwości przeżyć w ramach licznych krótkich urlopów. Takie wyprawy, realizowane podczas (nierzadko przedłużanych) weekendów lub krótkich ferii określane są przez badaczy mianem „city break”.

Trzeci fenomen to wzrost liczby gotowych pakietów indywidualnych w ofercie miejskiej, szczególnie w miastach posiadających bezpośrednie lotnicze połączenia z innymi krajami Europy lub położonych niedaleko od lotnisk międzynarodowych. Wzrost liczby tanich lotów do Polski przyspiesza ten kierunek rozwoju w naszych miastach.

3.2. Profil nowych turystów miejskich

W ciągu ostatniego ćwierćwiecza niemal nie do poznania zmienił się także profil społeczny, oczekiwania i zachowania turystów – czyli grupy adresatów usług przewodników miejskich.

Dzisiejsi turyści są generalnie lepiej zorientowani w świecie poza granicami własnego kraju, dzięki programom edukacji szkolnej i wyższej, oraz śledzeniu licznych kanałów telewizyjnych i zasobom Internetu. Są przez to lepiej niż poprzednie pokolenie przygotowani do swoich turystycznych wyjazdów. Posiadając przynajmniej komunikatywną znajomość języka

obcego (a najczęściej jest nim język angielski, skutecznie służący do przekazu informacji na temat oferty turystycznej w większości krajów świata), są w stanie sami zaplanować swoją podróż. Dysponują także liczniejszymi i tańszymi możliwościami przemieszczania się (autostrady i własne samochody, szybsze połączenia kolejowe, tanie loty). Tym samym rośnie ich **samodzielność** nie tylko w dobieraniu celów wyjazdów, ale i w organizacji wypraw turystycznych a także mobilność i zasięg podejmowanych wypraw. Coraz częściej więc także polski przewodnik spotka w swoim mieście osoby z krajów, o których dawniej słyszał tylko w ramach szkolnej nauki geografii.

Skutkiem tego dla przewodnika będzie po pierwsze znaczny wzrost odsetka zleceń od klientów indywidualnych. Po drugie, musi on często dostosowywać swój program i przekaz do nowej grupy odbiorców, nie posiadających na przykład wiedzy ani doświadczeń wspólnych w ramach narodowej kultury czy nawet europejskiego kanonu. Ludzie ci nie tylko nie znają historii Polski, ale często także niewiele wiedzą o podstawowych europejskich strukturach i regulacjach społecznych, tradycjach i instytucjach np. religijnych, stylach architektury. Przewodnik świadczący im usługę musi uwzględnić potrzebę wprowadzenia w takie właśnie podstawowe zagadnienia, co odbędzie się kosztem szerokiej prezentacji specyficznych atrakcji.

Tak zwani „nowi turyści” coraz powszechniej samodzielnie posługują się instrumentami informacji i komunikacji, w tym w pierwszym rzędzie Internetem. Do miast łatwiej dojechać i w nich koncentruje się duża część walorów interesujących turystę, a oferta noclegowa, gastronomiczna i usług turystycznych (jak przewodnictwo) jest bogatsza i lepiej zorganizowana. Oznacza to, że wspomniana **indywidualizacja popytu i usług** właśnie w miastach następuje szybciej niż gdzie indziej. Rosnąca grupa turystów wykupuje tu produkty turystyczne bez pośrednictwa organizatora wycieczek. Kupują je na przykład w formie pakietu, obejmującego przejazd, nocleg, wstęp do niektórych atrakcji lub turystyczną kartę miejską, a w wielu przypadkach także usługi przewodnika i niektóre posiłki. Pojawia się zatem nowa grupa zleceniodawców usług przewodnika. Są nimi organizatorzy pakietów lokalnych (np. hotele lub miejscowi operatorzy usług turystycznych), a obok nich coraz częściej także sami turyści wybierający swojego przewodnika i zamawiający usługę wprost u niego, za pośrednictwem na przykład jego osobistej strony internetowej. Dla aktywnego przewodnika oznacza to konieczność samodzielnej konstrukcji (licznych) programów zwiedzania, autoprezentację w komunikatorach i portalach światowej sieci (zwłaszcza w tych tematycznych i turystycznych), podejmowanie kontaktu z klientem, fachowego doradztwa i bezpośrednich negocjacji z nim.

Rosnący odsetek turystów w naszych miastach przejawia również inne niż dawniej zainteresowania. Owo **rozwarstwienie preferencji** tylko w części wyrażają znane i opisane formy turystyki kulturowej – w tym kontekście przewodnik miejski najczęściej spotka się z turystą muzealnym (ukierunkowanym na wystawy), eventowym (którego podstawowym celem jest uczestnictwo w konkretnej imprezie kulturalnej), etnicznym (poszukującym śladów swojej grupy narodowej lub nawet miejsc związanych z dziejami własnej rodziny).

Ale wśród zwiedzających miasta są także ludzie zainteresowani życiem codziennym ludzi w dawnych i nie całkiem dawnych czasach, dziedzictwem przemysłowym i dawnymi lub współczesnymi procesami technologicznymi, biografiami znanych postaci nie tylko historycznych, ale i żyjących (w tym tak ikon popkultury, jak i np. oryginalnych twórców) miejscami i wątkami znanymi z popularnych bestsellerów wydawniczych i filmów, niszowymi imprezami kultury (wysokiej i popularnej), rekonstrukcjami wydarzeń historycznych.

Pod wpływem odebranej (i ukierunkowanej) edukacji liczni turyści wykazują inne niż dawniej **typy wrażliwości**, są otwarci na kulturę i dzieje grup dawniej niezauważanych i nieuwzględnianych w dominującej narracji kulturowej, na przykład kobiet, mniejszości etnicznych, religijnych czy seksualnych. Wynika to albo z osobistego utożsamiania się z tymi grupami (coraz częściej trafiają się wycieczki organizowane przez stowarzyszenia i związki środowiskowe), albo z odebranej otwartej i tolerancyjnej edukacji. Wielu turystów rozwija też wrażliwość na przejawy ludzkiego talentu i geniuszu, dostrzegalne na zupełnie innych polach niż te dawniej powszechnie uznane (na przykład w ekstremalnych sportach, niszowych formach wyrazu artystycznego, awangardowych typów design'u).

To wszystko sprawia, że czas dominacji typowych, stale powtarzalnych historycznych spacerów miejskich definitywnie dobiega końca. Będą się one nadal odbywały, choć zwłaszcza dla zorganizowanych grup turystycznych, jednak obok nich muszą pojawić się oferty uwzględniające zainteresowania turystów ukierunkowanych na konkretne typy walorów lub nawet wydarzenia. Jeśli chce utrzymać się na rynku, a nie tylko „dorabiać” przyjmując pasujące mu zlecenia, przewodnik miejski musi dopasować swoją ofertę do tej zmiany popytowej.

W przeciwieństwie do krajowego wycieczkowicza sprzed dwudziestu lat, nowy turysta (już nie tylko z zachodniej zagranicy, ale w coraz większej liczbie także i polski) zasadniczo chce nie tylko już „widzieć” czy „słyszeć”, ewentualnie „dowiedzieć się”, ale także zrozumieć to, z czym się styka i wejść w jakąkolwiek **interakcję** z tym „innym” (miejscem, bohaterem, dziełem, techniką, konkretną historią, przejawem lokalnej kultury). Rosnąca grupa turystów wyraża także chęć poznania najpierwszych i autentycznych źródeł i środowiska powstania wierzeń i przekonań, tradycji, norm, zwyczajów, muzyki, a nawet dań czy mody, z którymi stykają się podczas wyprawy turystycznej. Ciekawią ich one, bo są dla nich obce i odbierają je jako egzotyczne, albo z odwrotnego powodu - bo spotkali je już we własnym otoczeniu, a teraz odnajdują je w odwiedzanym miejscu, które jest ich miejscem pierwotnym. Tak to się dzieje między innymi w przypadkach lokalnych legend i opowieści spopularyzowanych przez literaturę i film, folkloru umasowionego dzięki stacjom muzycznym, ale też i potraw kopiowanych przez krajowe i międzynarodowe sieci gastronomiczne albo przez licznych emigrantów zakładających lokale z narodową ofertą kulinarną.

Niewielka, ale rosnąca grupa turystów ma także potrzebę wejścia w **głębszy dialog** z miejscem i jego dziedzictwem, choć pozostaje on powierzchowny, bo tylko taki możliwy jest w ramach turystyki. Ci, gdy zwiedzają indywidualnie wyrażają często chęć porozmawiania z ludźmi na targu czy obejrzenia procesu tworzenia lokalnego tradycyjnego wytworu rzemieślniczego lub specjału. Natomiast będąc w grupie turystycznej, to właśnie oni zadają

pytania o życie codzienne, problemy społeczne, dominujące poglądy w konkretnych kwestiach lub radykalne ruchy społeczne, albo o powody takich a nie innych wyborów politycznych w odwiedzanych miejscach.

Te nowe czynniki motywujące do wyjazdów i nowe zainteresowania ujawniające się podczas nich dotyczą nie tylko turystyki międzykulturowej (odbywanej zasadniczo na inne kontynenty) czy nawet międzynarodowej w skali Europy. W rosnącym stopniu są one widoczne i oddziałują także w skali krajowej, a więc w ramach jednego, rodzimego kręgu kulturowego. Przykładowo turysta z Warszawy po wysłuchaniu elementu poznańskiego „zestawu obowiązkowego”, czyli jednej z niezliczonych anegdot o przysłowiowej oszczędności poznaniaków, coraz częściej zechce dowiedzieć się, skąd się wzięła ta powszechna opinia i na ile jest ona (nadal) prawdziwa. Wycieczkowicz pochodzący z Wielkopolski z kolei zapyta (czego nie zrobiliby zapewne jego rodzice) dlaczego starsze kobiety we wsiach na wschodzie Polski wciąż jeszcze noszą chustki, albo dlaczego wciąż mieszka się tam w drewnianych, parterowych domach. Na Podlasiu turystom z innych stron kraju może już nie wystarczyć krótkie wyjaśnienie, skąd tam (akurat tam!) wzięły się cerkwie podobne do tych, które widzieli w Rosji czy w Bułgarii, lecz przynajmniej niektórzy z nich będą nalegać by wejść i posłuchać choć fragmentu prawosławnej liturgii. A potem zarzucą przewodnika pytaniami o znaczenie obrzędów i elementów wnętrza, potem o różnice i podobieństwa między prawosławiem i katolicyzmem. Zwiedzający Pomorze, o ile tylko wyjadą poza Trójmiasto, mogą zaciekać się mówionym językiem kaszubskim, o którym jeszcze niedawno mało kto wiedział, że w ogóle istnieje, niedawno jednak ten i ów słyszał, że można z niego zdawać maturę, albo że to rodzinny język przodków polskiego premiera. Ludzi przyjeżdżających na to samo Pomorze czy na Śląsk może nagle zdziwić, że w innym regionie tego samego kraju osławiony „dziadek z Wehrmachtu” wcale nie jest uważany za podłego „zdrajcę Ojczyzny”, tylko za zasługującego na zrozumienie człowieka, który doświadczył przymusowego poboru, a po wojennym kataklizmie szczęśliwie powrócił, a potem zbudował swój dom, założył rodzinę i prowadził godne i uczciwe życie w swojej małej ojczyźnie, może nawet bardzo się dla niej zasłużył.

W konfrontacji z takimi oczekiwaniami przewodnik nie może już odgrywać roli akademickiego edukatora, nadającego jednostronny przekaz, lecz musi w dużym stopniu reagować na wyrażane pytaniami zainteresowanie, skierowane obok głównego („przygotowanego”) wątku. Będzie musiał nie tylko poszerzać przekaz na temat aktualnie modnych wątków, ale też w stopniu większym niż dotychczas przekazywać różnorodne punkty widzenia i relacjonować różne postawy, często bardzo odmienne od jego osobistych przekonań. Musi też nauczyć się współdziałania z przypadkowymi aktorami, owymi zapytanymi ludźmi czy pracownikami w odwiedzanych miejscach, i być świadomym, że obok jego relacji pojawiają się także inne, często weryfikujące czy nawet kwestionujące to, co powiedział.

„Nowych” turystów kulturowych cechuje znacząco mniejszy poziom respektu wobec tak zwanych uznanych autorytetów, a w szczególności tych bazujących na podstawie formalnej (jak nauczyciel czy właśnie jego do niedawna „turystyczna” odmiana, czyli przewodnik – edukator). Jednocześnie coraz bardziej krytyczne jest ich podejście do treści dotąd

dominujących narracji kulturowych, w tym wychowania patriotycznego czy narodowego, a nawet dotychczas nie kontestowanego narodowego dziedzictwa.

W konsekwencji stopniowo także zmienia się ich zachowanie jako odbiorców/słuchaczy przekazu edukacyjnego (głównie w szkole) czy w ogóle kulturowego (na przykład w ramach formacji religijnej czy podczas wycieczek). Pod wpływem wzorców wyniesionych z nowoczesnej edukacji, w tym zajęć grupowych stają się śmielsi, podejmują dyskusje bez obaw i z mało mitygowaną jakimiś względami szczerością wyrażają zarówno swoje uznanie (rzadziej), jak i krytykę (częściej) w stosunku do przekazu i całej usługi przewodnika.

Duża grupa tych klientów ma bogate doświadczenia turystyczne: ponieważ wcześniej niejedno zwiedzili, widzieli i doświadczyli - więcej i chętniej porównują. Rezultaty owych porównań potrafią wyrazić na bieżąco. Przewodnik musi przygotować się na taką ocenę, w tym na przyjęcie krytyki, zarówno tej adresowanej bezpośrednio do niego, jak i dotyczącej miejskiej oferty muzeów, poziomu obsługi w restauracjach, rozwiązań komunikacyjnych i innych kwestii.

Coraz większa grupa turystów jest także – choćby dzięki coraz mocniej zmultimedializowanej i stopniowo bardziej interaktywnej edukacji szkolnej - przyzwyczajona do innych i bardziej zróżnicowanych sposobów i środków przekazu. Jeśli głos nauczyciela w szkole, ewentualnie wspomagany podręcznikiem lub zapisem na tablicy, dawno już przestał być jedynym nośnikiem wiedzy, tym bardziej sama tylko prelekcja przewodnika jest coraz częściej uznawana za niewystarczającą i mało atrakcyjną. Jest to szczególnie istotne z oczywistego powodu, o którym przewodnikowi nie wolno zapomnieć: o ile szkoła czy uczelnia posiada środki dyscyplinujące (sprawdziany i kolokwia, oceny, świadectwa) i uważana jest za konieczność i główne zadanie uczących się na danym etapie życia, to uczestnictwo w zwiedzaniu odbywa się w czasie wolnym i jest dobrowolne, zatem turyści w jeszcze wyższym stopniu oczekują tu nie tylko atrakcyjnej formy przekazu, ale i partnerskiej, a nie nauczycielskiej postawy prowadzącego. W tym kontekście istotna jest także rosnąca akceptacja turystów dla nowoczesnych technologii. Smartfony połączone z bezprzewodowym internetem czy systemem GPS dają im coraz lepsze możliwości selekcji i prezentacji informacji w formie obrazu i dźwięku. Kody QR i inne, powiązane z aplikacjami mobilnymi, są forpocztami nowej rewolucji, tak zwanej poszerzonej rzeczywistości. Już teraz pozwalają zobaczyć obiekt (nawet w nieistniejącej już formie historycznej) i wysłuchać komentarza, wyświetlają profesjonalnie wykonane filmy prezentujące jego dzieje. A już bardzo niedługo turyści będą mogli zwiedzać nasze miasta z zestawami okularów i słuchawek, przekazujących widok rzeczywisty z informacjami wizualnymi na temat obiektów, na które właśnie patrzą, w towarzystwie dźwiękowego komentarza, nagranych nie tylko w różnych wersjach językowych, ale nawet w wydaniu dla pasjonatów (obejmującym wszelkie szczegóły techniczne), dla przeciętnego dorosłego i dla 7-mio czy 10-letniego dziecka. Tak wielka konkurencja będzie wymagała od przewodnika prawdziwego mistrzostwa warsztatu, czyli skonstruowania takiego przekazu, który z jednej strony będzie fascynujący, unikalny i tym samym trudny do osiągnięcia przez technologie cyfrowe, z drugiej – wsparty przez

multimedia tam, gdzie to pożądane i możliwe. Będzie musiał umieć wykorzystywać dostępne aplikacje w muzeach, zintegrować swój przekaz z krótkimi filmami prezentowanymi w zwiedzanych obiektach, uzupełniać go przez uruchamianie interaktywnych elementów wystaw, przez które prowadzi, a czasem nawet sam stosować narzędzia technologii, na przykład dla ukazania elementów gwary czy fragmentów lokalnego dziedzictwa muzyki.

Przybywający do miast indywidualnie turyści, ale także grupy specjalistycznie zorientowane, na przykład uczestnicy naukowych konferencji czy spotkań firmowych, łączą główny cel swojego pobytu ze zwiedzaniem i w związku z tym mają wyraźnie wyartykułowane oczekiwania. W konkretnych przypadkach może to być dokonanie unikalnego zakupu prestiżowych lub właśnie niszowych produktów, poszukiwanie śladów przodków lub innych osób, którymi się interesują, uzyskanie głębszej informacji na temat zbieżny z problematyką zjazdu lub prelekcja o elemencie lokalnego dziedzictwa, związanym z profilem danej grupy zawodowej. Takie potrzeby wymuszają od profesjonalnego przewodnika hybrydyzację usług, to znaczy ich połączenie z zupełnie dotąd innymi świadczeniami, na przykład funkcją kierowcy i nawigatora (wraz ze środkiem transportu), konsultanta zakupów czy prelegenta, oferującego pełnowartościowy wykład czy godzinną prezentację z dyskusją. Przynajmniej część przewodników, dostosowując w ten sposób swoją ofertę do najczęściej występującego w danym mieście rodzaju takiego popytu, będzie mogła dodatkowo zarabiać znacznie wyższe stawki.

3.3. Czego konkretnie chcą nowi turyści od przewodnika?

W obliczu szybko dokonujących się zmian formułowane są także istotne nowe postulaty. Ich przyjęcie powoduje w rezultacie stopniową istotną zmianę profilu zawodowego przewodnika miejskiego. Postulaty te – jak w każdym działaniu typu usługowego – stanowią odpowiedź na dostrzeżone oczekiwania „nowych” turystów. Wśród nich najważniejsze są:

- Prawidłowe **rozpoznanie specyfiki, oczekiwań i zainteresowań** danej grupy turystów i odpowiednie dostosowanie do nich sposobu realizacji wycieczki. W szczególności są to:
 - a) właściwy rejestr językowy, zrozumiały dla uczestników wycieczki – czyli taka językowa forma i poziom komunikacji, która jest najbardziej odpowiednia do składu i momentalnej sytuacji grupy odbiorców. Przykładowo do dzieci mówi się inaczej niż do dorosłych, do specjalistów w danej dziedzinie inaczej niż do laików, a w obiektach sakralnych do osób świadomych i zaangażowanych religijnie inaczej niż do obojętnych, nie tylko stosując język trudniejszy (zdania złożone) lub łatwiejszy (maksymalnie proste) lecz także odpowiednio używając lub nie używając zwrotów specjalistycznych lub nawet języka branżowego. Również grupę zmęczoną długą, wielogodzinną jazdą oprowadza się inaczej niż gości przejętych po śniadaniu bezpośrednio z miejsca noclegu.

Turystów zwiedzających dane miejsce pod kątem tematycznym w ramach oferty wielodniowej wycieczki, na przykład po szlaku kulturowym, oprowadza się inaczej: z jednej strony akcentuje się i omawia szczególnie obszernie miejsca i narracje związane z tematyką ich wyprawy, z drugiej nie podaje się najbardziej podstawowych wyjaśnień do tej tematyki przyjmując, że te są już wielokrotnie powtórzone i dobrze znane.

- b) turyści oczekują także selekcji treści i taki ich dobór w ramach poszczególnych modułów (kolejnych komentarzy), by lepiej realizowały one cele ich wyprawy (jeśli takie są określone) lub po prostu uwzględniały ich konkretne, szczegółowe zainteresowania. Obejmuje to rozwijanie lub skracanie a nawet eliminowanie niepotrzebnych elementów treści komentarzy. Komentarze muszą być dla nich atrakcyjne także pod względem różnorodności, czyli obejmować różnorodne gatunki narracji (jak legenda, anegdota, dowcip) a także gatunki literackie (jak krótkie cytaty np. sentencje, znane cytaty, fragmenty poezji, elementy gwary). Atrakcyjny i trzymający w napięciu powinien być także sposób rozwijania poszczególnych wątków (np. kolejność podawanych informacji, budująca napięcie czy ciekawość, stosowanie elementu zaskakującej pointy, użycie paradoksu).
- c) uwzględnienie w przekazie w szerokim zakresie obecności nowych aspektów i całych wątków zdecydowanie wykraczających poza dawny kanon przekazu. Należą do nich na przykład: życie codzienne ludzi w zwiedzanym miejscu lub obiekcie (klasztór, koszary, pałac, więzienie itd.) w czasach dawnych i nowszych Takimi wątkami są również procesy technologiczne (czy to historyczne lub tradycyjne, jak w przypadku miejsc dawnej produkcji czy zabytkowych budowli, czy właśnie współczesne, jak w zwiedzanych zakładach produkcyjnych, np. browarze). Zaciekawienie budzą biografie już nie tylko uznanych bohaterów narodowych czy autorów wielkiej literatury, ale także znanych postaci żyjących (w tym bohaterów popkultury albo osób znanych z aktualnych wydarzeń). Turystę interesują miejsca i wątki znane dzięki emisji popularnych filmów, programy i bohaterowie wielkich imprez kultury elitarnej i masowej. Dla wielu ciekawe są tematy oraz sposób realizacji rekonstrukcji wydarzeń historycznych. Młodszy turyści miejscy wykazują również inne niż dawniej typy wrażliwości, są zdecydowanie bardziej ciekawi różnic kulturowych (w tym także funkcjonujących w obrębie własnego społeczeństwa i dotyczących stylów życia).
- Umożliwienie, często nawet zapewnienie **konfrontacji z „unicum” miejsca**, czyli jedynym w swoim rodzaju elementem jego tożsamości. Obok niepowtarzalnych z definicji miejsc (jak gdańskie Westerplatte, krakowski Wawel czy Pomnik Poznańskiego Czerwca 1956) i wyjątkowych w formie obiektów (jak brukselskie „Atomium”, Muzeum Guggenheima w Bilbao czy centrum turystyczne „Brama Poznania”), owo „unicum” tworzy także specyficzna atmosfera miasta. Obejmuje ona m.in. jego wyjątkowe tradycje, dostępne tylko tu kulinaria, typowe sposoby życia i bycia mieszkańców (na przykład masowe spędzanie wolnego czasu w nieznanej gdzie indziej formie), regionalny dialekt lub miejską gwarę, czy jej najbardziej znane elementy, wreszcie specyficzne cechy funkcjonowania miejskiego

organizmu (jak nieznane gdzie indziej środki transportu). Wszystko to wspólnie z lokalną historią i zestawem tak zwanych „kultowych miejsc” tworzy „*genius loci*”, czyli trudno definiowalny zespół czynników, decydujący o niepowtarzalności życia właśnie w tym miejscu, a w pewnej mierze także krótszego pobytu tutaj. Taka niepowtarzalność stanowi w oczach turysty ważną wartość dodaną do materialnych atrakcji czy przeżyć związanych z uczestnictwem w imprezach. Jest ona także podstawowym kryterium autentyczności jego spotkania z danym miejscem, ponieważ stanowi nieodzowny element osobistego doświadczania odwiedzanych miast. W niej zawiera się jedno z głównych atutów w stosunku to innych typów aktywności turystycznej. Rodzajem minimum czy choćby tylko namiastki tego doświadczenia jest zetknięcie się z pomocą przewodnika z autentycznymi przejawami miejscowego dziedzictwa czy żywej kultury.

- Wiąże się z tym popyt na przekaz **lokalnej historii** (rozumianej jako dzieje odrębnej społeczności i przestrzeń kształtowania się jej dziedzictwa i osobnej mentalności) oraz **lokalnych historii** – funkcjonujących jako legendy, bajki i mity współtworzące konteksty kulturowe i będące elementami identyfikacji mieszkańców i tożsamości regionalnej (jak legenda o Smoku Wawelskim w Krakowie, syrence w Warszawie czy Lechu, Czechu i Rusie w Gnieźnie i Poznaniu), ale także miejskie opowieści o wydarzeniach prawdziwych lub fikcyjnych znanych tylko tutaj (czarownice, złoczyńcy, duchy), związane z miejscami anegdoty lub nawet dłuższe opowieści o osobach ważnych dla danego miejsca, osobach szerzej znanych pochodzących stąd lub ludziach po prostu z jakiegokolwiek powodu mogących być ciekawymi dla odbiorców. Opisane oczekiwanie wynika z faktu, że większość turystów zwiedzających miasta w ramach wyjazdu, w przeciwieństwie do biernych lub aktywnych głównie fizycznie gości nadmorskich kurortów czy terenów górskich, nie oczekuje samej tylko rozrywki. Wielu z nich jest przekonanych (lub łatwo dają się przekonać), że wizyta w obcym mieście nabiera sensu poprzez zdobywanie nowej wiedzy. I jeśli nawet w oczach pozostałych turystów wiedza ta niekoniecznie jest czymś ważnym, to i oni – obok oczekiwanej rozrywki - chętnie zaakceptują element konfrontacji z dziedzictwem. W ten sposób następuje proces edukacji, choć istotnym warunkiem jest, aby była ona podana w sposób atrakcyjny. Gospodarze (a w tej roli występuje właśnie przewodnik) powinni zatem opowiadać im „swoje” (czyli miejscowe) historie.
- **Profesjonalna i wieloaspektowa interpretacja** pokazywanych obiektów i omawianych zjawisk. Wymaganiem podstawowym jest, by podawana przez przewodnika interpretacja była zgodna z uznanymi standardami interpretacji dziedzictwa, omówionymi w jednym z poprzednich rozdziałów. W zależności od potrzeb programu wycieczki, a także zainteresowań turystów musi ona jednak także odbijać złożoność historii danego obiektu (w tym często jej obce etnicznie czy kontrowersyjne wątki), wielość aspektów (różnorodne ujęcia) i rozmaite oceny danego zjawiska czy wydarzenia. Przewodnik musi więc na przykład uwzględniać różne narracje na temat prezentowanych miejsc czy osób. Na przykład opowiadając o poszczególnych nowożytnych zawodach wykonywanych w danym miejscu powinien docenić rolę Żydów jako ich pionierów, uwzględnić negatywne

skutki budowy danego obiektu dla szerokich, wówczas nie posiadających wpływu warstw społeczeństwa albo dla środowiska, przypomnieć o znaczeniu wydarzeń w danym miejscu na przykład dla Litwinów, albo o innej ocenie tych faktów z ich strony. Opowiadając biografie osób musi nie tylko prezentować wyważoną ocenę ich roli historycznej czy artystycznej, ale często także zwracać uwagę na skutki ich czynów, które w wielu przypadkach nie były jednoznacznie pozytywne (czy tylko negatywne). Takie działanie - jeśli przewodnik w pełni koncentruje się na wątku pomijanym przez dominujące narracje (na przykład najczęściej przekazywane w szkolnej nauce historii i ogólnie stosowane w przekazie mediów i przewodników książkowych) nazywamy narracją alternatywną. Jednak także realizując narrację dominującą przewodnik powinien przynajmniej w niektórych momentach uwzględniać i prezentować elementy innej/innych narracji. Zwiększy to nie tylko atrakcyjność przekazu, ale także i wiarygodność jego interpretacji dziedzictwa, a niektórych gości otworzy na nowe treści i być może zmotywuje do własnych poszukiwań, co przyczyni się do ich rozwoju i otwarcia na „inność” i będzie największym sukcesem zrealizowanej wycieczki.

Przewodnik obsługujący gości obcojęzycznych musi ponadto mieć świadomość ich naturalnych etnicznych zainteresowań. Musi także uwzględniać wrażliwość historyczną danej nacji, a czasami nawet powszechne wśród niej stereotypy czy wprost uprzedzenia. W stosunku do tej pierwszej oczekuje się od niego otwartości i zrozumienia (każdy ma prawo do swoich ocen tych samych faktów), w odniesieniu do stereotypów i uprzedzeń ideałem postawy przewodnika jest dostarczanie argumentów na ich obalenie. Powinien jednak zawsze pamiętać, że ten proces może się dokonać tylko w samym odbiorcy, a jego rolą jest co najwyżej delikatne zwrócenie uwagi na fakty i wydarzenia, które im przeczą. Przykładami na odmienność obsługi grup obcojęzycznych przy uwzględnianiu tych postulatów może być przejście tą samą trasą historyczną po Poznaniu czy Wrocławiu z grupą Polaków, Żydów i Niemców, a po Wilnie z turystami litewskimi i polskimi. Koncentracja przewodnika na istotnych dla danej grupy etnicznej elementach miejskiego dziedzictwa, z uwypukleniem jego bohaterów i ważnych dla niej miejsc i wydarzeń w trakcie realizacji trasy tematycznej poświęconej obecności danej grupy w dziejach miasta, nosi nazwę **narracji etnicznej**, która jest szczególnym podtypem narracji alternatywnej. Jest ona stosowana przez przewodników, jeśli otrzymali takie zamówienie. Częściej jednak wykonuje się dla takich grup usługę zwiedzania według schematu narracji dominującej, włączając w poszczególne komentarze moduły wiążące się z udziałem danej grupy w dziejach miasta i integrując w program zwiedzania parę lub kilka obiektów reprezentatywnych dla ich obecności (lub związanych z wybitnymi postaciami). Mówimy wówczas o zwiedzaniu z uwzględnieniem elementów etnicznych.

Niektóre grupy turystów, stopniowo pojawiające się także w polskich miastach, oczekują także uwzględnienia w oprowadzaniu po miejscach i przestrzeniach miasta konkretnych podzielanych przez nich idei lub szczególnie obszernego przedstawienia postaci czy wydarzeń, z uwypukleniem ich znaczenia na przykład dla reprezentowanego przez nich

ruchu społecznego czy grupy społecznej (przedstawicielki ruchów feministycznych, zwolennicy np. ograniczenia konsumpcji, ochrony środowiska). Pełne uwzględnienie ich postulatów w strukturze i treści oprowadzania przez przewodnika (na przykład dzielającego ich poglądy) nadaje mu postać tak zwaną **narracji zaangażowanej**. Szersze omówienie alternatywnych narracji zostało zamieszczone w czwartej części podręcznika.

- Włączenie elementów **dialogu**. „Nowi” turyści są w zauważalnym stopniu szerzej niż grupa dominująca dawniej otwarci na dialog kulturowy na każdym poziomie, a wielu z nich nawet aktywnie poszukuje okazji do jego podjęcia. Jednocześnie, pod wpływem wzorców nowoczesnej edukacji, młodsze pokolenie turystów cechuje mniejszy respekt i bardziej krytyczne podejście do uznanych autorytetów i treści tzw. patriotycznego wychowania, a nawet elementów narodowego dziedzictwa, co skutkuje poddawaniem poszczególnych wątków lub interpretacji przekazu przewodnika lub informatora w wątpliwość i podejmowaniem polemiki. W tym kontekście należy wskazać na dwie typowe sytuacje, w których element dialogu wysuwa się na plan pierwszy:

Pierwszym jest pojawienie się nawet ostro sformułowanych sądów podważających narrację przewodnika. Najczęściej nie jest to zamierzone jako prowokacja, a jest formą sygnalizowania chęci podjęcia dialogu na dany temat. Na ten sygnał przewodnik powinien odpowiedzieć, oczywiście w ramach posiadanego czasu, aby nie zaszkodzić realizowanemu programowi i nie znudzić innych uczestników oprowadzania, wdając się w dyskusję dla nich mało interesującą. Kluczowa dla przewodnika jest w tej sytuacji umiejętność grzecznego prowadzenia dyskusji z użyciem celnych, jednak krótko sformułowanych argumentów. Dobrą metodą jest ograniczenie się do wskazania na powszechnie znane fakty, w razie potrzeby kilkuzdaniowego rozwinięcia lokalnego wątku lub podania szczegółów historii miejsca, wydarzenia albo biografii.

Drugą typową sytuacją jest inicjowanie dialogu przez samego przewodnika. Jego cele mogą być różne. Może to być wywołanie istniejącej wiedzy uczestników zwiedzania (żeby powiązać dane pokazywane miejsce lub omawiane wydarzenie z ich doświadczeniem lub wpisać je w ich wiedzę ogólną). Inną postacią jest miniquiz – przewodnik pyta uczestników o alternatywne komentarze do danego obiektu, miejsca czy środka artystycznego wyrazu, tym samym zyskując ich aktywność i tworząc pole do dialogu dotyczącego na przykład wartości moralnych czy ocen estetycznych (rzadziej społecznych czy politycznych). Przyczyną inicjowania dialogu może być także po prostu chęć zróżnicowania przekazu, wynikająca z podstawowego postulatu unikania monotonnego monologu. W ramach takiej wywołanej rozmowy uczestnicy oprowadzania, nakierowywani i uzupełniani przez przewodnika, sami „opowiadają sobie daną historię lub „konstruują” komentarz.

- Stosowanie innych **elementów interakcji**. Doświadczenia pochodzące z procesów edukacyjnych młodszych turystów rodzą w trakcie zwiedzania miasta oczekiwanie na oferty interaktywne, czyli realizowane z czynnym udziałem samych turystów. Ta od niedawna doceniona i upowszechniana cecha zwiedzania miast może być

realizowana za pomocą różnorodnych sposobów oraz środków wyrazu. Najwięcej okazji dostarczają tu zwiedzane wystawy interaktywne, których wybrane elementy przewodnik może zademonstrować lub wskazać na nie turystom, zachęcając ich do samodzielnego zapoznania się z treścią, jej selekcji, lub nawet (o ile wystawa to umożliwia) podjęcie z nią osobistego dialogu. Elementy interaktywności można zastosować także na przykład podczas wizyt w warsztatach rzemieślniczych, w trakcie oprowadzania po trasach tematycznych (o ile zawierają one takie elementy) lub włączając w zwiedzanie elementy warsztatów tematycznych w odwiedzanych miejscach (muzea, pracownie, niektóre miejsca sprzedaży).

- Zastosowanie przekazu **multisensorycznego** (skierowanego do kilku zmysłów recepcji) i **zróżnicowanego w formie**, najlepiej w trakcie jednego zwiedzania. Czynnikiem gwarantującym satysfakcjonujące zwiedzanie dla rosnącej grupy „nowych” turystów jest wprowadzanie kontrastu pomiędzy formami doświadczeń realizowane przez swobodne przechodzenie od jednej formy do drugiej. Na poziomie podstawowym realizuje się to przez wprowadzenie – obok klasycznie stosowanych w zwiedzaniu zmysłów wzroku i słuchu – także zmysłu dotyku (zachęcając do dotknięcia na przykład elementów wystaw, nietypowych materiałów budowlanych, próbek produktów) a także smaku, proponując degustację potraw czy napojów (tam, gdzie istnieje taka oferta) lub integrując w program zwiedzania posiłek w restauracji z regionalną ofertą albo przerwę kawową lub deserową w kawiarni z miejscowym słodkim przysmakiem (np. rogal świętomarciński w Poznaniu, kremówka w Wadowicach czy Krakowie, „prażski utopenec” na Strachowie czy śliwkowe „datschi” w Augsburgu).

Wyższym poziomem interaktywności, zdecydowanie więcej wymagającym zarówno od przewodnika jak i uczestników wycieczki, jest płynne przechodzenie w ramach jednego pojedynczego komentarza pomiędzy poszczególnymi narracjami (rodzaj bliźniaczy do literackiej narracji polifonicznej, stosowany w mowie) - czyli „udzielanie głosu” różnym postawom i bohaterom. Może to być realizowane także w ramach grupy komentarzy – każdy z nich podawany jest z pozycji innego bohatera, narracji etnicznej lub poglądu. Takie postępowanie tworzy atmosferę „gry z wieloma tekstami”. Jej atutem w oczach odbiorcy jest wzbudzanie jego subiektywnego odczucia poszerzania wiedzy, nabywania osobistego i unikalnego doświadczenia miejsca, jego głębszego zrozumienia (czyli swoistej ekskluzywności), wprowadza także efekt nowości, zapobiegający znudzeniu lub - jeśli stosowany jest „awaryjnie” wobec zmęczonych lub obojętnych uczestników – rozwiewający nudę.

- **Indywidualizacja oferty zwiedzania.** Rosnący odsetek turystów korzystających z oferty przewodnika pojawia się w grupach rodzinnych (najczęściej z dziećmi) lub nawet indywidualnie (samotnie, częściej w małych prywatnych grupkach). Doświadczenie przewodników wskazuje, że tacy uczestnicy wyjazdów do miast coraz rzadziej zadowolają się standardową dotychczas propozycją zwiedzania: klasycznym spacerem historycznym, bez względu na odbiorców przekazującym stale tę samą treść, co najwyżej modyfikowaną

pod względem poziomu językowego przekazu. Coraz więcej z nich oczekuje ze strony gospodarzy oferty zindywidualizowanej. Jej struktura (dobór miejsc zwiedzanych) i treść (dobór elementów przekazu) a także język muszą być w jak największym stopniu dostosowane do ich zainteresowań (które często artykułują na etapie zamówienia). Przewodnik musi też unikać tych elementów, które wyraźnie nie przystają do danej grupy lub przynajmniej je minimalizować. Przykładowo coraz częściej zwiedzający sugerują minimalizowanie liczby obiektów sakralnych czy w ogóle przewagi obiektów historycznych na rzecz takich, które znają z medialnego przekazu, nowocześnie zorganizowanych wystaw muzealnych, intensywnie promowanych ekspozycji czy parków rozrywki, wyjątkowych w formie czy szczególnie popularnych obiektów nowoczesnej architektury, a nawet co bardziej oryginalnych galerii handlowych, łączących biznes ze sztuką. Przewodnik mający doświadczenia z indywidualnymi turystami i małymi prywatnymi grupami szybko dostrzeże zasadniczą różnicę pomiędzy „wyśrodkowanym” produktem typowego (i schematycznego) zwiedzania oferowanego dużym grupom zorganizowanym, a spacerem (czy częściej wspólną eksploracją miasta) realizowanym z pojedynczymi lub nielicznymi turystami, którzy zdecydowali się na skorzystanie z jego usługi.

- **Włączanie elementów shoppingu** w zwiedzanie. W sytuacji, gdy goście wyrażają takie życzenia na etapie zamówienia, ten istotny fragment nowej miejskiej turystyki powinien zostać (jako odrębny moduł) włączony do programu zwiedzania. Jeśli goście decydują się na to spontanicznie, już w trakcie usługi, przewodnik powinien być w stanie doprowadzić ich do miejsc, gdzie będą mogli w możliwie atrakcyjnym i przyjemnym otoczeniu i w dobrej atmosferze skorzystać z możliwie szerokiej oferty. Powinno to być takie miejsce, gdzie ci, którzy tego poszukują mogliby zaopatrzyć się w produkty dobrej (w tym także wysokiej) jakości, a także mieć okazję do nabycia wyrobów regionalnych czy unikalnych autentycznego pochodzenia. Shopping jest nie tylko atrakcyjnym elementem pobytu turystycznego, ale dla znacznej grupy odwiedzających miasto jest jednym z ważnych kanałów rzeczywistej konfrontacji z dziedzictwem kulturowym i specyfiką odwiedzanego miejsca. Atrakcyjność shoppingu w ich oczach zdecydowanie podnosi samo miejsce zakupów (np. historyczne hale targowe, markowe sklepy znanych od generacji firm, szczególnie jeśli odwiedzane miasto jest ich siedzibą, cieszące się wysokim prestiżem warsztaty rzemieślnicze, szeroko znane tradycyjne jarmarki). Wpływa na nią szczególna atmosfera takiego miejsca i samej czynności handlu (zwłaszcza jeśli odbywa się on według miejscowych, często egzotycznych dla niego reguł). Satysfakcje przynosi wreszcie rodzaj zakupionych przedmiotów i ich ewentualne powiązanie z miejscem nabycia (co poświadcza na przykład regionalna marka, unikalny lub tradycyjny sposób wytworzenia, wreszcie same zakupione przedmioty, jeśli jednoznacznie wskazują na miejsce ich zakupu. Pomocne są w tym na przykład: opis „tradycyjna receptura bawarska”), nazwa („poznańskie”, „paryskie”), czy powszechna identyfikacja (bursztyn – z Gdańskiem, czapka krakuska – z Krakowem, porcelana – z Miśnią).

- **Organizacja zwiedzania przestrzeni miejskiej** w postaci zmaterializowanych produktów turystycznych. Usługa przewodnictwa jest częściej akceptowana, jeśli jest włączona do złożonych ofert pobytu w mieście jako element opcjonalny. Taki element wybiera albo organizator wycieczki grupowej, albo bezpośrednio indywidualny turysta, korzystający na przykład z pakietu. Takimi produktami „mieszczącymi” usługę przewodnika są m.in. turystyczne trasy miejskie (gdzie obok opcji samodzielnego zwiedzania lub skorzystania z urządzeń typu audioguide albo aplikacji turystycznych można też przejść trasę z przewodnikiem), kilkudniowe indywidualne i grupowe miejskie pakiety pobytowe z noclegami, pakiety okolicznościowe proponowane uczestnikom imprez kulturalnych w mieście (jak festiwale, warsztaty tematyczne, wydarzenia religijne i inne), oferty zestawiane i dystrybuowane przez ośrodki i punkty informacji działające w strategicznych dla turystyki punktach miasta i sprzedawane zgłaszającym się, programy konferencji, sympozjów, targów specjalistycznych i innych spotkań (zawierające spacer z przewodnikiem dla chętnych uczestników), wreszcie systemy rabatowe i pakiety w postaci turystycznych kart miejskich (na które składają się np. bilety komunikacji, wstępy do muzeów i zabytków, zniżki na posiłki w konkretnych restauracjach) itd.

Funkcjonowanie sieci złożonych produktów turystycznych jest istotnym atutem miasta nie tylko z punktu widzenia touroperatorów (którym jej istnienie oszczędza żmudnego wyszukiwania i składania programów wycieczek, dostarczając gotowych poszczególnych modułów dla budowy programu w danym mieście). Jest także pomocą dla stale rosnącej grupy indywidualnych turystów. Oszczędza bowiem ich czas, dokonując dla nich (i za nich) wstępnego wyboru celów i proponując jego sensowne i satysfakcjonujące spędzenie. Jednocześnie udostępnia im bezpośrednio produkty, umożliwiając wybór poszczególnych modułów lub usług z gotowej listy, bez ich specjalnego szukania, a także daje możliwość kontaktu z ich oferentami, którzy spełniają role gospodarzy, usługodawców i doradców. Role organizatora czasu wolnego turysty może z powodzeniem odegrać fachowy przewodnik miejski, o ile jest skłonny poszerzyć swoją działalność poza klasyczne funkcje interpretatora dziedzictwa. Ta rola przewodnika zostanie omówiona w kolejnych rozdziałach podręcznika.

- Turysci są otwarci **na aktywne formy zwiedzania**, a część z nich nawet poszukuje ich także w miastach. Dowodami na to są lawinowo rosnąca ilość zapytań kierowanych do informacji turystycznych i miejskich operatorów usług turystycznych, zawierających konkretne specyficzne elementy aktywne (takie jak możliwość wypożyczenia rowerów, wkomponowania w pobyt wizyt na pływalni itd.), a także popularność forów turystycznych poświęconych aktywnemu zwiedzaniu poszczególnych miast. Krąg osób wyraźnie zainteresowanych miastem jako celem aktywnego spędzenia czasu w trakcie podróży turystycznej nieczęsto wykazuje zainteresowanie usługami klasycznego przewodnictwa. Ich niechęć do tej formy zwiedzania może wynikać z osobistych doświadczeń nabytych w trakcie turystyki szkolnej (przymusowe pasywne słuchanie głównie historycznych monologów przewodników). Uczestnictwo w prowadzonym przez przewodnika grupowym

spacerze uważają oni za formę przestarzałą, naszpikowaną wielością niepotrzebnych im informacji, i zupełnie nie odpowiadającą aktywnej postawie „poszukiwania” czy chęci przeżycia osobistej przygody w miejskim środowisku. Właśnie tej ich potrzebie w najwyższym stopniu odpowiadają nowe formy zwiedzania: *turystyczne gry miejskie* (skrojone zgodnie z zasadą nowej turystyki - 3xE”), stanowiące ofertę zarówno dla grup, jak i dla pojedynczych turystów. Jak się przekonamy w dalszej części lektury, możliwe i pożądane jest uczestnictwo wykwalifikowanych przewodników przynajmniej w niektórych rodzajach gry miejskiej (tzw. wersji obsługowej).

Dla tych turystów indywidualnych, którzy są zwolennikami całkowitej samodzielności zwiedzania, także w polskich miastach formułowane są oferty „*questingu*” - formy pierwotnie stworzonej raczej dla terenów mniej nieurbanizowanych. Taka oferta funkcjonuje rzadziej w większych miastach, jak Kraków, Poznań i Rzeszów, częściej w mniejszych, jak Krosno, Rybnik, Dęblin, Suwałki czy Nowa Sól, najczęściej jednak spotyka się ją w małych ośrodkach, jak Warka, Szamotuły, Końskie, Drawsko Pomorskie, Niemcza czy Sejny. Ta forma zwiedzania gwarantuje uczestnikom zarówno aktywność (inaczej niż w klasycznym zwiedzaniu, a podobnie jak w grze miejskiej), jak i samodzielność większą niż ją mają użytkownicy audioguidów i turyści korzystający z tras miejskich, a także biorący udział w grach miejskich. Przede wszystkim zaś questing oferuje satysfakcję z odkrycia jeszcze „nieodkrytego”, a w rzeczywistości dotychczas nie spopularyzowanego dziedzictwa. Ponieważ w miastach szlaki questingowe kierują aktywność turystów na mniej znane obiekty położone poza historycznymi centrami, a także bogate w zasoby kulturowe, w ofertach tego rodzaju przewodnicy widzą dziś swoją konkurencję. Jednak możliwe jest włączenie także tej grupy zawodowej w organizowanie i realizację takich usług, co zostanie zaprezentowane w treści niniejszego podręcznika.

- **Płynna znajomość języka obcego**, w którym przewodnik świadczy usługi. Wraz ze wzrostem ilości turystów zagranicznych w dużych polskich miastach bardzo istotną staje się kwestia poziomu posługiwania się ich językiem przez przewodnika. Musi on być wystarczający nie tylko do tego, by jego przekaz był nie tylko merytorycznie poprawny. W sytuacji wyższych oczekiwań turystów (jak wymienione wyżej postulaty interaktywności oraz wymagania różnorodności przekazu) i w kontekście ich doświadczeń z wysokimi standardami obsługi w wielu krajach europejskich, przewodnik musi być przygotowany językowo także na swobodną dyskusję, musi być zdolny do posługiwania się anegdotą czy dowcipem (co wymaga naprawdę dobrego wycucia językowego). W szczególnych przypadkach wcielania się w „rolę” podczas zwiedzania fabularyzowanego przewodnik musi być w stanie nawet archaizować język (czyli np. używać jego form historycznych), co wymaga już prawdziwego mistrzostwa. Jednak w myśl obowiązujących do końca 2013 roku przepisów (zgodnie z którymi przewodnicy uzyskiwali „uprawnienia do obsługi grup zagranicznych”) prawo oprowadzania takich turystów otrzymało tysiące osób posiadających certyfikat znajomości

danego języka na tzw. europejskim poziomie biegłości B-2. Wraz z tym uprawnieniem wielu z nich nabyło złudne przekonanie o swoim wystarczającym poziomie językowym. Tymczasem niemożliwym jest satysfakcjonujące obsłużenie turystów przyzwyczajonych do wysokich standardów przez przewodnika, nie rozróżniającego w ich języku na przykład znaczenia słów „drzwi” i „brama” albo nie rozporządzającego w swoim aktywnym języku słowami czy wyrażeniami takimi jak „twórca”, „naśladownictwo”, „dzieło unikalne” czy „moment przełomowy”. Można przyjąć jako pewnik, że nie jest on w stanie swobodnie wyjaśnić różnicy między barokiem francuskim i polskim czy barwnie i naprawdę zajmująco opowiedzieć na przykład legendy o smoku wawelskim, czy poznańskich koziołkach i uwieczniającym je „diabelskim mechanizmie”. Interes turystów wymaga wprowadzenia wyższych standardów w tym zakresie. Tymczasem zniesienie regulacji zawodu przewodnika otwiera rynek nawet na osoby, które nie spełniają i tych, naprawdę niewysokich standardów. Należy zatem dobitnie stwierdzić, że choćby w świetle wymienionych w tym rozdziale oczekiwań i wymagań, funkcji przewodnika w języku obcym nie powinna pełnić osoba, znająca go powierzchownie czy „komunikatywnie” i mająca ograniczony zasób słownictwa. Komunikacja to nie interpretacja – od jednej do drugiej jest naprawdę daleka droga.

Polskie zderzenie klient-przewodnik (opis permanentnego przypadku)

W realiach polskiej turystyki miejskiej normą jest przygotowywanie przewodników w trakcie ich szkolenia do jednolitej obsługi turystów miejskich, bez rozróżniania ich szczególnych zainteresowań i oczekiwań (różnicuje się co najwyżej grupy „dorosłych” i „dzieci”), nie uwzględnia się także niemal w ogóle zwiedzań indywidualnych. Ten stan jest jedną z głównych przyczyn kryzysu atrakcyjności przewodnictwa w oczach bardzo wielu turystów. Jest tak również dlatego, że klasyczne „oprowadzanie” w bardzo wielu polskich miastach wciąż jeszcze odbywa się w krytykowanej od lat, lecz stale obecnej postaci „kanonicznej” (niezmiennej), która wielu starszym przewodnikom wydaje się jedyną prawidłową. Ma ona postać znaną pewnie wszystkim, którzy choć kilka razy uczestniczyli w grupowym zwiedzaniu miasta: jednostronny przekaz przewodnika odbywa się w atmosferze tradycyjnej lekcji szkolnej i z zachowaniem odpowiedniej powagi oraz dyscypliny, jego treści i formy podania nie powstydzilyby się encyklopedie albo naukowe monografie miasta. W rezultacie duża część słuchaczy nie tylko przyjmuje te wywody z nieukrywanym znużeniem, lecz z całą pewnością zapomni je jeszcze przed końcem zwiedzania.

Dla takich turystów przewodnik, którego (jeszcze) poszukują, nie jest tylko połączeniem lokalnego systemu nawigacji i mówiącego leksykonu. Chcą go doświadczyć jako „głosu” odwiedzanego miejsca, tego właśnie niezbędnego *drugiego* głosu w dialogu z miejscem i jego dziedzictwem, który chcieliby podjąć. Nie sprawdzi się w tej roli przewodnik starego typu: rodzaj dźwiękowej i ruchomej wersji „spisu dat, nazw i adresów”

albo (co może jeszcze gorsze) inna, „wyjazdowa” odmiana szkolnego nauczyciela. Jeśli to oczekiwanie nowych turystów nie zostaje zaspokojone, zaczynają oni uciekać od ofert zbiorowego zwiedzania, a nawet od wszelkiego kontaktu z personelem obsługi turystyki. Organizują sobie zwiedzanie miast na własną rękę i poszukują autentycznego spotkania z duchem miejsc, do których się udają. Rezultaty tego poszukiwania są oczywiście różne, bo przecież turysta najczęściej nie posiada na tyle szerokiej wiedzy o miejscach, ludziach i instytucjach, historiach, legendach i ciekawych ofertach, by to spotkanie z miejscem i jego dziedzictwem nie było powierzchowne: żeby zawierało minimum kontaktu z tym, co istotne, a nie ograniczało się do kontaktu widza z jego „atrakcją”.

Wnioski są oczywiste: przewodnik miejski musi umieć rozpoznać oczekiwania swoich klientów - turystów, wychodzić naprzeciw ich zainteresowaniom i w pracy z nimi posługiwać się odpowiednimi: a) doбором informacji, b) sposobami interpretacji i c) formami przekazu i dialogu. Tymczasem liczni przewodnicy miejscy w naszym kraju wykazują skłonność do realizacji swoich stałych tras i niezmiennych wersji zwiedzania, niewiele zważając na potrzeby i zainteresowania konkretnych grup turystów. Dla wielu z nich jedyną modyfikacją programu spaceru jest jego czas trwania. Mają więc jedną stałą wersję „na dwie godziny”, „na trzy”, „cztery” i więcej. W każdym miejscu można usłyszeć od nich to samo, w skrajnych przypadkach ujmują tę treść nawet w identycznych słowach, niezależnie od adresatów przekazu: czy są nimi dzieci, czy też akademicy, Polacy, Włosi czy Rosjanie. Większość przewodników miejskich funkcjonujących na polskim rynku usług turystycznych nie jest także w trakcie szkoleń przygotowywana do obsługi nowych form zwiedzania miast. Jeśli pomimo to współpracują z organizatorami takich przedsięwzięć, to czynią to raczej wykorzystując indywidualne umiejętności przystosowywania lub ucząc się od początku. Taki stan „woła” o zmianę: w przygotowaniu kolejnych pokoleń przewodników miejskich konieczne są zajęcia proponujące zupełnie nowe elementy w metodyce klasycznego przewodnictwa oraz uczące obsługi nowych typów zwiedzania.

Pytania kontrolne

?	1. Wymień i krótko opisz najważniejsze zmiany w popycie turystycznym ostatnich lat.
?	2. Jakie są główne cechy „nowych” turystów miejskich?
?	3. Co oznacza termin „genius loci” i jaki związek ma z pracą przewodnika?
?	4. Jakie znaczenie dla turysty ma unikalność odwiedzanego miejsca – i jakie zadania wpływają z tego dla przewodnika?
?	5. Na czym polega indywidualizacja oferty zwiedzania?
?	6. Wymień najczęściej spotykane aktywne formy zwiedzania miast.

?	7. Jakie znasz główne mankamenty współczesnej oferty przewodnickiej w polskich miastach?
?	8. Kim przede wszystkim (w twojej opinii) powinien być dla turysty przewodnik w zwiedzanym mieście? (Powróć do tego pytania jeszcze raz po przeczytaniu kolejnego rozdziału).



W pracy nad tym rozdziałem wykorzystano opracowania następujących autorów, zawarte w bibliografii:

Armina Mikos v. Rohrscheidt (2011b, 2012, 2014), Gianni Moscardo (1996), Marka Nowackiego (2005), Albrechta Steinecke (2011), Przemysław Buryana i Dominika Ohde, Pauliny Ratkowskiej (2011a,b), Oleksiya Artyschuk. Dla poszerzenia swojej wiedzy Czytelnik znajdzie wykaz lektury w językach polskim i angielskim w końcowej partii niniejszego podręcznika, w dziale: Literatura rozszerzająca.

4. PROFIL ZAWODOWY WSPÓŁCZESNEGO PRZEWODNIKA

4.1. Kim jest przewodnik?

W myśl polskiej Ustawy o usługach turystycznych (stan po nowelizacji z 10 stycznia 2014) przewodnik turystyczny to „osoba zawodowo oprowadzającą turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach, udzielającą o nich fachowej informacji oraz sprawującą nad turystami lub odwiedzającymi opiekę w zakresie wynikającym z umowy”. Jak widać, tekst ustawy regulującej polską turystykę, w interesującym nas zakresie ogranicza się do uznania przewodnika za odrębny zawód (co ma znaczenie dla prestiżu jego działalności). Wskazuje także przestrzeń, w której przewodnik wykonuje swoje zadania, przy czym ważne, że są w niej nie tylko przestrzenie otwarte, ale także obiekty, w dalszej treści ustawy sprecyzowane nawet jako „muzea, wystawy i zabytki” (art. 33), po których przewodnik może oprowadzać, jeśli nie czyni tego „osoba upoważniona przez muzeum, organizatora wystawy albo właściciela lub posiadacza zabytku” – co także go nie wyłącza, jeśli uzyska takie upoważnienie. Ustawa wymaga także, by jego „informacja” była „fachowa”, czyli opierała się na solidnych podstawach faktograficznych i była przekazywana w sposób profesjonalny, systematyczny i efektywnie docierający do odbiorców. Od tekstów prawnych ukierunkowanych na regulacje nie należy jednak oczekiwać głębszej refleksji ani całościowego ujęcia zawodu, które dawałoby integralny jego obraz. Podobnie lakoniczne są definicje ogólnych leksykonów, w myśl których „przewodnik to osoba zatrudniona do pokazywania turystom miejsc, którymi się interesują”. Jeśli jednak poszukać wśród opracowań pisanych niejako z wewnątrz, których autorami są reprezentacje środowiska zawodowego na najwyższym - światowym - szczeblu znajdziemy w nich powiązanie między usługą świadczoną na rzecz turysty i jej sensem polegającym na interpretacji dziedzictwa, a bardzo często zawierają także formalny element kwalifikacji. Oto definicja Światowej Federacji Stowarzyszeń Przewodników: „przewodnik to osoba, która oprowadza gości w języku ich wyboru i interpretuje kulturowe i naturalne dziedzictwo obszaru, w normalnych warunkach posiadająca specyficzne określone na danym terenie kwalifikacje kierunkowe, zwykle wydawane i/lub uznawane przez właściwy organ”. Inna znana definicja, tym razem autorstwa praktyka i jednocześnie teoretyka zawodu, także zawiera kluczowy termin interpretacji, akcentując dodatkowo dwie główne grupy adresatów oraz wymieniając najczęstsze miejsca pracy przewodnika: „przewodnik turystyczny zapewnia ludziom pomoc, informację oraz interpretację dziedzictwa w kontekście historii oraz współczesnych odniesień kulturowych tak w ramach zorganizowanych wycieczek jak i w stosunku do klientów indywidualnych w placówkach edukacyjnych, miejscach kultu i zabytkach, w muzeach i innych miejscach znaczących” (Pond 1993).

Pozwolimy sobie w tym miejscu na nasz użytek zdefiniować **przewodnika turystycznego** jako: **osobę, która profesjonalnie przygotowuje i realizuje interpretację dziedzictwa jako usługę na rzecz turystów**. W tej definicji nie rozróżniamy już oprowadzania, informacji czy prezentacji, widząc w nich oczywiste składniki interpretacji. Nie wskazujemy także na typy miejsc, ponieważ, musielibyśmy wymienić ich na tyle dużo, że rozsadziłyby ramy typowej definicji, uczyniły ją niejasną albo wykluczałyby niektórych przewodników, zajmujących się interpretacją tylko niektórych aspektów dziedzictwa. Sam termin „dziedzictwo” jest na tym etapie dla Czytelnika już na tyle jednoznaczny, że z powodzeniem zastąpi zarówno wyliczenie miejsc i obiektów, jak i niematerialnych treści, które się na owo dziedzictwo składają. Jak widać w powyższym ujęciu, przewodnictwo rozumiemy jako działalność profesjonalną, wymagającą odpowiedniego przygotowania i wykonywaną z użyciem sprawdzonych i skutecznych metod. Sformułowanie „turystyczny” postawione w naszym ujęciu obok słowa „przewodnik” sugeruje, że (w odróżnieniu od interpretatorów dziedzictwa pracujących na rzecz lokalnej społeczności na przykład w centrach edukacyjnych lub regionalnych muzeach) jego działalność ma zasadniczy związek z turystyką jako zjawiskiem podróży odbywanych w czasie wolnym i jest skierowana do turystów oraz osób, które wykazują zachowania turystyczne (w tym wypadku: odkrywanie, eksplorację, poznawanie czegoś sobie dotychczas nieznanego) na terenie swojego stałego zamieszkania. Nie zaprzeczamy przy tym usługowej funkcji przewodnika. Jest to z jednej strony uznanie oczywistego faktu zarobkowego charakteru tej działalności, z drugiej świadome postawienie przewodnika w innej pozycji niż formalnego edukatora, jakim jest między innymi szkolny nauczyciel. Ma to swoje głębokie przyczyny – ujmowanie misji, sensu pracy i zadań przewodnika w pierwszym rzędzie jako edukatora miało swoje nie zawsze pozytywne konsekwencje zarówno dla rozumienia tego zawodu przez samych przewodników, jak i dla jego – często niechętnego – postrzegania przez potencjalnych klientów. Zdecydowanie lepiej będzie, jeśli sam przewodnik będzie widział samego siebie w (sprowadzającej go na ziemię) roli usługodawcy niż wykonawcy obligatoryjnego programu czy osoby pozostającej w służbie jakiejś nadrzędnej w stosunku do swoich odbiorców idei.

Rzecz jasna, zgodnie z wiodącym tematem naszego podręcznika, należałoby ograniczyć się do zdefiniowania przewodnika miejskiego jako zajmującego się obszernym, ale jednak wycinkiem działalności przewodnickiej (nie obejmującym już na przykład większych obszarów przyrodniczych ani całości szlaków kulturowych). Zgodnie z wyżej podaną definicją przewodnika turystycznego, przewodnik miejski to dla nas **osoba, która w ramach przestrzeni jednego miasta i jego historycznego otoczenia profesjonalnie przygotowuje i realizuje interpretację dziedzictwa jako usługę na rzecz turystów**.

4.2. Cechy dobrego przewodnika

Zostały one ustalone na podstawie 1) doświadczeń ostatniego i obecnego pokolenia praktyków wykonujących tę pracę i 2) z dostępnych analiz konkretnych oczekiwań turystów miejskich, ustalonych przez badania ostatnich lat.

Na wstępie uwaga, która powinna uspokoić część adeptów do zawodu przewodnika turystycznego: już samo wyliczenie jego pożądanych cech jest długie i może zniechęcać tych, którzy przy jego lekturze zaczną robić sobie swoisty rachunek sumienia. Jednak na etapie przygotowania do tego zawodu należy go potraktować raczej jak biblijny „katalog cnót” – zapoznać się z nim jako z idealnym obrazem przewodnika, nakreślonym w świetle doświadczeń tysięcy ludzi czynnych w tej profesji. Możemy być pewni, że żaden z nich w pełni nie odpowiadał i nie odpowiada temu ideałowi. Bardzo dobrzy przewodnicy z pewnością w dużym stopniu są bliscy temu obrazowi w swoich cechach, umiejętnościach i zachowaniach. Pozostali – o ile chcą przetrwać w tym zawodzie i odnieść (także komercyjny) sukces – muszą się starać do niego przybliżyć w jak najliczniejszych punktach.

Poniższy profil przewodnika doskonałego - autora i realizatora programów interpretacji dziedzictwa oraz partnera turysty w jego odkrywaniu - ukazujemy Czytelnikom będącym w procesie uczenia się przewodnictwa jako wzorzec, aby osiągnąć trzy główne cele. Po pierwsze, ma to pomóc kandydatowi w przeprowadzeniu osobistego bilansu własnych zalet i wad, pożądanych umiejętności i preferowanych zachowań społecznych w kontekście tych specyficznych wymagań i oczekiwań. Po drugie, ma być wskazaniem ukierunkowania i szczegółowych dziedzin dla pracy nad sobą, koniecznej przecież do dobrego wykonywania każdego zawodu – a w tym wypadku dostosowanych właśnie do tego. Po trzecie, powinien być dodatkową motywacją do pozyskiwania konkretnych cech i uczenia się zestawów pożądanych zachowań, ponieważ wskazuje, że w tym zawodzie okażą się one szczególnie przydatne i pomogą odnieść sukces. Zakładając, że większość czytających niniejszy podręcznik ma dopiero podjąć działalność jako przewodnicy i jest na etapie ogólnego przygotowania, autor uporządkował wspomniany katalog według zasady „od dołu do góry”. Opis zaczyna się od krótkiego przedstawienia sytuacji i postawy turysty decydującego się na zwiedzanie z przewodnikiem, która odpowiada zdecydowanej większości przypadków naszych klientów. W odpowiedzi na tak zarysowane oczekiwania następuje najpierw prezentacja wyboru ogólnych cech osobowościowych i naturalnych typów postaw, potrzebnych przy wykonywaniu każdej pracy, jednak w tej stawianych na pierwszych miejscach. Opis kontynuowany jest przez wyliczenie i krótką charakterystykę zasobów wiedzy potrzebnych przewodnikowi oraz kompetencji nieodzownych podczas realizacji typowych zadań przewodnika. Dalej obejmuje on zestawienie szczegółowych kompetencji komunikacyjnych. Na końcu rozdziału praca przewodnika ukazana została w wymiarze trzech podstawowych funkcji usługowych, w ramach których ponownie opisano poszczególne umiejętności, wskazując ich konkretne zastosowanie w ramach pracy.

Spoglądając **oczami turysty**, można jego ogólne oczekiwania opisać mniej więcej następująco: Zwiedzanie odbywa się w ramach jego urlopu czy weekendu lub w przerwie podczas wizyty wynikającej z obowiązków zawodowych. Jeśli więc decyduje się na nie (czy w ogóle na wycieczkę ze zwiedzaniem), to już samo to jest wyborem bardziej wymagającym niż możliwe alternatywy: swobodne włóczenie się po mieście lub sklepach, wizyta w pubie czy klubie, spacer po parkach albo bierny czy aktywny wypoczynek z wykorzystaniem miejskiej infrastruktury. Dlatego ten czas turysta chciałby spędzić miło, bez jakichkolwiek elementów pośpiechu czy stresu. Osoba, która będzie mu pokazywała miasto powinna być bardziej jego towarzyszem niż nauczycielem (dlatego jej zachowanie nie może przypominać typowych zachowań tego ostatniego). Jednocześnie - ponieważ turysta za usługę płaci - ma to być osoba kompetentna (dotyczy to wiedzy), a jej zachowania muszą być profesjonalne (co odnosi się do wyboru trasy, sposobu przekazu i poziomu rozmowy). Bardzo pożądane jest, by przewodnik wykazał się szerokimi horyzontami intelektualnymi (orientacja w najróżniejszych aspektach życia miasta i umiejętność ich oceny, ale także posiadanie wiedzy nie tylko o swoim mieście). Jego przekaz ma być dostosowany do poziomu odbiorcy (np. jego wykształcenia – język, wybór tematów), jego wieku, zainteresowań, a także jego aktualnej sytuacji (może być on na przykład zmęczony długą jazdą lub przedpołudniową konferencją). Turysta oczekuje, by przekazana mu „porcja” wiedzy (o oglądanych walorach) i doznań była dostosowana zarówno do obiecanego mu lub wspólnie omówionego programu, jak i do niego samego – jego osobistych preferencji. Tym samym stara zasada przewodnicka: *„wyczerpać temat, a nie słuchacza”* dziś już nie do końca się sprawdza. Przewodnik musi wiedzieć, kiedy nie może nawet wyczerpać tematu, bo tym samym wyczerpie turystę a to jest grzechem niewybaczalnym. Turysta nie chce poczuć się zmęczony zwiedzaniem, zatem jeśli istnieje takie zagrożenie, profesjonalny przewodnik powinien zastosować odpowiednie środki ze swojego arsenału urozmaicania przekazu, ale także być gotowy do jego redukcji, a nawet zaproponowania przerwy w możliwie atrakcyjnym miejscu. Turysta (ani nikt inny) nie będzie rozliczał przewodnika (jak nauczyciela), z minimum edukacyjnego, przedmiotem oceny przez turystę jest **satysfakcja** uzyskana ze zwiedzania: a przekazana wiedza jest tylko jednym z kilku jej składników - i nigdy tym wyłącznie decydującym. Turysta (z nielicznymi wyjątkami) nie chce w trakcie zwiedzania dowiadywać się wyłącznie historii zwiedzanych miejsc. Nawet jeśli wprost o to nie prosi, chętnie dowie się czegoś o współczesnym mieście, jego ludziach, ciekawych wydarzeniach, dzisiejszej specyfice miasta i mentalności jego mieszkańców, zapozna się z tzw. kultowymi miejscami. Dotknięcie miejskiego „*genius loci*” jest najczęściej potrzebą nie uświadamianą, ale w ocenie zwiedzania i całego pobytu pojawi się niemal zawsze jako jedna z największych (a często największa) korzyść z zatrudnienia przewodnika. Zwiedzanie dla niemal nikogo nie jest formą akademickiego wykładu. Dlatego nie może go przypominać ani pod względem struktury komentarzy (po co turyście kilkadziesiąt dat i nazwisk, z których większość natychmiast zapomni), ani pod względem sposobu przekazu (monotonny monolog). Czas wolny to moment rozluźnienia, dlatego przekazywane z pasją miejskie opowieści, legendy, anegdoty a nawet opowiadane dowcipy (o ile są na poziomie), są tu jak najbardziej na miejscu.

Turysta lubi być traktowany po partnersku. Dlatego w zwiedzaniu powinno być zawsze miejsce na pytania turystów, a nawet na elementy rozmowy, tworzące przynajmniej namiastkę dialogu. Nigdy jednak turysta nie chce być indywidualnie odpytywany. Przewodnik powinien umieć ocenić, czy oprowadzana grupa (lub turysta) ma w danym momencie większą ochotę na podjęcie dialogu – czy też woli raczej słuchać, pytając, kiedy mu przyjdzie ochota. Będąc w grupie, turysta chce dobrze widzieć i słyszeć przewodnika – stąd wymaganie odpowiednio donośnego głosu, ale także dobrej dykcji i płynnego (lecz nie nazbyt szybkiego) mówienia. Także powierzchowność towarzysza przechadzki odgrywa pewną rolę. Naturalnie często nie da się cofnąć czasu albo zmienić wyglądu danego przez naturę, jednak przewodnik zawsze może o siebie zadbać: ubrać się czysto, skromnie ale elegancko, zminimalizować lub ukryć większe skazy cery, usunąć wyraźne ubytki w uzębieniu, a przede wszystkim patrzeć na gości z sympatią i... często się uśmiechać.

1) Pożądane cechy osobowościowe przewodnika

Inteligencja, wyrażająca się w ich przypadku zwłaszcza zdolnością do szybkiej oceny sytuacji i dostosowywania do niej swojego działania, a także zdolnością wykorzystywania posiadanej wiedzy i umiejętności w sytuacjach typowych i odbiegających od codziennych wzorców, wreszcie umiejętnością szybkiego reagowania i rozwiązywania problemów.

Uprzejmość, wyrażająca się wysoką kulturą osobistą - czyli subtelnością w obęjściu z ludźmi oraz zautomatyzowanym stosowaniem zasad dobrego wychowania w zakresie zachowań i w języku, posiadaniem wyczucia taktu (zachowań odpowiednich do sytuacji i oczekiwanych przez innych) oraz wyrozumiałości dla postaw i zachowań ludzi, różniących się od własnych.

Towarzyskość, polegająca na pozytywnym nastawieniu do ludzi, umiejętności szybkiego nawiązywania kontaktu, skracania dystansu (z zachowaniem zasad kultury), wysokim poczuciu humoru i skłonności do wprowadzania dobrego nastroju, pogodą bycia, otwartości wobec ludzi i poglądów, najlepiej także umiejętności okazywania sympatii.

Elastyczność – akceptacja zmian czasu pracy i jej warunków, umiejętność szybkiego dostosowania do zmian sytuacji, zdolność do błyskawicznej zmiany planów zarówno w skali programu (zmiana trasy, w tym redukcja, poszerzenie) jak i pojedynczego komentarza (skrócenie przekazu, wymiana modułów), umiejętność zmiany roli (prowadzący, aktor, uczestnik, rozmówca, prelegent).

Opanowanie, polegające na umiejętności zachowywania równowagi emocjonalnej, umiejętności przyjmowania krytyki i odporności na słowną agresję oraz na sytuacje stresu, najlepiej także umiejętności łagodzenia sporów.

Zorganizowanie, na które składają się systematyczność pracy, skłonność do porządkowania wykonywanych działań, obowiązkowość (dokładność w realizacji tych zadań), punktualność, dyscyplina osobista.

Opiekuńczość, wyrażająca się w łatwym dostrzeganiu potrzeb drugiego człowieka i wrażliwości na nie oraz skłonności do reakcji, czynnej empatii, w sytuacjach tego wymagających także w skłonności do ochraniania, obrony i czynnej pomocy.

Ekstrawersja – tu rozumiana jako skłonność do komunikowania, nieuleganie lub umiejętność pokonywania tremy przed wystąpieniami, w tym publicznymi i przed ludźmi nieznanymi.

Inicjatywa, wyrażająca się w swobodnym przyjmowaniu naturalnej postawy lidera, podejmującego i prowadzącego wspólne działania, inicjowaniu rozmów, postawie kreatywnej, skłonności do animacji scen, zdolności do decyzji w sytuacjach niespodziewanych i momentach krytycznych.

Charyzma, to cecha wzbudzająca w ludziach chęć podążania za jej posiadaczem, łatwiejsza do opisanie jako zestaw umiejętności: przyciągnięcia uwagi, sugestywnego przekazu, wzbudzania zaufania i szacunku, inspirowania do wspólnego działania, wywierania wpływu, ale często obejmuje także posiadanie uroku osobistego (nie należy go utożsamiać z urodą).

Pasja dzielenia się i poszerzania horyzontów innych ludzi, budzenia w nich zainteresowania dla piękna, ludzkiego geniuszu i dziedzictwa kulturowego. Decyduje ona o byciu dobrym nauczycielem i przewodnikiem. W przypadku tego ostatniego realizuje się przez zachęcanie ludzi do powiększania wiedzy i – co ważniejsze – do przyjmowania postawy rozumienia miejsc, dzieł, wydarzeń i innych ludzi. Obejmuje też uczenie (własnym przykładem i przydatnymi wskazówkami) umiejętnego patrzenia i odkrywania.

Otwartość na dialog – w interesującym nas zakresie minimum stanowi gotowość do podejmowania rozmowy oraz bezwzględna gotowość do wysłuchania innych racji. Zdecydowanie pomocna jest tu otwartość przewodnika na uczenie się nowych rzeczy od turystów, która będzie przez nich doceniona.

Sprawność językowa w tym bogactwo słownictwa, brak zaburzeń mowy (jak jąkania, angofrazji – czyli przerywania wywodu samogłoskami) oraz innych defektów (powtarzanie wyrazów), fizyczna możliwość mówienia donośnym głosem. Pozostałe kompetencje i umiejętności z tego zakresu zostaną omówione poniżej.

Chęć uczenia się – otwartość na nowe treści i metody pracy, skłonność do regularnego przyswajania informacji (np. lektury prasy lokalnej), gotowość do uczenia się od innych.

Dbanie o siebie, w tym o wygląd zewnętrzny, osobistą higienę, schludność ubrania, kondycję fizyczną (potrzebną do długich pieszych spacerów), kondycję psychiczną (potrzebną w pokonywaniu stresu i zapanowaniu nad grupą).

2) Potrzebne zakresy wiedzy

Dobre **ogólne wykształcenie**, dające orientację w sytuacji m.in., społecznej, politycznej oraz w powszechnym wśród turystów zakresie wiedzy i ich wzorcach zachowań. W krótkich słowach: przewodnik nie powinien być mniej zorientowany w podstawowej wiedzy o świecie niż przeciętny turysta.

Orientacja w **problematyce dziedzictwa**, głównie kulturowego, w tym jego typów i najważniejszych obiektów, szczególnie w swoim kraju, znajomość zasad ochrony dziedzictwa.

Dobra znajomość **zasad interpretacji dziedzictwa** w stopniu wystarczającym dla samodzielnego układania programów interpretacyjnych z wykorzystaniem różnych metod

i środków przekazu, dla realizacji różnych form oprowadzania oraz dla udziału w przedsięwzięciach interpretacji jako członek zespołu.

Rozległa **znajomość przedmiotu interpretacji**. Jest nim całość dziedzictwa kulturowego i przyrodniczego na terenie objętym działalnością przewodnika. Wiedza ta dotyczy tak dziejów (włącznie z niezbędnymi w interpretacji elementami szczegółowymi, jak biografie, przebieg poszczególnych wydarzeń, losy obiektów i miejsc), specyfiki środowiska przyrodniczego, znaczenia (licznych znaczeń) poszczególnych elementów dziedzictwa, alternatywnych ujęć historii i znaczeń oraz wartości prezentowanego dziedzictwa (w tym udziału w nim grup etnicznych i innych mniejszości), znajomość literatury na temat terenu, w tym literatury pięknej i beletrystyki, zagadnień aktualnych (teraźniejsze wykorzystanie obiektów, ważne dane demograficzne i ekonomiczne, problemy społeczne, instytucje i aktywności kulturalne itd.), przynajmniej podstawowa znajomość gwary lub regionalnego dialektu.

Dobra orientacja **w topografii terenu**, w tym znajomość siatki ciągów komunikacyjnych, podstawowych i awaryjnych dróg dojścia oraz dojazdu do wszystkich ważniejszych obiektów, znajomość lokalizacji, standardu i oferty miejsc noclegowych i gastronomicznych, systemu komunikacji miejskiej i aglomeracyjnej), miejsc aktywnego i biernego wypoczynku.

Podstawowa **wiedza z szeregu dziedzin** przydatnych w pracy, w tym opanowanie bazowego języka fachowego, co pozwala na prawidłowe formułowanie przekazu i wyjaśnianie podstawowych kwestii. Dotyczy to takich dziedzin jak historia architektury i sztuki (w tym religijnej), historia porównawcza Europy, historia własnego kraju (wiedza wykraczająca poza ogólną) oraz historia regionu (szczegółowa), kultura współczesna i jej przejawy (kino, teatr, muzyka, sztuki wizualne), turystyka (w tym jej podstawowe segmenty i formy, ogólne zasady świadczenia usług turystycznych, typowe produkty i usługi występujące na jego terenie), polityka, wiedza o współczesnym społeczeństwie.

Przynajmniej **fragmentaryczną wiedzę** musi przewodnik posiadać w zakresie wojska i techniki militarnej, sportu, a zwłaszcza dyscyplin uprawianych w jego mieście, geografii (w zakresie form ukształtowania terenu), biologii (w zakresie zasobów obecnych na terenie jego działalności: typowych gatunków roślin i okresów ich wegetacji, gatunków flory i fauny obecnych w ogrodach botanicznych, zoologicznych i parkach, anomalii przyrodniczych tego terenu itd.), ochrony środowiska (w zakresie typów, środków i przepisów ochrony gatunków i obszarów).

Ponadto musi posiadać praktyczną wiedzę w tych zakresach **psychologii, socjologii i pedagogiki**, które mogą być mu potrzebne w relacjach z ludźmi, prowadzeniu grupy, budowaniu przekazu, rozwiązywania problemów w sytuacjach konfliktowych i awaryjnych.

Znajomość **zasad zachowania** tak ogólnego (podstawowy savoir-vivre), jak i w poszczególnych typach miejsc (na przykład w obiektach sakralnych różnych religii, w miejscach pamięci narodowej), by móc informować o tym turystów i dać im własny przykład.

W szczególnych przypadkach (np. kiedy oprowadza VIP-ów) przewodnik musi posiadać nawet znajomość elementów protokołu dyplomatycznego.

Jeśli oprowadza obcokrajowców, powinien w celu uniknięcia niezręcznych sytuacji poznać ich **specyficzną wrażliwość** historyczną (np. Niemcy, Żydzi, Rosjanie) czy religijną (np. muzułmanie, żydzi, buddyści, hinduiści) a także znajomość szczegółowych odmienności zachowań grup narodowościowych (przykładowo – ich zwyczaje żywieniowe).

3) Kompetencje zawodowe

Zaangażowanie w przekaz. Mocno powiązane z pasją dzielenia się - wyżej wymienioną jako cechą przewodnika, jest bardziej rodzajem trwałej postawy niż elementem kompetencji. Dobrego przewodnika rozpoznaje się po stosunku do wykonywanej pracy w trakcie jej realizacji. Turyści odkryją to niezawodnie po najwyższej paru minutach z nim spędzonych. Niemało jest przewodników, którzy popadli w rutynę, ujawniającą się w monotonnym relacjonowaniu stale tych samych treści i wciąż w ten sam sposób. Nic skuteczniej nie zabije uwagi turysty niż taka relacja, połączona z niechęcią do zmian w treści przekazu choćby w ramach odpowiedzi na pytania sygnalizujące konkretne zainteresowanie turystów. Natomiast zaangażowany przewodnik sprawia wrażenie, jakby to, co mówi do ludzi tutaj i teraz z nim będących po raz pierwszy i jedyny, jakby to było najważniejsze, co ma do zrobienia. Najlepszym słowem do określenia takiej postawy jest „zapał”. Ostatecznie przecież zadaniem przewodnika jest gości zaciekawić i zmotywować do dalszej eksploracji dziedzictwa, ukazywać, jak wielką przygodą jest jego poznawanie i rozumienie, zapalić ich do doświadczania dziedzictwa na własną rękę. A „kto sam nie płonie, innych nie zapali”.

Poczucie **odpowiedzialności** za przekaz. Dotyczy to zwłaszcza przekazywanych **treści** i obejmuje ich weryfikację i aktualizowanie zgodnie ze stanem wiedzy. Przewodnik musi także brać odpowiedzialność za przekazywane **poglądy**, co powinno obejmować unikanie przekazu poglądów skrajnych - optymalne jest prezentowanie neutralnej postawy światopoglądowej, a przynajmniej nie eksponowanie własnego zaangażowania. Wreszcie musi zważać na przekazywane **wartości**, jego postawa może być zaangażowana tylko w wypadku wartości powszechnie akceptowanych, jak przyjaźń, tolerancja, demokracja, poświęcenie, w przypadku innych pozytywnych wartości powinien się powstrzymać przed eksponowaniem swojego stanowiska, chyba że w ramach prezentacji prezentuje takiego lokalnego bohatera i sam utożsamia się z jego postawą. W swojej roli jako przewodnik zawsze jednak powinien propagować postawę szacunku wobec (każdego) dziedzictwa i potrzebę jego ochrony.

Umiejętność konkretnego i zrozumiałego **udzielania odpowiedzi** na pytania turystów, z podaniem zwięzłego uzasadnienia.

Inicjowanie dialogu z turystami (konieczne w ramach niektórych metod interpretacji, zwiększające także różnicowanie przekazu. Pożądane jest także inspirowanie prowadzonych przez siebie turystów do podejmowania dialogu (jako inicjator rozmowy z tubylcami, tłumacz itd.).

Zdolność do **różnorodnej interpretacji** dziedzictwa, uwzględnienia jego wieloznaczności, różnych punktów widzenia i opanowanie form przekazu odpowiednich dla różnych odbiorców. Ta kompetencja obejmuje także otwartość na uwzględnianie we własnym przekazie narracji alternatywnych.

Umiejętność **improwizacji** – w przypadku przewodnika polega w skrócie na natychmiastowym zastąpieniu jednego elementu innym i odnosi się do programu zwiedzania (zmiana trasy z powodu braku możliwości zwiedzenia jakiegoś miejsca), wprowadzeniu innej formy prezentacji (na przykład przy niedziałającym urządzeniu), a także na częściowej zmianie treści przekazu (uzupełnieniu lub redukcji) w odpowiedzi na nieoczekiwane zainteresowanie lub zauważalny brak zainteresowania zwiedzających. W zwiedzaniach z wykorzystaniem stylizacji języka oraz fabuły improwizacja polega na umiejętności dopasowania do stylu nowego tekstu, odpowiedzi na nieoczekiwane pytanie lub nawet włączeniu nowej wypowiedzi lub elementu sceny do scenariusza, co może wynikać z kierunku rozwijania scenariusza w wyniku zaangażowania turystów. Umiejętność mistrzowskiej improwizacji jest cechą tylko niektórych szczególnie kreatywnych osób, jednak każdy może nabyć tę umiejętność do pewnego stopnia i w ograniczonym zakresie odpowiednim do prezentowanego materiału.

Kompetencje **animacyjne**, polegające na umiejętności koordynowania wspólnego działania, zdolności przekonywania, i ośmielania gości do aktywnych działań, błyskawicznego tłumaczenia roli, zachęcania do określonych zachowań z gotowością dawania osobistego przykładu. Są one szczególnie potrzebne w oprowadzaniu dzieci oraz w realizacji interaktywnych form zwiedzania, między innymi w zwiedzaniu fabularyzowanym.

Kreatywność. Dobry przewodnik musi być twórczy nawet wtedy, gdy tylko realizuje gotowy program zwiedzania. Każda grupa jest inna, a każdy uczestnik zwiedzania może ujawnić swoje oczekiwania, które (o ile nie ogranicza tego sztywna umowa ze zleceniodawcą) mogą wymagać przebudowy przyjętego programu nie tylko w formie zmiany trasy czy wymiany obiektów, ale przebudowy treści i zastosowania innych form przekazu. W bardzo wielu przypadkach kreatywność przewodnika idzie jednak znacznie dalej: w warunkach rozwarstwienia zainteresowań i oczekiwań turystów, a także konkurencji na rynku usług przewodnickich odniesienie sukcesu w tym zawodzie (lub przynajmniej utrzymanie liczby zleceń i dodatkowych dochodów na satysfakcjonującym poziomie) wymaga tworzenia własnych programów w formie propozycji zwiedzania. Mogą to być programy nowe z punktu widzenia 1) tematu (gdy odnoszą się do tematyki dotychczas nie eksploatowanej w danym mieście), 2) miejsc (gdy obejmują miejsca, obiekty i obszary nie opracowane pod kątem prowadzenia tam turystów), 3) form przekazu, kontaktu z uczestnikami i animacji ich zachowań, wreszcie 4) co do ujęcia interpretacyjnego, jak to się dzieje przy uwzględnieniu np. nowej perspektywy czy przy włączeniu narracji alternatywnej. Przygotowując takie programy, przewodnik musi sięgać po nowe informacje, tworzyć nowe moduły zwiedzania, ustalać nowe trasy spacerów i przejazdów, planować stosowanie nowych form zetknięcia z dziedzictwem (jak użycie stylizacji językowej, warsztaty, spotkania ze świadkami historii itd.) i nowe aktywności

dla uczestników. I tu znów należy powtórzyć: tylko niektórzy przewodnicy będą czuć się w swoim żywiole, konstruując zupełnie nowe programy interpretacyjne. Jednak każdy jest w stanie nabyć kompetencję kreatywności załączkowo w trakcie dobrego szkolenia, zapoznając się z jej przykładami podczas zajęć praktycznych i rozwijać ją stopniowo we własnej pracy z turystami, osiągając przynajmniej zdolność do kreatywnej modyfikacji tras zwiedzania i stosowania zmieniających się perspektyw interpretacji miejsc, obiektów i wydarzeń.

W ograniczonym zakresie przewodnikowi potrzebne są **umiejętności menedżerskie**, odnoszące się do dobrej organizacji czasu swojego (planowanie usługi i jej poszczególnych elementów) oraz turysty (właściwy „timing”, to jest zgranie własnej usługi z programem pobytu gości lub strukturą pakietu, w ramach którego odbywa się oprowadzanie). Dotyczy to momentu i punktu przejścia gości i ich przekazania następnemu usługodawcy, wprowadzania przewidzianych przerw w zwiedzaniu na posiłek lub zakupy. W bardziej rozwiniętych usługach konieczne jest podejmowanie współpracy z personelem różnych obiektów, dzisiejszy przewodnik musi też nierzadko wykonywać zadania logistyczne (przejąć gości z dworca lub lotniska, zameldować ich w obiektach noclegowych, zarezerwować dla nich bilety na imprezy czy stoliki w restauracji).

4) Umiejętności posługiwania się językiem w przekazie

Używanie **poprawnej, literackiej polszczyzny** (lub odpowiednio języka obcego). Język jest narzędziem pracy przewodnika, a turysta płaci mu za dobrze wykonaną pracę – dlatego jednym z kryteriów tej pracy jest użycie języka poprawnego i możliwie pięknego. Wyjątki są możliwe przy podawaniu cytatów, przy prezentacji próbek gwary, lub przy zwiedzaniu fabularyzowanym, operującym archaizacją języka lub właśnie realizowanym w dialekcie regionalnym albo w gwarze. W niektórych regionach i miejscowościach całe oprowadzenie może być realizowane w gwarze (jest to nawet jego dodatkowym walorem), jednak w takich przypadkach fakt ten musi być znany turystom na etapie zamówienia.

Umiejętność operowania różnymi **rejestrami językowymi** (środowiskowymi lub branżowymi zasobami słownictwa i poziomem jego złożoności). Język, którym przekazuje informację i dokonuje interpretacji, przewodnik powinien zawsze dostosowywać do poziomu i wymagań turysty (turystów). Przykładowo: odrębny rejestr musi być stosowany wobec dzieci młodszych, inny wobec nastolatków, inny w przypadku mieszanych grup osób dorosłych, inny wobec grup akademików (np. uczestników naukowych konferencji). Przynajmniej elementy innych rejestrów (o ile przewodnik nimi dysponuje) można zastosować wobec grup specjalistycznych, na przykład wojskowych, architektów, lekarzy, historyków i tak dalej.

Głośne, **wyraźne mówienie** oraz odpowiednia dykcja. Z oczywistych przyczyn przewodnik nie może być ani słabo słyszalny, ani mówić niezrozumiale – w tym wypadku ucierpiałaby nie tylko jakość jego usługi, ale mogłaby ona nawet zostać uznana za niezrealizowaną. Dlatego ćwiczenie wyraźnego i głośnego mówienia jest jednym z podstawowych elementów szkoleń przewodnickich.

Używanie **zrozumiałych zdań** (najlepiej pojedynczych lub dwuczłonowych), i unikanie zdań wielokrotnie złożonych oraz terminów trudnych albo niezrozumiałych dla większości uczestników zwiedzania. O ile przewodnik mówi językiem standardowym, na poziomie odpowiadającym audycjom informacyjnym w telewizji czy codziennej prasie, nie musi się martwić o ewentualne niezrozumienie niewielkiej liczby słów czy zwrotów przez niektórych pojedynczych turystów. W większości grup zawsze się ktoś taki znajdzie, jednak z jego powodu nie musimy tłumaczyć każdego słowa „z polskiego na nasze”, z reguły zresztą może on poprosić kogoś innego z grupy o wytłumaczenie. Natomiast w sytuacji zapytania o znaczenie jakiegokolwiek słowa w trakcie zwiedzania (np. „*a co to jest portal?*”), przewodnik ma zawsze obowiązek wyjaśnić jego znaczenie, najlepiej też podać lub wskazać przykład. Takie pytanie może bowiem oznaczać, że dany termin nie został zrozumiany przez więcej osób, a tylko jedna miała odwagę o niego zapytać.

Umiejętność logicznego układania **struktury komentarzy** (potocznie określana jako „ciągnięcie wątku”). Decyduje o skuteczności przekazu (czyli jego zrozumieniu i zapamiętaniu przez odbiorców) i ma kluczowe znaczenie dla powodzenia jednego z podstawowych zadań przewodnika: pogłębionej informacji o zwiedzanych miejscach i innych walorach. Niewielu ludzi posiada tę umiejętność od dzieciństwa, w części przypadków nabywa się ją w procesie edukacji (gdy jest w nim miejsce na długie wypowiedzi uczniów i studentów). Można się jej nauczyć także w formie rozmaitych warsztatów (szkolenie przewodników wymagające własnego zaangażowania oferuje znakomitą do tego okazję). Niezbędnymi elementami uczenia się tej umiejętności, są a) częste słuchanie praktyków z dużym doświadczeniem, b) poznawanie niezbędnych elementów danego typu wypowiedzi (na przykład klasycznego komentarza przewodnickiego, legendy, anegdoty, bajki itd.), c) ćwiczenie dyscypliny w układaniu poszczególnych elementów (modułów) wypowiedzi oraz d) wielokrotne i oceniane prezentowanie rozmaitych, samodzielnie przygotowanych złożonych wypowiedzi.

Operowanie czasownikami i zwrotami **w gramatycznej stronie czynnej** (*activum* - np. zbudowali, spowodował, tworzy, pomaga), ponieważ jako przekazująca obrazy w ich postaci indywidualnej, konkretnej i naturalnej z punktu widzenia słuchacza łatwiej angażuje jego wyobraźnię. Bezosobowej strony biernej (*passivum* - np. wzniesiono, został zburzony, jest planowany jako...), która w przekazie mówionym jest trudniejsza w odbiorze przewodnik powinien używać tylko w przypadkach, gdy autor czynności albo dzieła nie jest znany, lub nie chce go imiennie wskazać. Jest to sposób na uniknięcie bezpośredniej krytyki omawianej osoby, zwiedzanej instytucji czy przedstawicieli właśnie oprowadzanej grupy narodowościowej.

Stosowanie poprawnych gramatycznych **form czasów przeszłych** (w języku polskim rozróżnienie między czasem przeszłym dokonanym (zrobił, wybudowano, odwiedzili - jeden raz i skutecznie) a niedokonanym (robił, budowano, odwiedzali - może wielokrotnie, być może nie do końca, nie zawsze z wiadomym skutkiem), w wyjątkowych sytuacjach dopuszczalny jest czas zaprzeczony, akcentujący wykonanie/dokonanie czegoś przed rozpoczęciem innej relacjonowanej czynności („ukradziony mu rower kupił był przecież za całe swoje oszczędności”). Mniej istotne jest rozróżnienie w doborze czasów przyszłych

(dokonany/niedokonany), jednak warto i na nie zwrócić uwagę dla zachowania poprawności języka.

Różnicowanie słownych form wyrazu (gatunków wypowiedzi) oraz umiejętność archaizacji języka. Więcej na ten temat zostanie powiedziane w rozdziale dotyczącym form i narzędzi przekazu. Podstawą jest dobre opanowanie kilku głównych technik przekazu treści: opowiadania, komentarza (opisu obiektu podawanego według stałej struktury), dialogu, prelekcji, także umiejętność wprowadzania do własnej wypowiedzi cytatów. Jednak w ramach tej kompetencji przewodnika bardzo pożądana jest kreatywność językowa, polegająca na eksperymentowaniu z formami przekazu. Umożliwia mu to tworzenie poprawnych językowo lecz mieszanych w formie własnych (a przez to oryginalnych i unikalnych) komentarzy, które przez swoją „świeżość” pozwolą słuchaczom lepiej zapamiętać przekaz.

Pozytywny język relacji i interpretacji. Większość ludzi, którym codzienne życie i praca dostarcza niemało stresu i nerwowości, w swoim prywatnym czasie i w miejscach odwiedzanych dla przyjemności chętniej słuchają relacji pozytywnych. Dlatego przewodnik, opisując rzeczywistość swojej małej ojczyzny powinien generalnie prezentować pozytywny stosunek do swojej społeczności, stosując przy tym słownictwo przychylne, aprobujące. Nie oznacza to bezkrytycznego stosunku do rzeczywistości – jak jednak powszechnie wiadomo, także krytykę można wyrazić konstruktywnie. Poza zupełnie wyjątkowymi przypadkami (gdy wiązałoby się to z zakłamywaniem rzeczywistości) przekaz przewodnika nie powinien zawierać określeń negatywnych. Szczególnie przy kwestiach kontrowersyjnych (jak grupa tzw. „gorących” tematów społecznych, a w oprowadzaniu grup zagranicznych – niektóre wydarzenia i postacie historyczne) przewodnik, interpretując je winien unikać sformułowań oceniających. Na to samo powinien zważać, gdy zapytany wprost przez turystów wyraża własną opinię na konkretny temat.

Częste i chętne **posługiwanie się urządzeniami i środkami** (materialnymi lub niematerialnymi) uzupełniającymi słowną prezentację lub różnicującymi ją. W sytuacji zwiedzania w terenie otwartym mogą to być ilustracje (powiększone widokówki z dawnym wyglądem gmachu, schematy np. wielkich zwiedzanych kompleksów obronnych, trójwymiarowe rzuty budowli pokazywane na tabletach), kilku- lub kilkunastosekundowe filmy ukazujące np. historyczną ewolucję form albo scenę z udziałem bohatera), nagrania audio fragmentów gwary lub fragmentu muzyki w formacie mp3.

Dramatyzacja wypowiedzi. Tą roboczą nazwą określimy cały szereg środków zmierzających do zróżnicowania i ubarwienia dłuższych wypowiedzi przewodnika. Składa się na nie prawidłowe operowanie intonacją (melodią zdania, czyli m.in. podnoszenie i opuszczanie głosu), zmiana perspektyw narracji („użyczanie” głosu innej osobie dramatu przez zmianę tonu podczas relacjonowania scenek, naśladowanie głosów poszczególnych uczestników dialogów, wypowiadanie innym tonem cytatów). Wprowadzanie tych elementów daje - sztuczne - wrażenie wielogłosu, lepiej koncentruje uwagę słuchających i redukuje efekt znużenia, naturalny podczas dłuższych monologów.

Stosowanie **języka obrazowego**: wszyscy doświadczyliśmy sytuacji, w których chętnie i bez znudzenia słuchaliśmy przez dłuższy czas ludzi, umiejących opowiadać a taki sposób, jakby słowami „malowali” obrazy i sceny. Gdy do nas mówili, mieliśmy wrażenie, jakby ich przekaz docierał nie tylko do jednego naszego zmysłu (słuchu), ale stanowił pełną, prezentację rzeczywistości. Taki poziom słownego przekazu (często określany jako „krasomówstwo” - piękne mówienie) powinien jak najczęściej pojawiać się w przekazie przewodnika. Niezbędny jest on w tej części jego pracy, w której mówiąc do turystów używa gatunków wypowiedzi takich jak relacja epizodu historycznego, legenda, anegdota, bajka czy relacja biograficzna (wydarzeń z życia osób). Jest to oczywiście ideał, którego nikt nie ma prawa oczekiwać od świeżo upieczzonego przewodnika. Jednak warto się o to starać od samego początku. Składowymi elementami tego „warsztatu” są wszelkie obrazowe porównania, idiomy języka, powszechnie znane zwroty sytuacyjne, dobrze dobrane przysłowia, krótkie i jędrne cytaty. Operując nimi nabywa się umiejętność ciekawego i trzymającego w napięciu mówienia⁵.

Opanowanie **podstawowych umiejętności aktorskich** – rzecz jasna, przewodnikowi zawsze będzie daleko do ideału, jakim jest profesjonalny aktor. Jednak powinien przyswoić sobie przynajmniej niektóre instrumenty z aktorskiego arsenału – te, które podkreślą i urozmaicą jego przekaz. Największe znaczenie ma tu szereg jednoznacznie, powszechnie kojarzonych wyrazów mimicznych (odbijających radość, zdumienie, strach, smutek, oburzenie, upór, dezaprobatę, niepewność itd.) a także gestów - naturalnie nie tych obraźliwych - wyrażających zaproszenie, ostrzeżenie, siłę, obawę, zwątpienie i tak dalej. Wzbogacając przekaz słowny w odpowiednich momentach takimi środkami, nawet stosując je z lekką przesadą, będzie nie tylko łatwiej zrozumiały, ale i bardziej sugestywny.

W trakcie mówienia do oprowadzanych turystów przewodnik powinien stale utrzymywać z nimi **kontakt wzrokowy**, co jest jednym z czynników tworzących skuteczność komunikacji. W sytuacji oprowadzania grupy nie może to być jednak zwracanie się stale do tych samych osób, co może spowodować u nich reakcję zawstydzenia lub nawet stres. Trzeba zatem zamiennie patrzeć na grupę lub jej środkową część (co udaje się z pewnej odległości), i na kolejne osoby. Spojrzenie może także służyć jako jedna z form motywacji do słuchania (osoba, na którą patrzy przewodnik, chętniej poświęci mu uwagę), a w szczególnych przypadkach, na przykład grup młodzieżowych – mniej inwazyjnym sposobem dyscyplinowania, jednak nie należy przesadzać z jego stosowaniem w takiej funkcji.

⁵ Poza wskazanymi gatunkami wypowiedzi może ono być szczególnie pomocne także wówczas, gdy przewodnik chce przekazać turystom relację o rzeczach ważnych i kluczowych z punktu widzenia interpretacji dziedzictwa, o których z doświadczenia wie, że mogą być dla nich mniej interesujące. Przykładem może być ukazanie przyczyn i okoliczności zainicjowania targów poznańskich - dla wielu faktu nieciekawego, jednak niezbędnego dla zrozumienia kierunku rozwoju wielkopolskiej metropolii w ciągu ostatniego wieku. Coraz liczniejsza grupa turystów (w tym polskich) nie chce także słuchać o religii – zatem przedstawienie relacji o okolicznościach wprowadzenia chrześcijaństwa w naszym kraju (Poznań, Gniezno) może coraz częściej wymagać sięgnięcia po takie środki. Ich stosowania wymaga także często prezentacja trudniejszych dzieł sztuki, które przeciętnym turystom mogą wydawać się niezrozumiałe i nieciekawe, a nawet po prostu brzydkie.

Pozytywna mowa ciała: znaki niewerbalne sygnalizują życzliwe nastawienie i wywołują także pozytywną reakcję. Oznakami tak odczytywanymi są, prócz wspomnianego już uśmiechu, i patrzenia w oczy także lekko podniesiona głowa, rozchylone ramiona, otwarte dłonie i generalnie postawa ciała świadcząca o stanie zrelaksowania (swobodna, nie spięta).

Posiadanie tych wszystkich cech i umiejętności, a zwłaszcza stosowanie ich zawsze w sposób i w wymiarze odpowiednim do sytuacji i oczekiwań gości nie jest łatwe. Doświadczenia wieloletniego organizatora szkoleń dla przewodników pozwalają jednak stwierdzić, że można je nabyć przynajmniej w znakomitej większości, trzeba jednak wiedzieć, jak koncentrować swój wysiłek. Dobrze zaplanowane szkolenie, dające nie tylko wiedzę ale i okazję do uczenia się od praktyków oraz zaangażowanie się w rozmaite formy przewodnictwa są świetną okazją nie tylko do osiągnięcia mistrzowskiego poziomu, ale także do rozwinięcia siebie samego w pożądanym kierunku.

Wszystkie cechy i umiejętności zostaną bliżej omówione i/lub zilustrowane za pomocą przykładów w poszczególnych rozdziałach niniejszego podręcznika w trakcie opisu tych elementów przygotowania i realizacji obsługi odwiedzających, w których odgrywają kluczową rolę.

4.3. Podstawowe funkcje współczesnego przewodnika

W świetle tego, co powyżej napisano można stwierdzić, że chociaż przewodnik w każdym momencie swojej usługi pozostaje przede wszystkim interpretatorem dziedzictwa i pośrednikiem kulturowym, to jego rola urzeczywistnia się na różne sposoby, opisywane przez rozmaite metody działań i obejmujące różne typy zachowań. Generalnie można wyróżnić trzy główne funkcje współczesnego przewodnika: do klasycznej i podstawowej funkcji **interpretatora dziedzictwa** (wykonywanej jednak inaczej niż w dawniejszej, dydaktycznej manierze) dochodzi funkcja **organizatora** czasu turysty i **animatora** wspólnych działań i płynących z nich przeżyć i doświadczeń. Dodatkowo, w przypadku turystów spoza kraju przewodnika, a szczególnie intensywnie wobec pochodzących z innego kręgu kulturowego (w naszym przypadku na przykład z krajów spoza Europy) przewodnik podejmuje funkcję **pośrednika kulturowego**. W trakcie realizacji wielu rodzajów usług na rzecz turystów miejskich wszystkie te trzy (lub cztery) role przewodnika wzajemnie się przenikają. W jednych typach zwiedzania wyraźnie przeważa przy tym jedna z nich, w innych są one rozłożone w podobnych proporcjach – jednak praktycznie trudno sobie już wyobrazić satysfakcjonujące zwiedzanie miasta przez „nowych” turystów, w którym przewodnik występowałby tylko w tradycyjnej roli turystycznego „dydaktyka”. Dlatego, dla lepszej orientacji przygotowujących się do tego zawodu zostanie teraz szerzej nakreślony zestaw podstawowych zadań i umiejętności, składających się na te funkcje, przy czym jeszcze raz w szczegółowych wywodach wymienione będą istotne cechy charakteryzujące każdą z tych ról w ramach „nowej” turystyki.

Przewodnik-interpretator (przestrzeni i dziedzictwa). Ta funkcja przewodnika uwyrażnia się szczególnie w klasycznych formach zwiedzania otwartej przestrzeni, takich jak spacer historyczny, piesze spacer tematyczne, zwiedzanie z pojazdem (ogólne, czyli tzw. sightseeing lub ewentualnie tematyczne), oraz w niektórych typach zwiedzania pojedynczych obiektów, w tym muzeów, obiektów sakralnych, przyrodniczych, opisanych poniżej (jako zwiedzanie holistyczne i selektywne). Jak już wspomniano, interpretacja nie ogranicza się tylko do samej praktyki (czyli realizacji programów interpretacyjnych podczas zwiedzania), ale obejmuje również tworzenie własnych programów (a zatem pracy koncepcyjnej). Tu jednak zajmiemy się wyłącznie tym pierwszym przypadkiem.

Interpretacja podejmowana przez przewodnika miejskiego nie dotyczy tylko zastanego dziedzictwa, ale i żywego zwiedzanego organizmu miejskiego oraz kreowanej w nim permanentnie kultury – zarówno tej elitarnej, jak i popularnej, a także codziennej „kultury życia” danej społeczności. Wymusza to wplatanie wątków aktualizujących nawet w spacerze historycznym. Jednocześnie, ponieważ jego usługa pozostaje w bezpośredniej konkurencji z innymi rodzajami rozrywki, dzisiejszy przewodnik nie może już funkcjonować jako jedyny autor kulturowego przekazu ani tym bardziej jedyne źródło wiedzy i doznań – a i sam przekaz interpretacyjny tworzony w formule „jednej ścieżki dźwiękowej” nie jest już akceptowany. Oznacza to koniec epoki przewodnika jako „człowieka-orkiestry” – jedyne go dostawcy wiedzy i rozrywki. Wreszcie, z przedstawionych w poprzednim rozdziale oczekiwań turystów, postulatów wynikają konkretne problemy i potrzebne są odpowiednie dla nich rozwiązania.

I tak konieczność *rozpoznania zainteresowań i oczekiwań* turystów miejskich (nierzadko indywidualnych, czasem bardzo konkretnych i powiązanych z aktualnymi wydarzeniami czy publicznie roztrząsanymi tematami), oznacza dla przewodnika obowiązek definitywnego pożegnania z praktykowanymi jeszcze w wielu miejscach naszego kraju i przez znaczną grupę przewodników oprowadzaniem według stałych i niezmiennych programów. Nie wolno mu także stosować coraz powszechniej odrzucanego przez turystów rutynowego podejścia, wyrażającego się w „sprzedawaniu” tego samego wciąż tak samo, niezależnie od profilu klientów, ich aktualnej sytuacji i oczekiwań. Szczegóły profesjonalnego rozpoznania zostaną opisane w odpowiednim rozdziale czwartej części niniejszego podręcznika.

W kontekście wymagania *prezentacji miejskiego „unicum”* widoczna staje się nie tylko klasyczna rola przewodnika jako nauczyciela oraz reprezentanta samego miejsca i jego gospodarzy, ale też wyraźniej ujawnia się akcentowana tamże jego rola kulturowego „łącznika” pomiędzy turystami a odwiedzanym miejscem. W klasycznych zwiedzaniach przewodnik był najczęściej jedynym interpretatorem dziedzictwa i jednocześnie narratorem miejskiej historii. Tę rolę przewodnicy zazwyczaj doskonale znają i do niej są przygotowywani przez szkolenia. Niemniej także w jej ramach pojawiają się potrzeby wymagające nowych umiejętności. Otóż obok tego, że przewodnik musi być dobrze zorganizowany i znać oraz realizować swoje zadania interpretacyjne, musi umieć włączyć do przekazu takie elementy, które określimy jako tzw. „*lokalny zestaw tożsamościowy*”. Jeśli nie będą one uwzględnione, turysta wyjedzie z miasta, o którym będzie przekonany, że jest „jak wszystkie inne”, nie mówiąc już o głębszym

zetknięciu z lokalnym, wyjątkowym dziedzictwem i jego pożądanymi skutkami dla jego własnej refleksji.

Tworzenie odpowiedniej atmosfery do przekazania lokalnych historii w formie *wieloaspektowej opowieści* zakłada nabycie przez interpretatora umiejętności takiego opowiadania i integracji tych elementów, by słuchanie jej było przygodą, a nie dodatkowym uprzykrzeniem w ramach narzuconego programu. Istotna jest także fizyczna możliwość tworzenia właściwej atmosfery danych miejsc i stosowania w nich różnorodnych form przekazu. W tworzeniu właściwej atmosfery niezbędny jest udział także innych podmiotów, jak gospodarze obiektów i lokalne władze. To do nich należy uporządkowanie ruchu w okolicy miejsc najczęściej zwiedzanych, wygodne dla zwiedzających urządzenie przestrzeni (siedzenia dla nich?), możliwość przytłumienia oświetlenia w poszczególnych wnętrzach lub sterowania nim. Bardzo pożądanym wsparciem dla interpretacji, dokonywanej przez przewodnika są urządzenia umożliwiające odtworzenie fragmentów tekstów, utworów muzycznych, czy obrazów, instalowane m.in. przy pomnikach, we wnętrzach sakralnych, „mówiące” (a może i „filmowe”) tablice przy lub na historycznych budynkach. Ich uruchomienie może następować za pomocą kodu podanego m.in. przewodnikom.

Także spełnienie postulatu *zwiedzania multisensorycznego* zakłada użycie szeregu niekonwencjonalnych form, wykorzystujących specjalne niewerbalne środki wyrazu (jak kostium historyczny, przemyślana i adekwatna do treści i przyjętej „ roli” gestykulacja) oraz instrumenty werbalne (jak przyjęcie trybu opowiadania wydarzeń historycznych w pierwszej osobie, używanie dialektu lub gwary środowiskowej, lokalizowanie właściwej narracji w konwencji osobistej opowieści itd.) oraz odpowiadające im umiejętności i działania przewodnika. Szereg szczegółów „uwiarygodniających” interpretację dziedzictwa zostanie podanych w następnym rozdziale, liczne przykłady zawierają także podane w dalszych częściach podręcznika przykłady typów zwiedzania.

Pracując z turystami z zagranicy przewodnik powinien – obok rzeczywistej biegłości językowej - koniecznie posiadać szeroką wiedzę na temat kraju ich pochodzenia, najważniejszych etapów jego historii i jej ewentualnych związków z Polską oraz z jego własnym miastem. Musi on szczegółowo znać wkład przedstawicieli tego narodu albo ich wpływ na dzieje i kulturę miasta oraz materialne tego świadectwa na zwiedzanym obszarze. Niemniej ważną rzeczą są adekwatne do funkcji interpretatora kompetencje językowe. Dzięki temu będzie umiał nawiązać także do ich doświadczeń, co jest jednym z punktów wyjścia udanej interpretacji. Szczególnie ważna jest ta wiedza w kontekście wymagań nowych turystów, w tym rozwarstwienia ich zainteresowań i rozpiętości oczekiwań.

Poniższa uwaga dotyczy konkurencji. Wykonywanie funkcji interpretatora dziedzictwa jest dla przewodników oczywiste, do niej są przygotowywani i w tym obszarze zbierają swoje doświadczenia, przez co wydaje się im ona w najwyższym stopniu „oswojona”. Jednak właśnie na polu przekazu i interpretacji przewodnik styka się z największą konkurencją i ryzykiem zaniku popytu. Najmłodsze pokolenie turystów jest generacją Internetu, FBooka, GPSów, domowych centrów informacji, są to ludzie skłonni do korzystania z form nieosobowych nie tylko

w uczeniu się, ale także w organizowaniu swojego czasu wolnego i pozyskiwaniu rozrywki. To pokolenie, które nauczyło się już funkcjonowania na minimalnym poziomie interakcji z innymi ludźmi i samo z siebie nie koniecznie odczuwa potrzebę spotkania z nimi w trakcie podróży. W jego oczach atrakcyjność usługi przewodnika jest niższa w konfrontacji z alternatywnymi postaciami prezentacji, a nawet interpretacji. Ich poszczególne formy są atrakcyjne z punktu widzenia rozmaitych potrzeb turystów oraz uwzględniają poziom ich dostępu do nowoczesnych urządzeń, a w tej sprawie ostatnie słowo na pewno nie zostało jeszcze powiedziane. Istnienie tych programów i urządzeń umożliwia wprowadzić przewodnikowi urozmaicenie usługi przez współpracę z nimi tam, gdzie one funkcjonują (przez m.in. włączanie krótkich elementów informacji przez nie podawanej we własny przekaz), ale jeszcze bardziej wymusza na nim podjęcie wyzwania, żeby sprostać konkurencji⁶. Sposobami jego obrony mogą być 1) wprowadzenie elementów multimedialnych urozmaicających narrację przewodnika (zastosowanie prezentacji wizualnej, nagrań dźwiękowych tam, gdzie dobrze uzupełnią jego przekaz), jednak prawdziwą receptą będzie zapewne 2) znalezienie słabych punktów (braku) tych programów (na przykład wersji etnicznych, narracji alternatywnej) i wprowadzenie ich do własnej oferty, 3) stała aktualizacja treści i odnoszenie się do zmian i nowych wydarzeń, wprowadzanie treści, których te programy nie obejmują, 4) włączanie takich elementów usługi, których one nie mogą zapewnić (jak stosowanie interaktywności w ramach zwiedzania, zapewnienie udziału w realizacji fabuły, wprowadzenie spotkania z żywymi, ciekawymi ludźmi, profesjonalne doradztwo w zakupach), 5) proponowanie miejsc i tras nie objętych tymi programami, 6) organizowanie zwiedzania w szczególnej atmosferze i czasie (na przykład zwiedzania w stroju historycznymi i relacji z „pierwszej ręki”, zwiedzania nocnego i tak dalej). W czwartej części naszego podręcznika te kwestie zostaną opisane bardziej szczegółowo.

Z powyższego wynika, że przewodnicy jako interpretatorzy muszą stawiać na te nowsze, pełniejsze i bardziej zróżnicowane formy interpretacji turystycznej, które wciąż uwzględniają żywego człowieka, ponieważ w niedługiej perspektywie one właśnie mogą okazać się przyszłością przewodnictwa miejskiego - a może nawet jego ratunkiem. Niezbędne jest więc przyswajanie przez przewodników tych form i narzędzi zróżnicowanej interpretacji, pilnie pożądane są także działania promujące żywą osobę jako pierwszorzędną postać, pośrednika („twarz”) reprezentacji, interpretacji i konfrontacji z miastem. Przekonanie ekspertów interpretacji dziedzictwa i turystyki o wartości takich osobistych spotkań, ich niezastąpionej roli dla autentyczności dialogu kulturowego i wpływie na satysfakcję odbiorców nie wystarczy, nawet, jeśli potwierdzają to doświadczenia turystyczne i badania turystów kulturowych. Popyt na usługi przewodnika jako interpretatora sami przewodnicy muszą także aktywnie i umiejętnie stymulować, nieustannie unowocześniając swój warsztat pracy i dbając o promocję swoich usług, sami i w ramach zawodowych stowarzyszeń.

⁶ Zarówno najbardziej rozpowszechnione formy elektronicznej interpretacji, jak i kwestie współpracy oraz konkurowania przewodnika z nimi zostaną omówione w dalszej części tego podręcznika [por. Rozdział 19].

Przewodnik-organizator (wycieczki), doradca i opiekun. Ten aspekt aktywności przewodnika wysuwa się na pierwszy plan w zwiedzaniu materialnych tras miejskich z wykorzystaniem ich możliwości (np. urządzeń interaktywnych, multimedialnych) oraz w zwiedzaniu autonomicznym obiektów zamkniętych - przy konieczności współpracy z personelem, jak również podczas realizacji miejskiego shoppingu. Rola doradcy pojawia się dodatkowo w sytuacji wyboru usług (np. gastronomicznych, lokal i menu), oraz przy decyzjach na temat czasu wolnego w przerwie zwiedzania lub po nim. Formy organizacji pobytu turystycznego w mieście dotyczą pracy przewodnika i stwarzają dla niego nowe szanse, ale i kolejne wyzwania

W ramach miejskich **pakietów turystycznych**, łączących szereg usług od noclegu po zwiedzanie przewodnik (co i dotąd było oczywiste) wykonuje funkcje kierowania zwiedzaniem i podejmuje wynikające z niego działania w imieniu turystów (jak nabycie lub przedłożenie do kontroli biletów, otwarcie i wprowadzenie grupy do przestrzeni zamkniętych, decyzje w sprawie wykorzystania środków transportu). Dodatkowo pełni rolę faktycznego *menedżera zwiedzania* (i rozrywki): zestawia i zgrywa czasowo, a czasem także uruchamia jego poszczególne moduły, wypożycza dla grupy sprzęty (np. słuchawki), oddaje je, reguluje czas korzystania z urządzeń, współpracuje z personelem zwiedzanych obiektów, podejmując decyzje dotyczące pobytu grupy w nich. Poszczególne – różnorodne - moduły zwiedzania przewodnik łączy w całość na wzór elementów różnokolorowego naszyjnika. Elementem łączącym poszczególne wizyty, zwiedzania, spotkania i usługi jest dopasowywana, skracana lub obejmująca dodatkowe wyjaśnienia „narracja towarzysząca” lub uzupełniająca – w której przewodnik wykorzystuje własne, typowe dla niego instrumenty przekazu oraz inne pomoce, które daje mu do dyspozycji infrastruktura turystyczna miasta lub urządzenia na wyposażeniu obiektów (muzeów, świątyń itd.). Przewodnik łączy więc funkcje logistyczne i narracyjne, przy czym realizowana przezeń narracja nie jest już tylko elementem interpretacji, ale służy także organizacji całości usługi. W subiektywnym odbiorze turysty to właśnie ta opowieść przewodnika (lub podejmowany z nim przez turystę dialog) najczęściej stanowi spoiwo zapewniające ciągłość zwiedzania. Gdy usługa przewodnika jest włączona w pakiet miejski, wówczas w związku z obecnością innych punktów programu pobytu turystycznego, przewodnik musi ściśle współpracować z organizatorami pakietu, którego jest jednym z wielu wykonawców. Oznacza to drobiazgową kalkulację przebiegu i czasu trwania poszczególnych elementów jego usługi, by wpasować się w realizację pakietu. Takie umiejętności powinien ćwiczyć na przykładzie realnych pakietów oferowanych w danym mieście już w trakcie szkolenia przygotowawczego albo podczas szkoleń w grupach i stowarzyszeniach przewodnickich.

Zwiedzanie odbywające się według programu miejskich tras turystycznych daje turyście możliwość samodzielnego, wspieranego instrumentami informacji i interpretacji spaceru historycznego lub tematycznego. Jednak – o ile istnieje taka oferta - może także na nowo wywołać zainteresowanie prowadzonymi przez przewodników spacerami historycznymi i tematycznymi – właśnie jako sposobami zwiedzania tych tras. W takim wypadku przewodnik realizuje swoje zadania organizacyjne we współpracy z koordynatorem trasy lub zgodnie

z aktualnym programem funkcjonowania na dany dzień. W ramach tras oferujących mikroeventy (krótkie prezentacje, projekcje, inscenizacje, inne interakcje z ludźmi) w poszczególnych miejscach, punktualne dojście do miejsca ich realizacji wymaga szczególnie dokładnej kontroli czasu. Dodatkowo usługa przewodnicka w niektórych punktach trasy wymaga nabycia umiejętności obsługi urządzeń interaktywnych. W celu obsługi zorganizowanej trasy miejskiej przewodnik musi także dobrze posiadać umiejętność integracji przekazu. Składają się na nią: 1) bieżąca kontrola i selekcja własnego materiału, zgodnie z czasem będącym do dyspozycji, rozkładem treści oferowanych w poszczególnych punktach trasy (by uniknąć powtórzeń) oraz 2) stosowanie przekazu zredukowanego, jak wprowadzenie do pokazu, opis działania urządzenia, nawiązywanie do treści przekazanych w inny sposób, przez urządzenia, multimedialne opisy, projekcje i innych interpretatorów, zatrudnionych w poszczególnych punktach trasy.

Przewodnik jest także **doradcą** turysty, co ujawnia się zwłaszcza w sytuacjach, gdy w ramach zwiedzania pojawiają się przerwy wykorzystywane indywidualnie lub opcje alternatywne (np. jedna część zwiedzających kontynuuje program, podczas gdy inna decyduje się na przerwę „kawową”, potem dołączając do grupy). Coraz liczniejsi turyści miejscy widzą w posiłku nie tylko zaspokojenie potrzeby odżywiania, ale także okazję do spotkania z kulturą codzienną zwiedzanego miejsca i doświadczenia go innym zmysłem. Ci goście oczekują fachowej porady przewodnika, którego orientacja w kwestiach kulinarnych gwarantuje im autentyczność tego doświadczenia, a przynajmniej satysfakcję. Inną funkcję doradczą i organizacyjną przewodnika aktywuje włączenie w program turysty oferty atrakcyjnego *shoppingu*. Oznacza ono dla niego konieczność dobrej orientacji nie tylko w lokalizacji i asortymencie możliwych miejsc atrakcyjnych zakupów. Musi znać się dobrze na produktach lokalnego czy regionalnego przemysłu (w tym spożywczego), orientować w rodzajach rękodzieła, sztuki ludowej, w aktualnych edycjach literatury (regionalnej, pięknej i turystycznej). Dzięki tej wiedzy może w razie potrzeby służyć radą podczas zakupu, wskazując na alternatywne opcje lub/i (dzięki znajomości miejscowych realiów) pomagając prawidłowo ocenić stosunek wartości do ceny.

W tym miejscu należy także przypomnieć, że zgodnie z nowelizacją Ustawy o usługach turystycznych (stan z 10 stycznia 2014) przewodnik turystyczny ma także obowiązek „**sprawowania opieki** nad turystami w zakresie wynikającym z umowy”. Jeśli zatem w umowie zawieranej przy zleceniu usługi przewodnika pojawiają się punkty dotyczące opieki, to wskazane w nich elementy owej opieki mogą znacząco wpłynąć na poszerzenie funkcji organizacyjnej przewodnika. Najczęściej dotyczy to grup osób nieletnich, wobec których przewodnik na czas swojej usługi staje się opiekunem na równi z osobami im towarzyszącymi, jak nauczyciel lub inny kierownik grupy. W przypadkach osób dorosłych i w braku takich szczególnych zapisów przewodnik ogranicza się do roli stricte organizacyjnej.

Przewodnik-animator wspólnej eksploracji. Termin „animator” upowszechniony przez jego zastosowanie w różnych dziedzinach życia społecznego i w organizacjach, w m.in. w dziedzinie

artystycznej, pracy socjalnej i religijnej (jako animator grup) w powszechnym odbiorze oznacza osobę nie tylko kierującą, co przede wszystkim inspirującą, aktywizującą innych do podejmowania różnorodnych działań, do konkretnych zachowań. We współczesnej turystyce animatorem jest najczęściej pilot wycieczek, jednak w świetle wymagań nowoczesnej interpretacji dziedzictwa ta rola przypada także przewodnikowi. W jego przypadku wyraża się ona głównie w kreowaniu określonych sytuacji oraz w osobistym przykładzie i zachęce do konkretnych zachowań, adresowanych do uczestników zwiedzania. Szczególnie mocno ta funkcja przewodnika zaznacza się w prowadzeniu zwiedzania przez grupy dzieci – przyczyną tego są ich preferowane zachowania (aktywna ruchowo zabawa) oraz najbardziej efektywne w ich wypadku formy przekazu i uczenia się. Duże znaczenie element animacji ma w zwiedzaniu fabularyzowanym (gdzie występuje z różną intensywnością w zależności od przewidzianych dla niego celów), w warsztatach tematycznych organizowanych w zwiedzanych przez grupy obiektach oraz w grach turystycznych w przestrzeni miejskiej.

Postulat interaktywności turystów miejskich zakłada, że prawidłowa praca przewodnika nie może już polegać jedynie na wykładzie miejsc i ich historii. Jedną z form zapewnienia tej interaktywności jest kreowanie tam, gdzie to tylko możliwe, spontanicznych spotkań i wchodzenia w dialog z „tutejszymi”, którymi mogą być sprzedawcy, pracownicy informacji turystycznej, personel muzeów, pełniący służbę na ulicach, przysłuchujący się spacerowi przechodnie, z których niektórzy czasem nawet sami spontanicznie włączają się w „akcję”. W tym aspekcie interaktywności rola przewodnika jest decydująca, to do niego należy inicjowanie takich spotkań (przez zapoznavanie gości z tubylcami) i zachęta do takich zachowań, często także pełni aktywną funkcję w ich dalszym przebiegu (jako tłumacz, komentator).

Z kolei proponując grupie udział w mikroeventach⁷, oferowanych w trakcie zwiedzania trasy miejskiej lub w programie pobytu w obiekcie zabytkowym lub np. muzeum, przewodnik powinien być dobrze zorientowany w strukturze i treści takiego elementu i w razie potrzeby przygotowany do szybkiego „wejścia” w rolę, która jest dla niego przewidziana oraz do zachęcenia swoich gości, także za pomocą osobistego przykładu, aby wzięli aktywny udział w scenie, dialogu, nauce nowej umiejętności czy np. w sporządzeniu potrawy, albo by włączyli się w realizację zadania.

Chociaż w niektórych typach gier miejskich istnieje możliwość udziału przewodników, to wydaje się, że generalnie uznają oni gry za „bezobsługową” konkurencję i zbyt łatwo skreślają ich zwolenników i uczestników z listy swoich potencjalnych klientów. W opinii autora jest to przedwczesne. Przewodnik może mieć swoją rolę w licznych typach gry miejskiej, albo

⁷ Mikroevent to krótka (trwająca od około dziesięciu minut do półtorej godziny) impreza dla zwiedzających, organizowana na zamówienie albo będąca w zwykłej ofercie zwiedzania miejsca lub obiektu, która ma związek z jego historią albo charakterem. Typowe mikroeventy to inscenizacje scen historycznych, pokazy fragmentów procesu wytwarzania produktu albo funkcjonowania urządzenia w ramach zwiedzania obiektu, krótkie występy artystyczne podczas posiłku turystów w restauracji, nawiązujące do zwiedzanego miejsca, tematu zwiedzania lub całej wycieczki, projekcje filmów lub prezentacje multimedialne, wbudowane w program zwiedzania itp.

a) w całości jej przebiegu jako „ekspert” (oceniający wypełnienie zadań) lub jako konsultant grupy uczestników (wędrujący z nimi i odpowiadający na prawidłowo postawione pytania), a także b) w roli obsługującego jej „stację”, szczególnie wówczas, gdy wymaga to większego zasobu wiedzy, podjęcia dyskusji z uczestnikami, czy nawet przeprowadzenia „egzaminu” albo innej formy ewaluacji, a nie tylko przekazania im kolejnej, nieskomplikowanej informacji. W niektórych przypadkach duże znaczenie może mieć zarówno wyuczony przez niego w trakcie szkoleń zawodowych zestaw zachowań i standardy obsługi turystów, jak i rozwinięte umiejętności performerskie. Oznacza to szanse udziału nowoczesnych przewodników, zdolnych do dalej idącej interakcji i zachowań animacyjnych, w grach tzw. obsługowych, zwłaszcza organizowanych z większym rozmachem na zamówienie firm i instytucji lub z okazji ważniejszych cyklicznych wydarzeń, jak na przykład dni miasta czy masowych tematycznych imprez kulturalnych.

Aby mógł skutecznie wypełnić rolę animatora zajęć interaktywnych w sytuacji (wywołanej) konkurencji w grupie turystycznej, przewodnik musi posiadać cechy i wykazywać zachowania pożądane od prowadzącego i oceniającego zajęcia edukacyjne (obiektywizm, zrównoważenie, spokój, sprawiedliwość, konsekwencja). Rzecz jasna, w ramach pracy z grupami realizującymi aktywne formy zwiedzania przewodnikowi potrzebna jest dogłębna znajomość treści i przebiegu gry, warsztatu, lekcji, programu zwiedzania obiektu czy zabawy.

Funkcja animacyjna, którą można powierzyć zawodowemu przewodnikowi, pojawia się (obok organizacyjnej) także w questingu - młodej formie zwiedzania, uważanej za alternatywną wobec usług przewodnickich. Poza przygotowaniem programu questu przewodnik może wnieść swój wkład jako animator wspólnego odkrywania i zabawy, wypełniający zadanie inspirowania poszczególnych działań i ewentualnego koordynowania aktywności, może także przeprowadzić końcową ewaluację wyników questu zgodnie z założonym scenariuszem.

Najczęściej jednak animacyjna funkcja przewodnika dochodzi do głosu w formie najskromniejszej, jednak niemniej ważnej. Ma to miejsce w ramach prowadzonych jednoosobowo zwiedzań klasycznych (spacery historyczne i tematyczne). I tu zasady interpretacji dziedzictwa i potrzeby nowych turystów doprowadziły do zmiany relacji między przewodnikiem a uczestnikami wycieczki. Przyniosło to nowe rozumienie roli przewodnika i konieczność przyswojenia przezeń nowego zestawu umiejętności animacyjnych wymaganych w związku z tą zmianą. Są to te zdolności osobiste i techniki działania, które umożliwią wprowadzanie interaktywnych elementów zwiedzania i angażowania turystów. Bywa to trudne, bo przecież uczestnicy zwiedzania oczekujący możliwości aktywnego włączenia się w jego przebieg z reguły nie posiadają szczegółowej wiedzy. Żeby móc wprowadzić pewien poziom interaktywności w grupie, a jednocześnie nie stracić nad nią panowania i utrzymać możliwość przekazu najważniejszych treści, przewodnik musi nauczyć się „animacyjnych” sposobów prowadzenia grupy, bazujących na formach prowadzenia zajęć grupowych w nowoczesnej edukacji.

Biorąc pod uwagę inne znaczenie terminu „animacja” za jeden z przejawów funkcji animacyjnej przewodnika można uznać także wprowadzanie „żywych” (to jest dynamicznych,

„animowanych”) elementów do zwiedzania, na przykład w postaci uruchamiania prezentacji i interaktywnych elementów wystaw. W tym kontekście potrzebne są mu techniczne umiejętności obsługi urządzeń multimedialnych, instalowanych w poszczególnych ekspozycjach muzealnych (np. kioski multimedialne, generatory efektów dźwiękowych i świetlnych), oraz infrastruktury wspomagającej w przestrzeni turystycznej miasta (kody QR, słupy informacyjne, filmy prezentujące, nagrania dźwiękowe w obiektach sakralnych itd.).

Przewodnik-pośrednik kulturowy. Jak wspomniano, tę funkcję przewodnik podejmuje, gdy realizuje zwiedzanie z turystami zagranicznymi, a na pierwszy plan może się ona wysunąć w pracy z gośćmi, dla których obce jest europejskie środowisko kulturowe. Oczywiście najbardziej namacalnym elementem tej funkcji jest tłumaczenie tekstów napisów, charakterystycznych zwrotów, podejmowanie zadań tłumacza w spotkaniach z ludźmi. Ale dosłowny przekład to tylko mały fragment tego zadania, które ma zakres daleko szerszy (bo może dotyczyć niemal całej miejscowej kultury) i odnosi się do rzeczywistości o wiele głębszych, bo do źródeł i przyczyn tego, co gość napotyka, widzi, słyszy i w czym uczestniczy. Najłatwiej wyjaśnić zakres i znaczenie tej funkcji na przykładzie polskiego turysty, który znajdzie się w pośrodku krajobrazu kulturowego i jednocześnie żywego środowiska daleko od granic naszego kraju: na przykład w jednym z krajów Bliskiego Wschodu czy w Japonii. Prawie wszystko co tam widzi jest dla niego nowe: nieznane jest mu nawet pochodzenie form architektonicznych i ich nierzadko bardzo skomplikowana symbolika, nie zna też doktryny tamtejszych religii i zasad ich kultu, nie do końca jasne wydają się zasady życia codziennego, jak zachowanie ludzi podczas posiłków, modlitw, oficjalnych spotkań, sposób realizacji transakcji handlowych (na przykład dopuszczalność negocjacji w większości miejsc sprzedaży), sposoby obchodzenia świąt, a nawet zasady ubierania się i zwracania ludzi do siebie. Wszystko to stanowi zespół kodów tamtejszej kultury, którymi swobodnie operują jej nosiciele (tubylcy), zaznajomieni z nią od dzieciństwa – dla niego jednak jest to jakby język niezrozumiałych znaków. Profesjonalny przewodnik staje się w tym świecie nauczycielem alfabetu owych znaków. Tym samym – obok pokazywania i tłumaczenia walorów i atrakcji – spełnia kluczowe zadanie wprowadzania swojego gościa w świat miejscowej kultury, jej symboli i znaczeń, a pośrednio także w świat stojących za nimi wartości, przekonań i postaw, czyli w faktyczne dziedzictwo. Podobną rolę przejmuje polski przewodnik wobec oprowadzanych ludzi pochodzących z krajów odległych, dla których zupełnie niejasne mogą być rzeczy takie jak (przykładowo) święta chrześcijańskie, obrządki grzebalne, zwyczaje postne, podawanie ręki przy przywitaniu, spożywanie określonych potraw i sposób ich jedzenia, rzeźby figuralne na naszych pomnikach, a nawet czytanie tekstów przez lektora w tłumaczonych na język polski filmach i prezentacjach. W mniejszym stopniu, ale także obecny jest ten element w obsłudze obcokrajowców z Europy, którym wprawdzie nie trzeba tłumaczyć istoty chrześcijaństwa i znaczenia jego świąt czy zachowań przy stole, ale już często pytają o sens katolickich procesji, oddawania czci obrazom, o powody spożywania posiłków tak późno czy częstej obecności niektórych gatunków mięsa (jak wieprzowiny) albo dodatków (wszechobecne ziemniaki)

przy niemal zupełnej nieobecności warzyw gdzie indziej popularnych. Bliższego naszej kulturze Europejczyka mogą zastanawiać na przykład śladowa obecność ekologii i jej tematów w dyskursie publicznym, stosunek do tak zwanego „obcego” dziedzictwa w wielu zwiedzanych miejscach i jego nieobecność w licznych ekspozycjach tematycznych, chaotyczna zabudowa naszych miast (z tak zwanymi „plombami” w historycznych śródmieściach) czy liczna reprezentacja jednych stylów architektonicznych przy nieobecności innych. Wszystko to ma swoje przyczyny (historyczne, polityczne, społeczne, religijne itd.), które przewodnik – pośrednik może wyjaśnić, a przynajmniej przybliżyć ich zrozumienie. Każdy przewodnik podejmujący pracę z zagranicznymi turystami musi być świadomy tej czwartej funkcji swojego działania i gotów do jej podjęcia, ponieważ tylko w ten sposób jego interpretacja będzie w pełni zrozumiała i efektywna. Ale nie tylko dlatego powinien chętnie podejmować się zadań pośrednika. Prawidłowe wywiązanie się z nich może dać uczestnikom jego interpretacji więcej niż wszystkie inne doświadczenia, zabiegi i aktywności: mianowicie lepszą świadomość polskiej rzeczywistości, naszych korzeni, postaw, horyzontów, dążeń i problemów, co w efekcie przyczyni się do akceptacji polskiego dziedzictwa takim, jakie ono jest i zrozumienia polskiego spojrzenia i polskiej postawy we współczesnym świecie. A zrozumienie jednego przez innych jest podstawowym celem turystyki kulturowej jako jednej z najpowszechniejszych form uprawiania kulturowego dialogu.

Z wymienionych powodów przewodnik pracujący z zagranicznymi grupami musi nie tylko znać biegle język swoich gości, ale doskonale orientować się w różnicach kulturowych (w tym kwestiach religijnych, ogólnie przyjętych zachowań społecznych, różnic w przebiegu dawniejszej i najnowszej historii itd.), które mogą być źródłem niezrozumienia wobec rozwoju kultury polskiej i jego własnego miasta. Punktowe nawiązywanie do nich spotka się z zainteresowaniem zwiedzających (którzy sami z siebie chcieliby o to zapytać) i potwierdzi profesjonalizm przewodnika w ich oczach, ale także pozwoli mu skutecznie wypełnić zadanie pośrednika kulturowego. Oczywiście, pełne pośrednictwo tego rodzaju nie jest możliwe w wykonaniu osoby, która sama nie jest nosicielem obydwu kultur (gospodarzy i gości), co zdarza się niezmiernie rzadko (na przykład Amerykanin mieszkający od dziesięcioleci w Polsce, fachowo oprowadzający swoich rodaków). Trudno także mówić o głębszym dialogu kultur w ciągu kilkugodzinnego zwiedzania. Jednak nauka każdego języka – także języka kultury – rozpoczyna się od pierwszych obrazów, słów i symboli. Fachowy i oddany swojej pracy przewodnik w ciągu swojej krótkiej, ale intensywnej interakcji z gośćmi może dostarczyć pierwszych liter tego alfabetu i zainspirować do jego dalszej nauki.

Pytania kontrolne:

?	1. Jak opisałbyś krótko zawód przewodnika, by Twoja definicja ujmowała jego najważniejsze cechy?
?	2. Jakie cechy osobowościowe są Twoim zdaniem niezbędne w zawodzie przewodnika?
?	3. Jaki zakres wiedzy jest konieczny do efektywnego wykonywania zawodu przewodnika?
?	4. Wymień główne kompetencje zawodowe, typowe dla profesji przewodnika turystycznego.
?	5. Jakie umiejętności językowe musi posiadać dobry przewodnik, prowadzący turystów z własnego kraju?
?	6. Co to jest rejestr językowy i jak przewodnik powinien go stosować?
?	7. Wymień i wyjaśnij znaczenie trzech podstawowych funkcji przewodnika.
?	8. W jakiej sytuacji przewodnik pełni funkcję pośrednika kulturowego i jakie jest jej znaczenie? Wymień konkretne przykłady wypełniania tej funkcji.
?	9. W których aspektach pracy przewodnika na pierwszym planie stoi funkcja interpretatora?
?	10. Na czym w pracy przewodnika polega funkcja organizatora czasu i zwiedzania?
?	11. Z kim przewodnik najczęściej współpracuje w obsłudze turysty?
?	12. W których elementach pracy przewodnika widoczna jest jego funkcja animacyjna?



W pracy nad tym rozdziałem wykorzystano opracowania następujących autorów, zawarte w bibliografii: Armina Mikos v. Rohrscheidt (2009, 2010a, 2012, 2014), Jane Widtfeldt Meged (2010), Izabeli Wyszowskiej (2011), Zygmunta Kruczka, Artura Kurka i Marka Nowackiego (2010), Erika Cohen (1985), Kathleen Pond (1993), Betty Weiler i Rosemary Black (2014). Dla poszerzenia swojej wiedzy Czytelnik znajdzie wykaz lektury w językach polskim i angielskim w ostatniej partii tego podręcznika, w dziale: Literatura rozszerzająca.

5. PODSTAWOWE REGUŁY PRACY PRZEWODNIKA JAKO INTERPRETATORA

Po omówieniu zasad interpretacji dziedzictwa, listy oczekiwań współczesnych turystów oraz cech i kompetencji wymaganych od przewodnika możemy skoncentrować się na praktycznych regułach, które najlepiej służą realizacji zadania. W tym rozdziale przedstawiono te zasady działania przewodnika jako interpretatora miejsca, kultury i dziedzictwa, które gwarantują profesjonalizm i atrakcyjność przekazu i jego zgodność z podstawowymi regułami współczesnego przewodnictwa, a w oczach wymagających turystów budują jego obraz jako fachowca.

Główną **misją** przewodnika (w starożytnej Grecji nazywanego *exegetos* – „wyjaśniaczem”) była, jest i pozostanie szeroko pojęta interpretacja dziedzictwa. We współczesnej turystyce, z jej regułą „3xE”, należy on zatem na pewno do tej grupy podmiotów, których zadania koncentrują się szczególnie na tym jej polu, które opisuje pojęcie „*education*”. Wszystkie jego zadania poza „czystą” interpretacją (opiekuna, menedżera czasu wolnego, animatora, reprezentanta miejsca, pośrednika usług, tłumacza, dostawcy rozrywki) są w istocie tylko uzupełnieniem tej misji, służą jej skutecznej realizacji i zapewniają jej uatrakcyjnienie. Dlatego opisywana w tym kontekście **lista zadań** przewodnika wychodzi od celu głównego i jest mu podporządkowana.

Zanim je po kolei omówimy, przypomnijmy kluczowe obszary interpretacji, by w mnogości szczegółów nie stracić ich z oczu. Interpretacja na najniższym szczeblu obejmuje przekazywanie fachowej informacji, jednak z dążeniem do ujmowania złożoności – wieloaspektowości - dziedzictwa, w tym procesów historycznych stanowiących kontekst wydarzeń, postaci bohaterów ich dokonań ale i ich dylematów, związanych z nimi miejsc. Skutkiem tego jest poszerzanie horyzontów słuchaczy, a tym samym wzrost ich kulturowego kapitału. Dalej w polu zadań przewodnika mieści się inspirowanie adresatów interpretacji (uczestników oprowadzania) do własnej refleksji nad przekazem, a w ślad za tym nad samym dziedzictwem jako jego przedmiotem. Przedmiotem zarówno konkretnym i namacalnym, czyli dziedzictwem regionalnym i lokalnym, które prezentuje i interpretuje, jak i – w dalszej i późniejszej refleksji - także nad dziedzictwem uniwersalnym. Długofalowym celem przewodnika jest wkład w kształtowanie postaw turystów, w tym ewentualną zmianę ich zachowań w stosunku do dziedzictwa kulturowego i przyrodniczego, a szerzej – wobec innych ludzi i środowiska. Jego rolą jest także pobudzanie do aktywności w czasie wolnym. Z powyższego wyliczenia widać, że nadal dość powszechne pojmowanie przewodnika albo wyłącznie jako edukatora, albo jeszcze bardziej wąsko - jako informatora o miejscowych atrakcjach – to podejście z gruntu fałszywe. Rozumienie swoich zadań w tym duchu wyrządza wielką szkodę tak samym przewodnikom, jak i ich potencjalnym i rzeczywistym klientom, którzy zresztą coraz bardziej odwracają się od usług ograniczonych do tych aspektów.

Poszczególne reguły sformułowano, odwołując się do głównych tez teoretyków interpretacji: F. Tildena, D. Uzzella, T. Ludwiga, M. Nowackiego. Zostały one rozwinięte i uzupełnione o postulaty wypływające z własnych doświadczeń autora. Poszczególne zasady zapisano w takiej postaci, aby adept przewodnictwa mógł je rozumieć jako konkretne wskazówki, kierowane właśnie do niego.

1) Jeśli chcesz zainteresować turystów tematem, nawiązuj do ich doświadczeń

Twój przekaz przewodnika musi wychodzić od tego, co twoi słuchacze (lub chociaż ich znaczna część) mogą już wiedzieć. Dlatego powinieneś często odwoływać się (na przykład przez porównania, kontrasty) do tego, czego już doświadczyli (bo na przykład nauczyli się tego w szkole lub podobny obiekt albo rozwiązanie znajduje się lub funkcjonuje w ich miejscu pochodzenia. Akcentuj i rozwijaj szczególnie te aspekty omawianego miejsca, obiektu, wydarzenia, które mogą ich zainteresować. Skąd możesz to wiedzieć? Powinieneś poznać twoich odbiorców w takim stopniu, jak to jest tylko możliwe: zawsze dowiesz się o ich pochodzeniu (kraj, region, często miejscowość), możesz oszacować ich przeciętny wiek. Jeśli nie precyzuje tego zlecenie (np. uczniowie szkoły zawodowej, studenci kierunku X, pielgrzymka parafialna, uczestnicy konferencji naukowej, imprezy kulturalnej, wycieczki tematycznej itd.) możesz przez błyskawiczny wywiad na początku zwiedzania zorientować się także co do ich poziomu wykształcenia, profilu zawodowego, wspólnych zainteresowań, ostatnich doświadczeń turystycznych (na przykład listy dotychczas zwiedzonych celów w trakcie odbywanej wycieczki), w niektórych przypadkach poznasz nawet rodzaj ich motywacji (być może wycieczka jest realizacją jakiegoś programu edukacyjnego, kończącego się ocenami, co ułatwi ci koncentrację ich uwagi). Jeśli uda ci się dowiedzieć nie tylko, co ich interesuje, ale i dlaczego, będziesz mógł łatwiej dotrzeć do nich z przekazem i bardziej efektywnie oddziaływać na ich schematy myślowe.

Wiedząc przynajmniej znaczną część z wymienionych elementów będziesz mógł trafnie wybrać i wbudować w komentarze podczas spaceru (lub spójną opowieść) te wydarzenia, fakty, legendy, anegdoty, postacie, które zainteresują słuchaczy najbardziej.

2) Zdobądź i utrzymaj uwagę słuchaczy

Twoim pierwszym zadaniem jest wzbudzenie początkowego zainteresowania, które może zdecydować o powodzeniu całego spotkania i twojej usługi. Możesz to osiągnąć za pomocą różnych środków: przez zadanie intrygującego pytania (bazującego na zainteresowaniach słuchaczy), na które szybko ty, oni lub wspólnie odpowiecie, najlepiej w sposób inny niż oczekiwany przez zaakcentowanie niezwykłego szczegółu (materialnego, jak np. unikalna budowla lub historycznego, jak np. wskazanie na niepowtarzalność: „Witam Państwa w miejscu, gdzie postawiono pierwsze litery w naszym języku”), przez użycie kontrowersyjnego cytatu lub jego parafrazę („wstrzymał słońce, ruszył, ziemię, KTÓRE zrodziło go plemię?”). Drugim krokiem jest utrzymanie uwagi. Ważne jest stałe upewnianie się że jesteś dobrze słyszany, (po reakcjach słuchaczy zorientujesz się także, że używasz zrozumiałego

dla nich języka). Pomocą w utrzymaniu koncentracji słuchaczy są zadawane przez ciebie pytania o rzeczy, które powinni wiedzieć (podobne budowle, wydarzenia), zachęcania do robienia porównań przez nich, stosowanie elementów humoru (krótkie anegdoty, porównania), oryginalność twojej wypowiedzi (np. różnicowanie form i gatunków, uderzające w sedno, ale niewyszukane słownictwo, dramatyzacja opisywanych scen, wprowadzanie elementów niepokoju), widoczny entuzjazm dla tematu i sugestywność przekazu (w tym mimika i dobrze dobrana gestykulacja). Dobrze, jeśli twój przekaz wciąż na nowo zderza się z wiedzą i poglądami słuchaczy, pobudzając przynajmniej niektórych do krytycznego myślenia i zadawania sobie pytań już w trakcie zwiedzania. Uzyskujesz dzięki temu ich uwagę i czynisz z nich twoich sojuszników. Gdyby na przykład ktoś ci przeszkadzał, prowadząc głośniejszą konwersację (albo odbierając telefon!), oni sami go uciszą spojrzeniem gestem lub słowem, żebyś mógł cię bez przeszkód dalej słuchać.

3) Kontroluj jakość prezentowanych informacji oraz ich ilość

Kontrola w twoim przypadku oznacza przede wszystkim selekcję. Pierwszym jej etapem jest **selekcja jakości informacji**, która gwarantuje rzetelność twojej interpretacji. Informacje, które dobierasz jako podstawę przekazu muszą być rzetelne i oparte o świadectwa oraz wyniki badań, sprawdzone, wynikające ze szkoleń i lektury rzetelnych opracowań. Nie mogą natomiast pochodzić na przykład z ilustrowanych wydawnictw czy stron internetowych o wątpliwej wiarygodności. Dlatego jesteś zobowiązany do permanentnego aktualizowania twojej wiedzy i do przekazu informacji dobrze udokumentowanych. Na poziomie faktów przekazywane przez ciebie informacje muszą pochodzić z wiarygodnych i uznanych źródeł, dotyczy to także alternatywnych wersji wydarzeń, które prezentujesz. Do prezentacji w ramach zwiedzania nie powinieneś także włączać nie sprawdzonych relacji z drugiej i trzeciej ręki, plotek i innych relacji pochodzących ze źródeł niepewnych a także służących wprost określonej ideologii (nawet jeśli bardzo cię ona fascynuje!).

Wymogiem rzetelności jest także wyraźne rozdzielenie niewątpliwych faktów, które podajesz od twoich osobistych komentarzy do nich, przypuszczeń, wzbogacających opis porównań i anegdot, a także (nierzadko kontrowersyjnych) wniosków, które są z nich wyciągane przez na przykład różnych autorów. Te wolno ci także przekazać, jeśli ubogaca to twój przekaz, ale musisz to tak wprowadzić czy „opakować”, by słuchacze wiedzieli, co jest faktem, a co komentarzem. Dla wielu z uczestników wycieczki chęć zdobycia nowej (rzetelnej) wiedzy jest przecież motywem dla wyjazdu na wycieczkę i zaangażowania przewodnika jako informatora i interpretatora. Wprowadzenie komentarza w tekst jest proste, najważniejsze, by nigdy o tym nie zapomnieć. Typową formą jest poprzedzenie komentarza zwrotem: „zdaniem X, Y, który o tym pisał...”, „w opinii części historyków”, „ale mogło być też tak, jak to opisuje XX”, „wyjaśnienie celu tego urządzenia nie jest całkiem pewne”. Niektórzy przypuszczają, że mogło ono służyć także do...X”, „jak chce legenda... uczynił to tak...”, „Nie wszyscy zgadzają się z taką oceną. Ostatnio ukazał się artykuł, w którym...”, „Miejscowa prasa znalazła także inny trop, zgodnie z którym...”, „Wieść gminna niesie... (to przy naprawdę

mało wiarygodnych, ale popularnych wersjach współczesnych wydarzeń”, wreszcie wprowadzanie komentarzy osobistych: „moim zdaniem najbardziej prawdopodobne jest...” albo „gdyby mnie ktoś zapytał, powiedziałbym że...”, „jak mi podpowiada doświadczenie, najczęściej w takich przypadkach wyjaśnienie leży w...” – to ostatnie, jeśli ty sam także należysz w danej dziedzinie do fachowców, np. gdy jesteś z zawodu historykiem, archeologiem czy krytykiem sztuki.

Istnieje jednak także drugi poziom: **selekcja ilości informacji**, która służy efektywności interpretacji. Jako przewodnik masz niewielką ilość czasu i bardzo złożone zadanie, musisz więc zawsze dbać o zwięźłość swojej opowieści. Powinieneś więc nie tylko unikać długich i rozwlekłych komentarzy, ale także musisz ograniczać ilość faktów w nich podawanych do niezbędnego minimum. W szczególności dotyczy to nazw, nazwisk i dat – ich duża ilość czyni z twojej interpretacji wykład historii, sztuki, religii i tak dalej. Moment, w którym przekraczasz granicę wytrzymałości słuchacza jest także momentem utraty tego, co już u niego może zdążyłeś osiągnąć – niszczysz mianowicie efekt inspiracji, którą w nim pobudziłeś. Od tej pory słuchacz jest już tylko zmęczony. Nie jest natomiast problemem, jeśli zwiedzanie nie wyczerpie wątku, tematu, znaczeń prezentowanej przestrzeni czy innego rodzaju dziedzictwa. Zainspirowani zetknięciem się z nim goście będą się starali uzupełnić ten przekaz przez lekturę (kupią sobie książki, które możesz zresztą polecić), przeglądanie zasobów Internetu, może przez ponowny przyjazd do tego samego miejsca. Dlatego najlepiej, byś jako przewodnik kierował się zasadą *„pozostaw twoich gości w takim stanie, żeby pragnęli wrócić po więcej”*. Nie powinieneś także niepotrzebnie przedłużać kolejnych komentarzy (stacji zwiedzania) przez otwieranie swoistej „sesji pytań i odpowiedzi”. Być może przy twojej zachęcie „Czy są jakieś pytania?” niektórzy uczestnicy zwiedzania będą faktycznie pytać (o szczegóły, które ich interesują). Inni w tym samym momencie zaczną się nudzić i po drugim czy trzecim tego rodzaju zagajeniu zaczną odczuwać (subiektywne, bo nie wynikające z rzeczywistego wyczerpania fizycznego) zmęczenie przedłużającym się zwiedzaniem. Sygnałem takiego odczucia, do którego nie powinieneś nigdy dopuścić, jest zapytanie „czy możemy już iść dalej?”. Odpowiedź na indywidualne pytania jest jak najbardziej wskazana, jednak są na nią dwa odpowiednie miejsca: 1) w ramach scenariusza, który przewiduje interakcję z uczestnikami w danym miejscu, w konkretnym zakresie i służy dalszemu rozwijaniu twojej opowieści oraz 2) po zakończeniu zwiedzania z grupą. Wtedy powinieneś cierpliwie na takie pytania odpowiedzieć.

Nie mniej ważna jest **selekcja form przekazu**. Sposób podawania informacji nie może być podobny do naukowego wykładu ani podręcznika – te formy, choć dobrze mu znane z własnej edukacji lub studiów, przewodnik powinien ze swojego arsenału wykluczyć. Takie „suche” przekazywanie podręcznikowej wiedzy, albo, co gorsze, wypowiadanie się w stylu „lekcyjnym” jest jednym z największych błędów wielu przewodników i świadczy o niezrozumieniu istoty i zadań tego zawodu.

4) Zasada re(we)lacji: podawaj informacje - dbaj o rewelacje

Na podstawie informacji musisz tam, gdzie to tylko możliwe, tworzyć rewelację. Rewelacja to w łacińskim oryginale tyle co „objawienie” – wcale niekoniecznie związane z religią. Rodzajem „objawienia” dla uczestników zwiedzania jest takie uporządkowanie i przekaz twoich informacji oraz taka prezentacja wniosków z nich, by spowodowały u nich nowe odkrycie. Zadanie interpretacji wykracza poza dostarczanie informacji, jej głównym celem jest dotarcie do głębszych znaczeń, do kontekstu, stworzenie podstaw do odkrycia i zrozumienia. Jednak nie możesz także wpaść w drugą skrajność: zrezygnować z faktów na rzecz anegdot, dowcipów, prowadzenia rozmowy czy starań, by zwiedzający dobrze się z tobą bawili – to także nie interpretacja, a tylko rozrywka, tymczasem nie za nią (a na pewno nie tylko za nią) twój zleceniodawca płaci.

Przykłady dobrze zastosowanych rewelacji opartych na informacji: „Do zbudowania wału Mieszkowego grodu w Poznaniu użyto 28 tysięcy dębów. Las z tyloma drzewami zająłby ponad 200 boisk piłkarskich, a do transportu takiej masy drewna trzeba by dziś użyć 350 TIR-ów”, „Odległość przemierzana w ciągu życia przez przeciętnego wieloryba jest równa odległości z Ziemi do księżyca i z powrotem”. Aby informacja była rewelacją, musi być atrakcyjnie podana i nie należy jej przysłaniać niepotrzebnymi faktami, które niczego do niej nie dodają. I w tym stwierdzeniu mieści się podstawowa zasada przekazu przewodnika, opisywana za pomocą wielu popularnych w tym zawodzie sentencji. O dobrym przewodniku mówi się że „powinien wiedzieć wszystko, ale nie wolno mu wszystkiego mówić” oraz że „można wyczerpać temat, ale nigdy słuchacza”. Jedną z podstawowych twoich umiejętności jest więc zdolność do wybierania z morza informacji, którymi *dysponujesz*, tych nielicznych faktów, które *stosujesz*.

5) Twoja interpretacja jest sztuką

Zatem jak każda sztuka ma informować, uświadamiać, bawić, inspirować, ale także wychowywać. W każdej sztuce używa się określonych środków wyrazu. Twoim głównym narzędziem interpretacyjnym jest mowa. Sztuka mówienia i opowiadania to jedna z najstarszych umiejętności tworzących kulturę. Choć jest znana i ceniona od początków ludzkości, nadal pełni ważną rolę w codziennym życiu każdego człowieka. Historie opowiadane i słuchane silnie działają na ludzi: wychowują ich wskazując wartości i przykłady, uczą nowych treści, kształtują ich poglądy i postawy. W znanych przypadkach wysłuchanie przejmującej opowieści było w stanie odmienić sens czyjegoś życia i nadać mu nowe cele. Komunikacja słowna jest klasyczną formą interpretacji dziedzictwa i także w przyszłości powinna nią pozostać. Często powiązana z przedstawieniem wizualnym, wzbogacającym ją i przydającym jej atrakcyjności w wyrazie, jednak to ona pozostaje kluczowym elementem prezentacji interpretacyjnej. Jest tak dlatego, bo bezpośredni kontakt mówiącego ze słuchającym jest podstawowym źródłem przeżycia i doświadczenia w kulturze, tworzy także największą więź emocjonalną, a ta jest w dziedzictwie równie ważna, jak przekaz wiedzy. Budowane przez ciebie opowieści, przekazywane w ramach interpretacji dziedzictwa mogą i powinny otwierać ludzi

na nowe znaczenia i inspirować ich do refleksji i (pośrednio) do działania, a jeśli się uda – także przyczyniać się do tego, że pod ich wpływem stają się lepszymi w jakimś aspekcie swojego życia. Dzieje ludzi i ludzkości uczą, że opowieść jest w stanie bardzo wiele zdziałać, jeśli spełnia dwa warunki 1) zawiera istotne dla słuchających jej ludzi treści (wzorce, wyzwania) i 2) jest po mistrzowsku skonstruowana i przekazywana. W wielu miejscach dziedzictwa historii opowiadane (na żywo przez tubylców, w nagraniach wypowiedzi świadków historii, w inscenizacji przez aktorów przytaczających słowa bohaterów wydarzeń) są główną atrakcją, bo potęgują wrażenie zetknięcia się z relacją z pierwszej ręki. Jeśli twoją opowieść zbudujesz i przekażesz profesjonalnie i z pasją, jej efekty u niejednego ze słuchaczy daleko przerosną momentalną satysfakcję: zapamiętane i „odłożone” będą oddziaływać dalej, w tym czy innym momencie jego życia.

W nadaniu interpretacji przewodnickiej postaci sztuki pomaga zastosowanie typowych środków, kojarzonych z klasycznymi jej odmianami. W zwiedzaniach fabularyzowanych i innych obsługiwanych przez grupę przewodników macie do dyspozycji ich cały arsenał: wykorzystanie charakterystyki (ubioru), uformowanie całego oprowadzania jako jednej sceny lub prezentowanie w poszczególnych stacjach szeregu scen (w ramach przygotowanego scenariusza), wcielenie się zarówno głównego prowadzącego jako narratora zwiedzania, jak i odgrywających sceny w rolę konkretnych bohaterów, z użyciem stroju historycznego lub typowego dla prezentowanych postaci, elementy gry aktorskiej stosowane przez prowadzącego i pozostałych, fragmenty recytacji, elementy muzyczne (np. wykonanie krótkiej piosenki) i taneczne (włącznie z nauczaniem uczestników podstawowych kroków regionalnego tańca), używanie niecodziennego języka (archaizacja języka, gwara).

W jednoosobowym oprowadzaniu twój zestaw środków jest poważnie ograniczony: możesz wykorzystać cytaty literackie w formie recytacji, wcielić się w postać bohatera i użyć odpowiedniego stroju, stylizować język twojego przekazu zgodnie z profilem tej postaci, przekazać fragment interpretacji, (np. legendę, bajkę, fragment kroniki historycznej, treść wyroku, odezwy) w formie historyzującego monologu lub uroczystego odczytania (słownictwo, ton wypowiedzi), dodatkowo wzbogacając ją elementami dramatyzacji (gry aktorskiej – gestyka, mimika), zainscenizować dialog (odgrywając obie osoby), używać archaizowanego (np. średniowiecznego) języka lub dialektu/gwary w całości prowadzenia lub w jego fragmentach. W zależności od wyposażenia zwiedzanych miejsc (m.in. ekspozycji muzealnych, wnętrz historycznych itd.) te środki mogą być urozmaicone jego elementami, na przykład pokazem multimedialnym, fragmentem projekcji filmu, innymi środkami wizualnymi i akustycznymi a nawet zapachowymi, które uruchamiasz w odpowiedniej chwili, w ten sposób wbudowując je w twoje opowiadanie. Najlepiej przy tym, jeśli tak opracujesz scenariusz zwiedzania, by w odbiorze uczestników posiadało ono cechy jednolitej opowieści, prowadzonej od miejsca do miejsca z głównym tematem wiodącym i przekazywanej za pomocą różnych środków wyrazu. Element interakcji uczestników możesz osiągnąć przez wspomniane praktyczne nauczanie ich wybranych wyrazów regionalnego dziedzictwa (np. kroków tanecznych, krótkich piosenek), powierzenie im ról statystów sekretarza, halabardnika itd.),

inspirowanie ich do udzielania odpowiedzi w odpowiednich miejscach opowieści, powierzanie im wykonania fragmentów literackich (np. przekazanie do odczytania „znalezionego” dokumentu) lub uruchamiania efektów towarzyszących na wystawach i w innych miejscach, zachęcanie do zadawania pytań w miejscach, w których je przewidziałeś i na ich podstawie możesz dalej rozwijać wątek w wybranym przez słuchaczy kierunku⁸. W zwiedzaniu fabularyzowanym przewidującym zadania dla uczestników część z poleceń może także obejmować elementy sztuki, na przykład spontaniczna inscenizacja zadanej sceny.

Mówiąc o sztuce, nie wolno pomijać tremy, naturalnego stanu jej wykonawców. Ilekroć uświadamiasz sobie poczucie tremy przed nowym typem zadania, powinieneś widzieć w nim wskazówkę motywującą cię do jeszcze staranniejzego opracowania danego wyjścia (trasy, opowieści) i przećwiczenia go (na przykład z kilkoma znajomymi). Natomiast, przystępując już do pracy nigdy nie przepraszaj uczestników zwiedzania za twoją treść. Możesz bowiem osiągnąć efekt zupełnie niepożądany: od tego momentu słuchacze będą bardziej wyczuleni na twoje potknięcia, co tym bardziej zwiększy twoje zdenerwowanie i może mieć opłakane skutki.

6) Twoim zadaniem jest inspirowanie i intelektualna prowokacja

W oczach wielu uczestników właśnie ten element daje interpretacji dziedzictwa największą przewagę nad systematyczną edukacją (na przykład w szkole). Nie tworzy ona bowiem jakiegoś pełnego obrazu żadnej dziedziny, ale ma zaciekawiać, zachęcać do krytycznej oceny rzeczywistości i stawiania coraz to nowych pytań oraz pobudzać do rozwijania własnych zainteresowań, a nawet do podejmowania wszelkiego rodzaju kreatywnych działań. Jednym z celów i typowych skutków interpretacji jest podważanie stereotypów i błędnych przekonań o otaczającym nas świecie. Innym jest wzbudzanie dystansu słuchaczy wobec „kanonicznych” (jedynych słusznych, bo najbardziej rozpowszechnionych) prezentacji faktów i ich uproszczonych ocen przekazywanych w szkolnych podręcznikach, szczególnie pożądane wobec ideologicznych narracji skrajnych ale często popularnych w publicznym dyskursie polityków. Dla uzyskania tego możesz zastosować rozmaite środki: podać fakty przeczące tym interpretacjom (ocenom, stereotypom, twierdzeniom a nawet całym narracjom), możesz zaprezentować konkretne racje czy postawy bohaterów i ugrupowań, występujących w twojej opowieści. Innym środkiem jest wskazywanie na mniej znane źródła, zapomniane relacje, świadectwa przedstawicieli mniejszości, „przegranych” czy zwolenników innych opcji rozwoju,

⁸ Taka praktyka wymaga pewnego doświadczenia. W każdym mieście i obiekcie istnieją takie miejsca (na przykład imponujące wielkością, kontrowersyjne w formie czy jednoznaczne w wymowie), w których stawiane przewodnikowi pytania są niemal zawsze takie same albo stanowią bardzo ograniczony zbiór. Przewidując je z góry, przewodnik może pozostawić na nie miejsce w scenariuszu i do nich zachęcić (np. słowami „zapewne wiecie, jak to działa”, lub „jeśli teraz uruchomicie swoją wyobraźnię, łatwo odgadniecie, kto i dlaczego...”) - na co w odpowiedzi padną pytania albo (co jeszcze lepsze) próby odpowiedzi słuchaczy. W zależności od pytania przewodnik rozwinie tę lub inną wersję kontynuacji swojego opowiadania, w odpowiednim momencie powracając do normalnego scenariusza. Taki sposób działania (ze względu na obrzędową funkcję spodziewanego pytania, po którym kontynuuje się opowieść, możemy określić jako „technikę hagady paschalnej”).

co ukazuje w innym świetle wydarzenia, dzieła, fakty i procesy historyczne czy artystyczne. Jeszcze inny sposób to wyartykułowanie w komentarzu (albo wpisanie do scenariusza i wyznaczenie uczestnikom zadania reprezentowania) opinii nawet kontrowersyjnych, ale także uzasadnionych źródłami czy okolicznościami. Dalej na tej liście umieścimy podnoszenie wątpliwości etycznych wobec „słusznych” czy „skutecznych” rozwiązań, wskazywanie na wielorakie skutki jednostronnie ocenianych decyzji i wydarzeń. Wreszcie możesz zainspirować uczestników zwiedzania do poszukiwania wiedzy we własnym zakresie, przez wskazanie im jej źródeł (tytuły, portale internetowe) lub innych miejsc dziedzictwa, gdzie dany temat (dylemat) wyraźnie dochodzi do głosu.

Uczestnicy interpretacji są inspirowani już przez obserwowanie twojej autentycznej pasji odnoszącej się do miejsca, historii, bohaterów czy samej interpretacji (gdy robisz to „ciałem i duszą”), których dowodami są twój zapał w trakcie prezentacji i widoczne staranie o ukazanie niezwykłości i niepowtarzalności, swego rodzaju „ducha” danego miejsca („genius loci”). Do inspiracji nie wystarczy jednak zazwyczaj ukazanie im ciekawej czy nawet wielkiej przeszłości. Powinieneś znaleźć argumenty i dołożyć starań, by uczestnicy zrozumieli, dlaczego dane miejsce jest ważne także i teraz, co tworzy jego wyjątkową wartość (przynajmniej dla mieszkańców, może dla wszystkich Polaków?), jakie wartości będzie to miejsce (czy inny aspekt dziedzictwa) posiadać także w przyszłości dla lokalnej społeczności, dla ludzi z własnego kraju, a także co może i będzie mogło przekazać innym ludziom. Wartość inspiracji posiada dobrze przygotowana i fachowo „sterowana” wspólna zabawa w odkrywanie nowych znaczeń dziedzictwa, co wymaga dbania o ciągłą aktywność uczestników. Daj im odgadywać i artykułować (odpowiadając na twoje pytania), daj im przestrzeń do działania (wykonując zadania, odgrywając role), wówczas są skuteczniej zachęcani nie tylko do indywidualnego odbioru (doświadczenia) dziedzictwa, ale i do indywidualnego (osobistego) odkrywania jego znaczenia, dzięki czemu lepiej zapamiętają je dla siebie.

W szczególnych przypadkach środkiem – podobnie jak w sztuce - staje się nawet zamierzona prowokacja, będąca dobrze wymierzonym „uderzeniem” w mało przemyślane, popularne i wygodne opinie i postawy. Ze względu na jej konfrontacyjny charakter, prowokację możesz stosować tylko z dużą ostrożnością i nigdy w bezpośredniej formie, skierowanej wprost do uczestników (co byłoby uznane za rodzaj agresji, a przynajmniej za „oszołomstwo”). Powinieneś pamiętać, że celem prowokacji nie jest ośmieszenie czy pognębienie kogokolwiek, ale „przebudzenie” krytycyzmu i zdroworozsądkowej oceny uczestników zwiedzania, uruchomienie ich samodzielnego myślenia. Jej efektem ma być poszerzenie ich horyzontów intelektualnych i zainspirowanie do przemyślenia wartości lub nawet modyfikacji życiowych postaw. Interpretacja prowokacyjna może szybciej i skuteczniej przeorać na przykład świadomość osób, które nie przywiązują wagi do wartości dziedzictwa a nawet w prywatnym czy zawodowym życiu przyczyniają się do jego niszczenia, może też mieć wpływ na osoby reprezentujące postawy nietolerancji. Jako środki takiej prowokacji możesz wykorzystać dwie strategie motywowania: wzbudzanie obaw oraz potęgowanie pragnień. To pierwsze osiągniesz prezentując negatywne wizje wydarzeń i procesów, które mogą nastąpić w wyniku trwania

(osób) przy dotychczasowych postawach lub kontynuacji (przez instytucje, organizacje) określonych projektów, inwestycji, polityki. To drugie osiągasz przedstawiając wizje pozytywne, możliwe do spełnienia przy zmianie ocen, postaw i polityki. Stosując jedną czy drugą strategię, najprędzej uzyskasz efekt dotarcia do świadomości uczestników i zakorzenienia w niej, gdy uda ci się pokazać, że wspomniane skutki będą miały konkretny wpływ na przyszłość słuchaczy (ich poziom życia, dobrobyt, bezpieczeństwo ekonomiczne, możliwości samorealizacji) lub społeczności, w której żyją (harmonię społeczną, zakres wolności jednostek, rozwój kulturalny, standardy rozwiązań infrastrukturalnych itd.).

7) Prezentuj możliwie kompletny temat lub tezę

Jako nadawca treści musisz zawsze mieć nad nią kontrolę. W pierwszym rzędzie oznacza to świadomość, jakie treści chcesz przekazać: następnie podporządkowujesz temu wykonanie, czyli odpowiednio budujesz strukturę i sposób przekazu. Jako przewodnik powinieneś starać się w twojej prezentacji ukazywać złożoność zjawisk. Nie da się oczywiście w ramach nawet kilkugodzinnego zwiedzania przedstawić wszystkich ważnych informacji o każdym miejscu. Nie pozwala ci na to ani czas, ani możliwości percepcyjne przeciętnego twojego słuchacza: psychologia uczy, że człowiek przytłoczony masą informacji po prostu zapomina je wszystkie, a w najlepszym przypadku odbiera je jako bezużyteczną mozaikę, której potem nie potrafi złożyć w spójną całość. Twoim zadaniem jako przewodnika jest solidne przygotowanie i konsekwentne przeprowadzenie spójnego, całościowego programu, w ramach którego wybierasz elementy tak, aby zaprezentować całość wiodącego zagadnienia. Na etapie realizacji (zwiedzania) interpretujesz główne zagadnienie, stosując jako elementy tej interpretacji prezentację wybranych istotnych miejsc, faktów lub koncepcji, które budują spójny przekaz i ilustrują całość danego zjawiska, przedmiotu, tematu lub historii. Twoja interpretacja winna mieć na celu przekazanie, uświadomienie słuchaczom i pobudzenie ich do własnej refleksji nad konkretnym przesłaniem. Koncentrując się na tym celu dobierasz w zwiedzanej przestrzeni te miejsca a w komentarzach eksponujesz te fakty, które najlepiej go ilustrują. Pamiętaj: dawno już udowodniono fakt, że ludzie najczęściej szybko zapominają fakty, natomiast znacznie lepiej i dłużej pamiętają tematy. Zdecydowanie lepiej zachowują też w świadomości tezy, wnioski i przesłania, łącząc je z konkretnym tematem.

W miejscach dziedzictwa kulturowego (obiekty UNESCO, Pomniki Historii, miejsca pamięci) takie przesłanie jest najczęściej oczywiste i ma związek z profilem danego obiektu i jego podstawowym znaczeniem. Może mieć wówczas postać jakiejś ogólnej prawdy, którą zwiedzający rozumieją i jakby „zabiorą stąd ze sobą”. Przykładem może być przesłanie „nigdy więcej wojny, która zawsze staje się katastrofą i pogarsza ludzką kondycję” czy „gotyk wniósł nie tylko nowe rozwiązania, ale i możliwości, rewolucjonizując wznoszenie wysokich budowli” albo „najczęściej genialne pomysły w nauce (technice, sztuce), rodzą się z uważnej obserwacji przyrody (życia) i ciężkiej, konsekwentnej pracy ich autorów” i tak dalej.

W szlaku kulturowym (weźmy jako przykład znany Szlak Piastowski) temat jest z góry nadany przez jego nazwę i profil. Jednak jako przewodnik mógłbyś go interpretować na różne

sposoby, koncentrując twój przekaz na osobach (twórcach państwa i członkach dynastii), ideach angażujących działanie ludzi (nowa religia), aspektach politycznych, militarnych, najciekawszych rozwiązaniach technicznych i szeregu innych kwestii.

Z kolei w mieście - przestrzeni pracy większości polskich przewodników - może to być właśnie jego „genius loci”, unikalny duch współtworzony przez lokalną historię, narosłe specyficzne dziedzictwo i wysiłki, spory oraz współpracę dawnych i współczesnych mieszkańców. Twoja konsekwentnie snuta opowieść o mieście i jego inspirujących mieszkańcach jest przedmiotem przekazu większości udanych spacerów historycznych z przewodnikami. Jednak wątkiem miejskiego zwiedzania może być również konkretny temat, jak obecność jednej grupy (na przykład etnicznej albo artystycznej) w dziejach miasta i wkład do jego kultury, biografia i dzieło jednego twórcy (na przykład architekta, pioniera medycyny), jedno ważne wydarzenie (na przykład powstanie warszawskie albo wielkopolskie, miejski festiwal teatralny), fabuła jednego utworu (na przykład znanej powieści), historyczny rozwój jednego typu budowli (na przykład świątyni, fortyfikacji). Kontynuując ten główny wątek i nigdy nie tracąc go z oczu przewodnik wzbogaca go (jeśli mają z nim związek) lub „obudowuje” (jeśli tego związku nie ma) o pojedyncze ciekawostki, anegdoty, wypowiedzi wskazujące na inne wątki. Pamiętaj jednak zawsze o tym, że interpretacja nigdy nie powinna być zredukowana do zbitki faktów czy nawet ciekawych opowiadań nie powiązanych ze sobą żadnym wątkiem. Zwiedzający muszą znać temat od początku, oprócz nazwania tematu najlepiej pobudzić ich koncentrację fascynującym opowiadaniem, kluczowym i niełatwym w odpowiedzi pytaniem, legendą, sceną, cytatem, prezentacją wizualną albo innym sugestywnym środkiem wyrazu. Wówczas będą temat łatwiej śledzili i kolejne informacje odnosili do niego, a w rezultacie zrozumieją i zapamiętają dużo więcej.

Z punktu widzenia teorii interpretacji dziedzictwa interpretowanie całości zagadnienia oznacza także odnoszenie się za pomocą przykładów lokalnych do zagadnień o znaczeniu globalnym. Przykładowo: powstanie i funkcjonowanie obozu zagłady w Auschwitz było jednym z etapów realizacji Holocaustu, a szerzej: nazistowskiej wizji państwa i społeczeństwa, która doprowadziła do katastrofy II wojny światowej i przyniosła nieszczęście większości mieszkańców Europy, ale także wstrząsnęła podstawami ładu politycznego oraz refleksji etycznej i prawnej. Z kolei budowa Kościołów Pokoju na Dolnym Śląsku była wyrazem zmiany ówczesnego społeczeństwa w postawie wobec innowierców, zastosowanie lampy naftowej podniosło poziom życia milionów ludzi we wsiach Europy, ale także zwróciło uwagę na możliwości przemysłowego zastosowania ropy naftowej – co może być globalnym odniesieniem interpretacji w skansenie w Bóbrce. Temat główny (także o znaczeniu globalnym) może także być interpretowany w kilku miejscach regionu albo szlaku kulturowego, przy czym w każdym z tych miejsc akcentowane są inne jego aspekty, z obowiązkowym nawiązaniem do całości. Kiedy wycieczki nie realizuje jeden przewodnik, kluczowe znaczenie ma uzgodnienie poszczególnych działań interpretacyjnych (zwiedzań wystaw, oprowadzań) wykonywanych w poszczególnych miejscach, co pozwala na uniknięcie niepotrzebnego powtarzania tematów i precyzyjny podział treści interpretacyjnych, a nawet środków prezentacji i form przekazu.

W ramach konkretnego komentarza (odrębnego modułu, miejsca) możesz wyważyć prezentację ogółu i szczegółów na dwa odwrotne sposoby.

Pierwszym z nich jest **„droga od szczegółu do ogółu”**. Stosuj ją głównie w ramach ciągłej opowieści interpretacyjnej, prezentowanej na widzialnych przykładach (budynek, detal architektoniczny, dzieło z wyraźnym motywem głównym, pomnik figuralny). Wychodząc od prezentowanego uczestnikom zwiedzania szczegółu, jak: detal architektoniczny, pojedynczy eksponat, osoba, rytuał - powinieneś następnie przejść do omówienia ogółu, którego ten szczegół jest reprezentacją - stylu architektury, pochodzenia kolekcji czy jej szczególnego znaczenia, związku danej osoby z procesami historycznymi albo jej wpływu na rozwój dziedziny, idei, pierwotnego znaczenia danego rytuału lub jego wpływu na rozwój kultury, tradycji. Omawiając konkretne wydarzenia, przechodzisz następnie do ukazania ich tła historycznego i prezentacji skutków, najpierw bezpośrednich, potem długofalowych, tym bardziej tych sięgających konkretnych aspektów współczesnego życia, kultury i samych słuchaczy. Specyficznym (bo w innej skali) zastosowaniem tej drogi jest wspomniane przejście od miejsca (obiektu) do idei nadrzędnej, w takim postępowaniu cały obiekt a nawet całe zwiedzanie traktuje się jako rodzaj szczegółu, który „odsyła” do ogółu i dopiero wraz z innymi doświadczeniami składa się w świadomości uczestnika na całość obrazu (problematyki).

Możliwa jest też odwrotna metoda **„droga od ogółu do szczegółu”**. Znajduje ona zastosowanie w prezentacji treści albo bardziej abstrakcyjnych (jak na przykład idee polityczne), albo obejmujących wielość detali bez wyraźnej dominanty (jak obrazy panoramiczne). Wówczas prezentację zaczynaj od prostego sformułowania trzonu danej idei lub tytułu dzieła (traktowanych jako rodzaj definicji, podstawowego wyjaśnienia: „co to jest”). Następnie przejdź do szczegółowych rozwiązań czy działań proponowanych przez ideę lub zastosowanych w obrazie detali albo technik, by przeprowadzić ich szczegółową interpretację, niejako „rozprowadzając temat w szczegółach”.

Tu także istnieje inny poziom zastosowania metody. Realizując zwiedzanie tematyczne (np. miasta) możesz jego temat nadrzędny traktować jako ogół, a każdą kolejną „stację”, każdy osobny komentarz - jako szczegół. Ma to konkretne konsekwencje dla sposobu prezentacji: rozpoczynając zwiedzanie (na przykład przy pierwszym obiekcie, ale także w jakimś wnętrzu, na przykład w muzeum), podajesz nieco szersze wprowadzenie, w którym zarysowujesz znaczenie tematu i ogólne ramy zwiedzania (najlepiej zapraszając do ich odkrywania i rozumienia jako poszczególnych aspektów tematu, etapów rozwoju, rozmaitych wyrazów danego zjawiska, różnych postaw ludzkich, reprezentantów idei, typów działań, czy skutków danego wydarzenia itd.), potem zaś prezentujesz kolejne stacje już bez wstępów, ale relacjonując właśnie różniące szczegóły.

8) Dostosuj środki do słuchaczy

Przekaz przewodnika może skutecznie dotrzeć do odbiorcy, jeśli jest właściwie adresowany. Oznacza to, że sposób i środki przekazu musisz zawsze uzależniać nie tylko od jego treści, ale także od tego, do kogo mówisz. Twoim obowiązkiem przy każdym

zwiedzaniu jest przeanalizowanie profilu i sytuacji twoich odbiorców i przemyślany dobór środków przekazu. Pierwsza decyzja musi dotyczyć odpowiedniego rejestru językowego (aby twój przekaz był zrozumiały). Twoi odbiorcy muszą mieć także wystarczającą ilość czasu na zrozumienie przekazu, dlatego nie możesz mówić zbyt szybko. Jeśli masz możliwość wyboru spośród kilku różnych wersji prezentacji poszczególnych elementów twojej opowieści, wybieraj te, które bardziej wiążą się z profilem uczestników zwiedzania. To samo dotyczy elementów ilustrujących twój przekaz: jeśli tylko możesz, użyj takich, które będą dla tych konkretnych słuchaczy nie tylko zrozumiałe, ale i ciekawe. Na przykład, jeśli to możliwe, przytaczane przez ciebie porównania powinny się odnosić do miejsca pochodzenia uczestników oprowadzania albo do ich sytuacji życiowej (m.in. do faktu, że są uczniami, studentami, a nawet do realizowanego przez nich na aktualnym etapie programu edukacji np. historii czy literatury, jeśli go znasz), jeśli to jednorodna grupa zawodowa – do typowych sytuacji albo problemów danej profesji. Jeśli wybierasz spośród kilku możliwych bohatera dla prezentacji jakiegoś wydarzenia (na przykład miejskiej rewolty), niech to będzie taki, z którym słuchacze mogą się najprędzej identyfikować (bohaterem epizodu ukazującego losy ludzi z walczącej Warszawy okresu powstania 1944 niech będzie dla młodzieży ich rówolalek, dla wycieczki koła emerytów - starsza osoba).

9) Dzieci oprowadzaj zupełnie inaczej niż dorośli

Ta wskazówka to szczególnie przypadek poprzedniej, jednak tu nie wystarczy modyfikacja. Zwiedzając z dziećmi nie wystarczy tylko uprościć słownictwo. Dla wycieczki dziecięcej musisz 1) przygotować odrębny, kompletny program, 2) wybrać do zastosowania inne metody prezentacji oraz środki wyrazu oraz 3) nastawić się na interakcję zupełnie innego rodzaju. Te wskazówki dotyczą zarówno dzieci małych (przed wiekiem szkolnym) jak i tych w wieku szkoły podstawowej, zasadniczo do 11-12 lat), choć oczywiście interpretacja dziedzictwa dla jednej i drugiej z tych grup różni się także jedna od drugiej.

Wynika to z psychiki dziecka i najpowszechniejszych zachowań tej grupy. Po pierwsze, dziecko uczy się inaczej niż dorośli: pozyskiwanie nowych treści najrządziej odbywa się u niego przez lekturę (część dzieci nie umie lub dopiero uczy się czytać); także słuch jest ważnym, ale nie jedynym źródłem informacji. Dzieci chętnie słuchają, szczególnie fascynujących opowieści, ale nie umieją skupić uwagi dłużej niż przez kilka minut, jeśli przekaz mówiony nie zostanie wsparty innymi środkami (na przykład wizualnymi, dźwiękowymi). Nie potrafią też dłużej zachować biernej postawy (stanie, siedzenie) lecz potrzebują częstego ruchu. Wreszcie – dzieci chcą się bawić, a nie uczyć, najlepiej zatem uczyć je tak, by o tym nie wiedziały – ucząc się w formie zabawy. Jeśli chodzi o przesłanie, to wszystko, co przekazuje się dzieciom, nie może mieć formy abstrakcyjnego hasła (ludzie, wartości, społeczeństwo), lecz konkretnego obrazu, bohatera, czy działania.

Nie wolno też zapomnieć, że większość dzisiejszych dzieci swój wolny czas spędza inaczej niż jeszcze 12-15 lat temu. Ich środowiskiem nie jest już podwórko i jego liczna dziecięca wspólnota, ale wirtualne gry, rozgrywane najwyżej z paroma partnerami, a często samotnie

przed komputerem, już nie tylko oglądanie telewizji, ale interaktywne gry fabularne. Z kolei w szkole dzieci są konfrontowane z coraz nowszymi narzędziami, środkami prezentacji, jak tablice interaktywne, multimedialne programy edukacyjne, coraz częściej także warsztaty zajęciowe zamiast klasycznych lekcji. Przewodnik podejmujący pracę z dziećmi staje w naturalnej konkurencji do tych środków prezentacji i aktywności i nie może liczyć na to, że jakikolwiek jednorodny przekaz będzie przez nie zaakceptowany. Nawet najciekawsze opowiadanie bez innych środków wyrazu, a przede wszystkim bez zaangażowania samych dzieci - nie ma dużych szans na odniesienie sukcesu w postaci dobrej zabawy, doświadczenia i utrwalenia przekazywanych treści.

Oto kilka konkretnych wskazówek. Program dla dzieci nie może być długi: najdłuższa wersja takiej wycieczki dla dzieci młodszych niż dziewięć lat to półtorej godziny, dla dzieci od 10 do 12 lat – dwie i pół godziny, dodatkowo przerywane odpoczynkiem. Ponieważ więcej niż dziesięcioro dzieci trudno będzie opanować, nie będą się też koncentrować stojąc dalej od przewodnika, dlatego prowadząc dla nich zwiedzanie trzeba starać się już z góry ograniczać wielkość grupy (na przykład dla większych grup proponować dwóch przewodników) lub przynajmniej zapewnić udział pomocników, jak nauczyciel, rodzic, inny opiekun, którzy zadbać o bezpieczeństwo dzieci i porządek podczas zwiedzania i nie dopuszczą do powstania chaosu. Musisz też jako przewodnik starać się o to, by przy każdym komentarzu (fragmentie opowiadania) każde dziecko miało z tobą jednakowy i bezpośredni kontakt, zasadą powinno być, że „wszyscy stoją w pierwszym szeregu”, najlepiej w półkolu wokół ciebie. Do programu powinienes włączyć liczne elementy niespodzianki, zaskoczenia, co pozwoli ci zachować uwagę dzieci i utrzymać z nimi stały kontakt. W ramach zwiedzania musisz dokonywać częstych zmian sposobu prezentacji lub wprowadzać gwałtowne zwroty akcji, które na nowo przyciągają ich uwagę. Powinienes też często zachęcać dzieci do zabierania głosu, zadając im pytania, organizując miniquizy i konkursy (najlepiej z nagrodami, w postaci gadżetów, souvenirów, w ostateczności słodyczy). Gdzie to jest możliwe, powinienes wykorzystać ich naturalny pęd do ruchu i zabawy, kierując go we właściwą stronę (na przykład przez zadanie znalezienia jakiegoś detalu, eksponatu, wyszukania i przeczytania napisu, wyjęcia i podania czegoś). Staraj się wprowadzać elementy interakcji typowe dla dzieci, na przykład ucząc ich piosenki lub/i tańca i wspólnie je z nimi wykonując, przekazując im elementy ubioru i prosząc o wykonywanie kojarzących się z nimi czynności (w ten sposób „nadając role” na przykład strażnika, klucznika), w przerwach lub pod koniec zwiedzania prosząc o wykonanie własnego rysunku. Oczywiście – jak w przypadku każdej grupy – do prezentacji musisz dobrać odpowiedni rejestr językowy: jakiegokolwiek fachowe słownictwo (np. techniczne, architektoniczne, polityczne) musi być zdecydowanie ograniczone, a wszystkie nowe pojęcia, jeśli musisz ich użyć, przedstawiasz obrazowo, najlepiej pokazując ich przykłady w przestrzeni i zadając pytania sprawdzające („właśnie tak wygląda portal – kto powie, czym się różni od zwykłych drzwi?”). W twojej opowieści muszą przeważać zdania pojedyncze, staraj się w ogóle unikać zdań złożonych. Dłuższe opowiadania „ubieraj” w formy chętnie akceptowane przez dzieci (stylizowane na legendę, bajkę), natomiast unikaj jakiegokolwiek podobieństwa

klasycznej szkolnej lekcji (nie mówiąc już o prelekcji czy wykładzie). Przy nieco starszych dzieciach możesz stosować zwiedzanie zadaniowe w grupach (dokładniej zostało opisane w odnośnym rozdziale na temat zwiedzania ekspozycji) - dokonuj jego oceny natychmiast (wręczając symboliczne nagrody albo świadectwa grupie zwycięzców) lub pozostawiaj ją zleceńodawcy (na przykład niech nauczyciel na lekcji zrealizuje konkurs i nagrodzi najlepszych uczestników ocenami).

10) Ożywiaj przeszłość

Relacjonowanie przeszłości w ramach interpretacji dziedzictwa posiada własną specyfikę i zasadniczo różni się od form edukacji systematycznej (wykładu, lekcji, szkolnej prezentacji multimedialnej). Najprostszą, zawsze dostępną i bardzo skuteczną formą ożywienia (najlepiej docierającą do wyobraźni uczestników) jest opowiadanie o wydarzeniach i życiu w minionych czasach z perspektywy konkretnego człowieka: sprawcy czy uczestnika wydarzeń albo mieszkańca czy pracownika z danej epoki. Wiedząc o tym, jako przewodnik powinieneś w twojej prezentacji jak najczęściej używać liczby pojedynczej (trzeciej osoby), utożsamiając poszczególne działania, wybory i dylematy z konkretnym sprawcą („Mieszko I miał wtedy następujący wybór: mógł... albo X”, „Dla zwykłego mieszkańca tego grodu było to ogromne obciążenie: musiał w każdym roku brać udział w X, albo robić Y” „przeciętny rzemieślnik w tamtych czasach nie umiał czytać, mieszkał w jednej izbie z X osobami, pracował przy bardzo słabym świetle od świtu do zmierzchu. Jadł najczęściej... i wypijał przeciętnie X litrów piwa”).

Wyższym poziomem ożywiania dziejów jest oprowadzanie w stroju historycznym (szczegółowo opisane osobno), w którym interpretator (przewodnik) przebrany za bohatera jakiejś historii lub przeciętnego mieszkańca miejsca z danej epoki i wyposażony w charakterystyczne atrybuty (korona, uniform, itd.) lub typowe narzędzia i ekwipunek z epoki, mówi w pierwszej osobie („zbudowałem, wzniosłem, miałem dylemat, pracuję tu od świtu do zmierzchu, robię XX”). Często przy tym stylizuje swój język (nadając mu formę żargonu przedstawicieli danej historycznej profesji lub stosując gwarę typową dla regionu, miasta) albo go archaizuje (dostosowuje do danej epoki). Przez zastosowanie takich środków daje się uczestnikom wrażenie, że oto otrzymują jakby „relację z pierwszej ręki” – od świadka historii. Tak sugestywnie uformowany i obudowany przekaz zostanie z pewnością lepiej zapamiętany. Jednak jego przygotowanie wymaga większego wkładu pracy, w tym niemal literalnego opracowania wypowiedzi. Dodatkowym wyzwaniem jest utrzymanie odpowiedzi na zadawane pytania w stylizowanym języku bez posiadania przygotowanego tekstu.

Najbardziej rozbudowaną formą ożywiania przeszłości w przewodnictwie jest zwiedzanie fabularyzowane (także opisane odrębnie). W tej formie historia uobecniata jest w postaci kompletnego scenariusza, zawierającego szereg odgrywanych scen oraz towarzyszące dialogi i gotowe teksty wypowiedzi. Wykonawcami jest grupa (przewodników, lub przewodnika i aktorów), przy czym w zależności od scenariusza sami uczestnicy także mogą włączać się w poszczególne sceny jako statyści lub nawet aktorzy albo wykonywać zadania związane z fabułą. Także w tym zwiedzaniu wykonawcy mogą prezentować postacie

historyczne, występować w strojach historycznych i/lub stylizować swój język. Zasadniczą różnicę między nim a zwiedzaniem z użyciem stroju historycznego stanowi właśnie większy zakres „ożywienia” historii: po pierwsze, nie jest to już tylko prezentacja, ale rozbudowany scenariusz (fabuła) z zawiązaniem akcji, jej kolejnymi zwrotami i rozwiązaniem, po drugie, poszczególne „sceny” ożywiają historię bardziej namacalnie niż tylko relacja o faktach i wydarzeniach. By nie zagubić wątku i nie zredukować zwiedzania do czystego występu, w prezentacji „ożywiającej” nie wolno zapomnieć o zasadach kompozycji.

Ożywiająca historię opowieść ma być dobrze skonstruowana: musi zawierać 1) wprowadzenie z zarysem kontekstu prezentowanej historii, jej osadzeniem w realiach („Sitz im Leben”), 2) rozwinięcie z rozpisaniem ról i dramatyzacją, scenami ilustrującymi zwroty akcji oraz 3) konkluzję, czyli rozwiązanie akcji. Ta ostatnia niekoniecznie musi być jednoznaczna i szczęśliwa, ale zawsze ma pozostawiać pole do refleksji uczestników. Dla uzyskania efektu „żywości” toczącej się historii (i podtrzymania uwagi uczestników) należy w relacjach osób i prezentacji ich poglądów wykorzystywać: przykłady, kontrasty, metafory, cytaty, elementy humoru, a także typowe dla przedstawianego okresu mity i legendy. Scenariusz zwiedzania fabularyzowanego musi uwypuklać związki między przyczyną i skutkiem kluczowych decyzji czy zachowań bohaterów. Historia ożywiona – to nie tylko prezentacja, ale odniesienie do życia uczestników interpretacji. Dlatego w ostatniej części zwiedzania ożywiającego historię (podającej konkluzję), powinny znaleźć się w jakiejś formie nie tylko powtórzenie i podkreślenie głównej informacji i przesłania, ale również analogie do innych wydarzeń historycznych o podobnej naturze czy znaczeniu, a także podobieństwa i innego rodzaju nawiązania do wydarzeń i dylematów współczesnych, wreszcie wskazanie na skutki historii nadal obecne, szczególnie jeśli jakoś oddziałują na życie słuchaczy. To ostatnie będzie zazwyczaj wymagało od Ciebie jako prowadzącego zmiany form czasowych i perspektywy osoby („my”, „nasz świat”, „chodzi przecież o nas” czy „twoje życie i twój czas”).

11) Interpretując pokazuj i daj dostrzec piękno dziedzictwa

Piękno jest pojęciem subiektywnym: każdy ma o nim nieco inne wyobrażenie. Dla jednych jest to harmonia, dla drugih właśnie asymetria. Dla jednych będzie to jedność koloru w delikatnych odcieniach lub kontrast dwóch barw, dla innych - wielość kolorów i żywość obrazu. Dla jednych piękna i pożądana jest manifestowana jedność, dla innych właśnie twórcza różnorodność. Nie można więc oczekiwać jakiegoś jednolitego, obiektywnego kanonu piękna. To co dla jednych jest piękne, może być właśnie wyzwaniem estetycznym dla drugih. Tych różnic musisz być jako przewodnik świadomy. Dlatego twoim pierwszym zadaniem wobec zwiedzających jest najpierw „otwarcie im oczu i uszu” przez: stworzenie atmosfery wspólnego „odkrywania” umożliwiającej dostrzeżenie piękna. Uzyskasz to przez odpowiednie wprowadzenie, przez wskazywanie na główne walory, przez budzącą wrażliwość formę przekazu z odpowiednim doбором słów (metafory i przykłady). Następne zadanie to zwracanie uwagi zwiedzających na piękno zawarte w dziedzictwie, w różnych jego elementach i aspektach, co zrealizujesz ukazując różne wymiary i postaci tego piękna (harmonię, dobro moralne, ludzki

talent, niezwykle formy przyrodnicze itd.). Nie musisz dążyć przy tym do jakiegokolwiek oceny piękna, a starać się bardziej o jego *docenienie*. Trudne do wyrażenia piękno tylko w części można przekazać zwiedzającym, jest ono jednak dla każdego tym, co sprawia satysfakcję, budzi radość i podnosi na duchu, dlatego w interesie powodzenia interpretacji należy się o to starać. Nie powinieneś się także martwić, jeśli uczestnicy twojej wycieczki dostrzegą piękno nie tam, gdzie ty je najbardziej chciałeś pokazać, lecz w innym miejscu, dziele, idei czy działaniu. Ważne że doświadczą poczucia obcowania z pięknem i pożegnają się z tobą bogatsi o to doświadczenie. Jako przewodnik dołączysz w ten sposób swoją cegielkę do długiego procesu budowania w gościach wrażliwości na piękno, które nie jest bezpośrednio dostrzegalne. Będzie to motywowało ich do kolejnych prób poszukiwania piękna w innych miejscach i wytworach. Działania na rzecz doświadczania piękna sam przewodnik realizuje zazwyczaj w sposób intuicyjny, jednak istnieją pewne wskazówki, które mogą być ci w tym pomocne. Przykładowo: ludzie generalnie różnie odczuwają urok przyrody i piękno sztuki. To pierwsze jest ponadczasowe, a szczególne wrażenie wywołuje w nim rozległość przestrzenna, jest też zmienne w zależności od pogody i pory roku, ponadto zazwyczaj oddziałuje jednocześnie na wszystkie zmysły obserwatora. Piękno sztuki najczęściej oddziałuje na jeden ze zmysłów (na który należy uczestnikom zwiedzania czasem szczególnie wskazać zachęcając do zwrócenia uwagi na zapach, dotyk lub dźwięk), zazwyczaj nie ma związku z porą roku i pogodą, natomiast zależy od czasu – poszczególne epoki różnie przecież definiowały kanony piękna i to odbija ich sztuka. Dlatego w przypadku interpretacji krajobrazów możesz stworzyć odpowiednią atmosferę już przez uwolnienie zwiedzających od rzeczy mogących odciągać ich uwagę (na przykład wybierając odpowiednie miejsce obserwacji i komentarza). W przypadku dzieła sztuki potrzebne będzie słowne wprowadzenie do odpowiedniego dla danej epoki kanonu piękna z podaniem przykładów i zaakcentowaniem mistrzostwa użycia technik czy wykonania detali. W przypadku piękna moralnego możesz ukazać na przykład heroizm danej postawy na tle epoki czy ówczesnych warunków, albo konkretnej sytuacji.

12) Realizuj oprowadzanie z pasją i entuzjazmem

Podstawowym warunkiem udanej interpretacji jest pasja przewodnika. Powinieneś być prawdziwym pasjonatem interpretowanego dziedzictwa, cieszyć się ciągłym odkrywaniem nowej wiedzy o nim i jego nowych znaczeń dla siebie samego (przez stałe zajmowanie się nim) jak i wobec gości – przez odkrywanie nowych dla nich jego znaczeń. Musisz być entuzjastą spotykania coraz to nowych ludzi, zachować w sobie zapał do inspirowania ich, bo po to do ciebie przychodzą, nawet, jeśli nie zawsze sami w pełni są tego świadomi. Jednocześnie – wiedząc, że większość twoich gości po raz pierwszy zwiedza daną przestrzeń, musisz się starać na powtarzające się pytania odpowiadać z takim entuzjazmem, jak gdyby były one ci zadane po raz pierwszy: dla twoich słuchaczy to może być pierwsza w życiu refleksja na dany temat i nie wolno ci jej zabić rutynowym, beznamiętnym stylem odpowiedzi.

Wspomniana rutyna jest w ogóle śmiertelnym wrogiem wszelkiej pasji. Jako przewodnik możesz jej zapobiec unikając masowego świadczenia usług (więcej niż jedno oprowadzanie

w dzień powinno być wyjątkiem, a nie regułą) a także unikając ciągłego powtarzania tych samych komentarzy. Dla zachowania świeżości i dla własnej higieny pracy powinienes weryfikować i zmieniać strukturę twoich opowieści i komentarzy, stale poszukiwać innych środków wyrazu, nowych sformułowań, innych anegdot, porównań i cytatów. Staraj się także regularnie modyfikować własne trasy, zamieniając niektóre zwiedzane obiekty oraz zmieniając ich kolejność. Tam, gdzie to możliwe, poza absolutnie kluczowymi wybieraj do omówienia inne (równie ciekawe) detale, ilustruj wypowiedzi innymi przykładami, proponuj rozmowy na inne konkretne tematy (zmieniając zadawane pytania i formy quizów). Możesz także szukać zleceń dla rozmaitych typów odbiorców (np. dzieci – dorośli, grupy zainteresowane konkretnymi tematami).

W zachowaniu postawy entuzjazmu dla prezentowanego dziedzictwa pomaga świadomość bycia jego reprezentantem. Przez swoją pracę jako przewodnik jesteś jakby uosobieniem („twarzą”) dziedzictwa dla odwiedzających. Dobry, kreatywny przewodnik przez ciągle odkrywanie nowych faktów i znaczeń oraz energię inwestowaną w tworzenie nowych programów zwiedzania, komentarzy i form faktycznie z czasem utożsamia się z interpretowanym miejscem, staje się także we własnym rozumieniu jego „ambasadorem”. To daje mu poczucie misji i satysfakcji, tym większej, że często efekty swojej pracy widzi od razu, w postaci satysfakcji, zainteresowania i dobrego humoru odbiorców. Taki rodzaj odbioru nie jest dany każdemu zawodowi.

13) Bądź uosobieniem kultury

W każdym typie zwiedzania i bez względu na rodzaj i pochodzenie gości przewodnik musi bezwzględnie okazywać im szacunek. Najlepiej, byś traktował ich tak, jak to czynisz z zaproszonymi gośćmi w twoim własnym domu. Niezależnie od wieku uczestników wycieczki (więc także dzieci), ich płci, zainteresowań, poziomu wykształcenia, fizycznych zdolności lub ograniczeń, a także różnic kulturowych (które czasem wyrażają się w sposobach zachowania, na przykład w głośnych, spontanicznych reakcjach czy braku znajomości zasad zachowania

w kościołach), bądź dla nich miły i przyjacielski. Jeśli jest to konieczne – udzielaj im pomocy (na przykład podtrzymanie przy schodzeniu po schodach, pożyczenie monety na toaletę, jeśli nie mają polskich pieniędzy). Zwracając uwagę na potrzebę odpowiedniego zachowania (np. zdjęcia nakrycia głowy, nie fotografowania), czyn to w formie zachęty albo mimochodem wtrąconego wyjaśnienia, nigdy zaś w postaci kategorycznego zwracania uwagi czy mogącego irytować pouczenia. Staraj się być schludnie ubrany (jak każdy, kiedy idzie do pracy z ludźmi). Wykonuj swoje zadanie z pogodą i humorem, starając się je zachować w każdej sytuacji. Nie krzycz nigdy, nie używaj również tonu dyrektywnego, jeśli nie jest to absolutnie konieczne, bo na przykład chodzi o bezpieczeństwo zwiedzającego (wychylenie się przez barierki, próba dotknięcia zwierząt) lub innych ludzi albo o ryzyko ciężkiego złamania reguł miejsca czy obrazy czyjejś wrażliwości (przysłowiowa próba „wejścia na ołtarz”). Gdyby jednak już zdarzyło ci się wydać kategoryczne polecenie/zakaz, zwykłym już tonem natychmiast usprawiedliw

podniesienie głosu, wyjaśniając, jaka była przyczyna tej interwencji. Następnie traktuj osobę, która wywołała problem identycznie jak wszystkie inne, nawet staraj się to pokazać przez zaangażowanie jej w najbliższych aktywnościach (ale nigdy przez próbę zawstydzenia). W szczególnych miejscach czy środowiskach (kościół, cmentarz, miejsce pamięci) własnym przykładem pokazuj pożądane zachowania.

14) Feedback - czyli zwracaj uwagę na reakcje i echa

W perspektywie długofalowej pracę przewodnika ocenia się przez jej dalsze efekty: wzrost wiedzy, zrozumienie złożoności dziedzictwa, przemyślenie przez uczestników wartości i postaw, być może zmiany zachowań. Zazwyczaj jako przewodnik widzisz tylko natychmiastową reakcję słuchaczy w trakcie i po zwiedzaniu, natomiast nie jesteś w stanie dokładnie sprawdzić, jakie są te efekty twojej pracy. Dlatego, nawet jeśli w twoim odczuciu każde kolejne zwiedzanie się „udaje” – powinieneś się od czasu do czasu zastanowić, czy dostrzegasz choć czasem jakieś oznaki, że twoja interpretacja „wchodzi” głębiej. Mogą to być niektóre pytania, czasem sprzeciw i dyskusja, słowa, które słyszysz w ramach podziękowania, a czasem echa, które dobiegają do ciebie później w postaci opinii na forach internetowych, maili pisanych do ciebie, kartek z pozdrowieniami, nowych zleceniodawców, powołujących się na doświadczenia poprzednich twoich klientów. Jeśli nie zauważysz takich sygnałów, może to wskazówka, że nadal nie jesteś dobrym interpretatorem, a tylko animatorem rozrywki. Jeśli jedyną korzyścią ze zwiedzania jest miła atmosfera, a jedynymi jego skutkami wciąż (jak w przypadku telewizji) okazują się tylko zapamiętane obrazy - to może być tak, że twoja praca jest bezowocna, i tylko ty na niej zarabiasz. Wtedy należy wszystko przemyśleć i sporo zmienić.

Pytania kontrolne

?	1. W jaki sposób przewodnik może poznać profil i doświadczenia uczestników wycieczki?
?	2. Wymień skuteczne sposoby zdobycia i utrzymania uwagi słuchaczy.
?	3. Jak przewodnik może kontrolować jakość, a jak ilość informacji w swoim przekazie?
?	4. Jak należy budować „rewelację” na podstawie informacji?
?	5. Jakie środki typowe dla sztuki i w jakich okolicznościach może stosować przewodnik?
?	6. Jakimi środkami najłatwiej można zainspirować zwiedzających do samodzielnej refleksji?
?	7. Jak można zapewnić integralność (całościowe ujęcie) i atrakcyjność ujęcia tematu?
?	8. Na czym polega dostosowanie przekazu do słuchaczy?
?	9. Jakie sprawdzone techniki i środki należy stosować w interpretacji skierowanej do dzieci?

?	10. Wymień skuteczne techniki ożywiania przeszłości w trakcie zwiedzania.
?	11. Jakimi środkami można pomóc zwiedzającym odczuć piękno dziedzictwa?
?	12. Co pomaga zapobiec rutynie w pracy przewodnika?
?	13. Wymień najważniejsze zasady kulturalnego zachowania przewodnika wobec oprowadzanych gości.
?	14. Jak przewodnik może sprawdzić, czy jego praca naprawdę jest interpretacją dziedzictwa?

Czasami zachowań i postaw uczymy się w życiu przez kontrast. Niektórych zaobserwowanych czy przeżytych sytuacji nie chcielibyśmy nigdy powtórzyć. Być może zamieszczony poniżej spis niepożądanych zachowań i postaw przewodnika posłuży do takiej „nauki przed szkodą”, dla już praktykujących może być swoistym rachunkiem sumienia, na który – jak wiadomo – nigdy za późno.

Jakim NIE BYĆ przewodnikiem, czyli gwarancja porażki (katalog cech i zachowań dyskwalifikujących przewodnika)*

Osobowość i zachowanie

Jako przewodnik powinien się wystrzegać:

- zbyt pewności siebie, okazywania wyższości, oschłości, nieprzystępności,
- demonstrowania złego nastroju, lekceważenia, zniechęcenia, drażliwości,
- nadmiernego narzekania, krytykowania, złośliwości, wulgarności,
- podnoszenia głosu na uczestników, cierpkich uwag, wywoływania spiek i kłótni,
- spóźniania się choćby o sekundy,
- nieuzasadnionego skracania lub przedłużania czasu zwiedzania,
- zbyt wolnego lub zbyt szybkiego tempa zwiedzania w stosunku do możliwości grupy,
- rutynowego traktowania zwiedzających (uprawiania tak zwanej „masówki”),
- nieodpowiedniego zwracania się (np. na „ty”, „wy” w przypadku dorosłych),
- nadmiernego spoufalania się z młodszymi uczestnikami wycieczek,
- zbytniego „luzu”, np. trzymania rąk w kieszeniach, palenia papierosów (jesteś w pracy!),
- przesadnej i nic nie oznaczającej gestykulacji, nieskoordynowanych ruchów,
- patrzenia pod nogi albo w górę w trakcie mówienia do słuchaczy,
- odwracania się tyłem do słuchaczy, a przodem do omawianego obiektu,
- niedbałości o wygląd zewnętrzny, niestosowności w ubiorze.

Kompetencje i komunikacja

Jako przewodnik nie możesz sobie pozwolić na:

- braki w wiedzy ogólnej i szczegółowej dotyczącej interpretowanego obszaru,
- popełnianie błędów merytorycznych w prezentacji i interpretacji,
- przekazywanie błędnych, niesprawdzonych informacji, plotek itd.,
- niewystarczającą znajomość języka obcego (jeśli w nim oprowadzasz),

- suchy, faktograficzny, wykładowy styl przekazu,
- posługiwanie się niezrozumiałą dla słuchacza terminologią bez wyjaśniania jej,
- zanudzanie słuchaczy dużą ilością szczegółów, mało interesujących faktów,
- przekazywanie głównie legend i anegdot w miejsce faktów,
- „odpytywanie” uczestników z dat lub faktów ze szkodą dla przekazu,
- mówienie zbyt ciche i monotonne, niewyraźne, a także zbyt głośne i szybkie,
- jękanie się (w szczególności oznaki angofrazji, takie jak częste „yyy”, „eee” i inne),
- powtarzanie przekazywanych informacji,
- nie kończenie rozpoczętych myśli lub zdań,
- popełnianie błędów językowych,
- częste powtarzanie słów i fraz („prawda”, „nie”, „no nie”, „że tak powiem”, „proszę was”, „proszę państwa” itp. jako przerywników czy „wypełniaczy”,
- nadmierny patos i egzaltację w trakcie normalnego przekazu (relacji),
- mówienie przy słabej słyszalności (np. podczas przejazdu tramwaju czy karetki),
- mówienie podczas oprowadzania tylko do najbliższych słuchaczy,
- opowiadanie niesmacznych dowcipów,
- komentarze obraźliwe dla ludzi i grup etnicznych, społecznych,
- otwartą krytykę samej grupy lub pojedynczych jej uczestników,
- brak empatii – nie wczuwanie się w potrzeby i możliwości percepcyjne oprowadzanych,
- niechęć i niecierpliwość w odpowiadaniu na pytania.

Główni wrogowie przewodnika:

Najczęstsze **bariery w komunikowaniu międzyludzkim** (po jednej lub obu stronach):

- słyszenie (przyjmowanie) tylko tego, co się chce usłyszeć,
- ignorowanie niewygodnych dla siebie informacji i pytań,
- brak sympatii słuchacza do nadawcy,
- niezrozumienie znaczenia konkretnych przekazywanych pojęć
- różne rozumienie tych samych słów przez mówiącego i odbiorcę,
- zewnętrzne zakłócenia słyszalności (hałasy, krzyki, szumy),
- rozbieżność kompetencji komunikacyjnych nadawcy i odbiorcy (inne rejestry językowe),
- zawyżona samoocena (niezdolność do „bycia pouczanym”),
- zaniżona samoocena, wywołująca brak udziału w interakcjach (milczenie).

*Powyższe, uzupełnione przez autora zestawienie, pochodzi z tekstu:

Wyszowska I., 2011, *Metodyka współczesnego przewodnika miejskiego* [w:] Armin Mikos v. Rohrscheidt (red.) *Obcy w Poznaniu. Historyczna metropolia jako ośrodek turystyki kulturowej*, Wyd. KulTour.pl/Proksenia, Poznań/Kraków



W pracy nad tym rozdziałem wykorzystano opracowania następujących autorów, zawarte w bibliografii: Thorstena Ludwig (2003, 2012a), Albrechta Steinecke, Freemanna Tilden, Armina Mikos v. Rohrscheidt (2011, 2013), Marka Nowackiego (2005), Davida Uzzella, a także dokumenty ICOMOS – Międzynarodowej Rady Ochrony Zabytków (2007, 2008a).

Czytelnik, pragnący poszerzyć swoją wiedzę o dziedzictwie i sposobach jego ochrony oraz interpretacji spis użytecznej lektury w językach polskim i angielskim znajdzie w końcowej części niniejszego podręcznika, w dziale: Literatura rozszerzająca.

6. O PRZYGOTOWANIU DO ROLI INTERPRETATORA CZYLI STARA I NOWA METODYKA PRZEWODNICTWA

6.1. Nieco historii

Metodyka przygotowywania przewodników jest tak stara, jak ich zawód. Jednak przez wieki ulegała ona fundamentalnym zmianom wraz z ludzkimi potrzebami i preferencjami, z typami interpretowanego dziedzictwa i – w ostatnich czasach – wraz z powiększającą się wiedzą o ludzkiej percepcji. W starożytnej Grecji umiejętności i tricki najlepszych „periegetoi”, oprowadzających m.in. zamożnych Rzymian były „podpatrywane” i naśladowane przez młodszych adeptów; w przewodnickiej praktyce lepsi okazywali się także ci z nich, którzy przeszli kursy retoryki, a więc umiejętności sprawnego i przekonującego mówienia. W średniowieczu pielgrzymi korzystali z zapisanych itinerariów lub hagiografii, których fragmenty odczytywano im wśród nabożnego milczenia na odpowiednich miejscach, ewentualnie dołączając do nich porywające kazanie. W pierwszym okresie nowożytnej turystyki rolę przewodników pełnili nauczyciele akademicki lub gimnazjalni, prowadzący swoich uczniów po historycznych miejscach – nie powinno więc dziwić, że jako forma interpretacji zadomowił się wtedy ujęty w wysokim rejestrze języka monolog – był to po prostu wykład, tyle że realizowany „in situ”. Konkurencyjną grupą byli włoscy „cicerone”, wywodzący się z handlarzy antykami. Uprawiali oni swój zawód w pobliżu miejsc dziedzictwa, słynęli także z wymownego i obrazowego języka. Ponieważ prócz tej umiejętności i znajomości terenu posiadali pewną wiedzę na temat pochodzenia swoich „towarów” często najmowali się jako przewodnicy dla zagranicznych gości po starożytnych reliktach, co dla wielu z nich stało się stopniowo głównym źródłem utrzymania. W wieku XX przewodnikami (także w naszym kraju) stali się krajoznawcy, czyli pasjonaci rodzimego dziedzictwa, zazwyczaj wywodzący się z kręgów nauczycielskich lub z wielbicieli krajowej przyrody. Ich dopełnieniem byli górcy „gawędziarze”, z których słynęło przede wszystkim Podhale; obok prowadzenia po górach przekazywali oni turystom regionalne legendy, opowiadali historie rodów i niezliczone anegdoty.

Próby systematycznego ujęcia metodyki interpretacji dziedzictwa są w naszym kraju stosunkowo młode. Jeśli nie liczyć przygotowywanych dla studentów m.in. geografii omówień dotyczących interpretacji dziedzictwa, zestawianych z zagranicznych źródeł i opracowań (w ten sposób trafiły do Polaków m.in. pierwsze sygnały o przełomowym dziele Tildena), pierwszy i jak dotąd jedyny podręcznik dla przewodników napisał działacz Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego, Tadeusz Apollo w roku 1985. Był to raczej skrypt szkoleniowy, na który składały się zbiory wskazówek dotyczących przygotowania i organizacji w trakcie wycieczki oraz (śladowo) zasady opisywania wybranych walorów, treściowo ukierunkowane zresztą głównie na wycieczki krajoznawcze poza miastami. Także PTTK, największy w okresie

PRL krajowy operator usług przewodnickich, sporządziło na swój wewnętrzny użytek zarys programu metodyki kształcenia przewodników turystycznych, w tym przewodników miejskich. Wskazywał on ogólnikowo na podstawowe formy przekazu i wyznaczał ilość godzin nauki teoretycznej i praktycznej, w których powinien wziąć udział kandydat, poza tym koncentrował się na zagadnieniach organizacji i przeprowadzania zwiedzania.

Tym samym tropem poszły polskie organy prawodawcze, kiedy w roku 1997 uchwalona została Ustawa o usługach turystycznych, a następnie rozporządzenia regulujące szczegóły przygotowania i egzaminowania przewodników oraz nadawania im uprawnień. Najpoważniejszym brakiem ustalonych odgórnie curriculumów (ramowych programów) dla szkoleń przewodników było bagatelizowanie fundamentalnych zagadnień takich jak problematyka i zasady oraz rozliczne sposoby interpretacji dziedzictwa. Nie były one uwzględnione wprost w zestawieniach tematów do realizacji. Zupełnie nieobecne były w nich także zagadnienia dotyczące jakichkolwiek nowoczesnych form przewodnictwa, integracji usługi przewodnika w większe programy interpretacyjne oraz w produkty lokalne, nie było wymagania zapoznawania kandydatów z unikatowymi „historiami”, program nie odnosił się w ogóle do animacji aktywności zwiedzających grup, przekazu multisensorycznego i szeregu innych kwestii. W rezultacie obowiązywania takich ramowych programów (kontrolowanych przez urzędników nadzorujących kształcenie kadry turystycznej) tego rodzaju „niepotrzebne” treści włączano do realizowanego materiału tylko na nielicznych szkoleniach prowadzonych przez organizatorów posiadających wiedzę o nowych standardach interpretacji i dobre rozeznanie w aktualnym popycie. Robiono to w ramach dużych bloków metodycznych i zastępowano nimi (nierzadko maskując to innym wpisem do dziennika zajęć) coraz mniej przydatną „szkolną” metodykę oprowadzania czy tematy nikomu niepotrzebne w przewodnickiej praktyce. Skalę braku orientacji autorów owych ministerialnych programów oraz ich rzekomo fachowych doradców w dziedzinie nowoczesnego przewodnictwa i potrzeb z tym związanych dobrze obrazuje szczegółowa lista kwalifikacji niezbędnych przewodnikowi, obowiązująca do końca roku 2013.

6.2. Jaka metodyka dla interpretacji i usługi?

Profesjonalny interpretator dziedzictwa powinien być zdolny do zaangażowania zwiedzających nie tylko jako biernych słuchaczy, ale jako „całych” ludzi. Anglojęzyczni teoretycy interpretacji dziedzictwa ujmują to obrazowo tzw. „zasadą trzech H” (*head, hand and heart*), przy czym ową głowę, dłoń i serce rozumieją jako zaangażowanie intelektualne, kreatywne i emocjonalne. Rola przewodnika nie wyczerpuje się więc w mówieniu do ludzi ani w pokazywaniu im czegoś, jak tego często uczą i praktykują liczni zasłużeni przewodnicy-nauczyciele starej daty. Przewodnik powinien dążyć do tego, by jego słuchacze i widzowie przemienili się w prawdziwych uczestników, dać im okazję do fizycznej aktywności, intelektualnego zaangażowania a nawet – jeśli to możliwe – jakiejś formy kreatywności.

Wreszcie, współczesny interpretator musi także przemówić do emocji uczestników zwiedzania: z pomocą różnych środków uczynić je dla nich przeżyciem, do którego uzyskują osobisty stosunek. Dzięki jego działaniom dziedzictwo ma stać się częścią ich osobistego doświadczenia, inspiracją dla refleksji i przemyślenia postaw - a przez to przyczynić się do wzbogacenia ich osobowości. Ta zasada odnosi się - rzecz jasna - nie do każdego pojedynczego komponentu zwiedzania, ale do programu interpretacyjnego jako całości. Metodyka przewodnictwa ma służyć takiemu przygotowaniu adeptów tego zawodu, by w swojej pracy potrafili konstruować i realizować nowoczesną i skuteczną interpretację.

Przewodnik musi się więc nauczyć nie tylko poznawać treść, ale również umieć konstruować jej skuteczną interpretację (czyli „kreować temat”) i zaopatrywać ją w przesłanie. Aby to się udało, przewodnik, opierając się z jednej strony na oryginalnym miejscu lub obiekcie albo treści niematerialnego dziedzictwa musi jednocześnie umieć rozpoznawać i uwzględniać oczekiwania uczestników konkretnego zwiedzania, tak, by interpretacja odbywała się nie ponad ich głowami czy obok ich uszu, ale przez wspomniane „głowę, dłoń i serce.” docierała do nich takich, jakimi są, by znajdowała dla siebie miejsce w ich świecie i była w stanie na ten świat oddziaływać.

Dlatego szkolenia przewodników powinny w porównywalnym stopniu obejmować nauczanie *koniecznej wiedzy* (na przykład o historii miasta, jej materialnych i niematerialnych świadectwach oraz o jego aktualnym życiu społecznym i kulturalnym), *znajomości realiów pracy* (w tym topografii miasta i sposobów poruszania się po nim, infrastruktury turystycznej i organizacji turystyki, ale również kwestii ściśle przewodnickich, jak logistyka obsługi turystów, a także umiejętności ściśle zawodowych. Wśród tych ostatnich na pierwszym miejscu jest metodyka interpretacji dziedzictwa.

W części szkolenia dotyczącej interpretacji i jej wymagań, przyszły przewodnik podczas przygotowania metodycznego powinien przyswoić sobie najpierw wiedzę na temat podstawowych form przekazu interpretacji, ich atutów i ograniczeń, typowych okoliczności ich stosowania i właściwych dla nich adresatów. Ujmując to konkretniej: przewodnik musi wiedzieć, kiedy lepsze dla interpretacji będzie opowiadanie, a kiedy komentarz merytoryczny, musi także umieć takie opowiadanie czy taki komentarz poprawnie, ale i interesująco przekazać. Praktyczne umiejętności przewodnika, który ukończył szkolenie powinny także wystarczać do tego, żeby z istniejących źródeł potrafił samodzielnie wyszukać potrzebne mu materiały i skonstruować ogniwa swojej interpretacji w postaci merytorycznych komentarzy różnego rodzaju i opowiadań. Musi też umieć krytycznie oceniać źródła, dobierać je dla swoich potrzeb, budować spójne całości (moduły) interpretacyjne, posługiwać się różnymi rejestrami językowymi i dostosowywać je do odbiorców i do sytuacji. Powinien również nauczyć się wykorzystywać istniejące urządzenia interpretacyjne i umiejętnie wbudowywać ich przekaz jako element do swojej interpretacji.

Każdy gotowy program interpretacyjny (jak trasa zwiedzania obiektu, trasa miejska) przewodnik musi umieć zastosować na użytek rozmaitych grup i dostosować do różnych sytuacji (zwiedzania pieszego objazdu, zwiedzania kombinowanego, skróconego

i przedłużonego czasu zwiedzania, oprowadzania grupy w ramach szlaku turystycznego, grupy edukacyjnej i dziecięcej itd.). Jednocześnie musi umieć ocenić, kiedy skuteczniejsze i bardziej atrakcyjne okaże się gruntowne zwiedzenie wystawy, a kiedy znacznie lepiej sprawdzi się spacer interpretacyjny w wersji historycznej czy tematycznej.

Na najwyższym poziomie wymagań jest umiejętność samodzielnej konstrukcji programów interpretacyjnych. Poza wybitnymi jednostkami, nie można jej wymagać od świeżo upieczonych przewodników zaraz po ukończeniu szkolenia. Dlatego w jego ramach powinni oni otrzymać wiedzę na temat programów interpretacyjnych i przeciwiczyć wspólnie pracę nad nowymi konceptami dla swojego miasta. Reszta może być treścią wspólnej pracy samokształceniowej i koncepcyjnej w ramach działalności grup przewodnickich albo organizowanych przez nie zajęć z metodyki, poświęconych poszczególnym sposobom interpretacji i zawierających głównie moduły warsztatowe. Doświadczony przewodnik – jako mistrz w swoim zawodzie – może i powinien być partnerem gospodarzy obiektów czy samorządów miejskich, i na ich zlecenie odpłatnie opracowywać i realizować programy zwiedzania miejsc, terenów, zakładów przemysłowych, świątyń, wystaw czasowych, parków, podziemi, kolekcji, a także trasy biograficzne czy dotyczące rozmaitych wątków miejscowego dziedzictwa z okazji jubileuszy, nowych publikacji czy unikatowych imprez.

Patrząc od strony zwiedzających, przewodnik powinien spełniać trzy opisane już wyżej funkcje: interpretatora, animatora zwiedzania i organizatora czasu. O przygotowaniu do tej pierwszej wspomniano powyżej. Co do animacyjnego aspektu pracy przewodnika, szkolenie metodyczne przygotowujące do tego zawodu powinno koncentrować na przynajmniej trzech aspektach: rozmaitych formach animacji w ramach poszczególnych typów zwiedzania, analizie przygotowania i realizacji zwiedzania przez zespół oraz udziału przewodnika w formach samodzielnego zwiedzania, takich jak gra miejska lub questing. Aspekt organizacyjny zajęcia z metodyki powinny uwzględnić w analizie poszczególnych form zwiedzania i w opisie jego przygotowywania oraz realizacji, wskazując na rolę ram czasowych i przestrzennych dla każdego zwiedzania i na sposoby kontaktowania się oraz ustalania szczegółów usług z partnerami przy każdym typie zwiedzania i przy rozmaitych profilach grupy.

6.3. Metodyka po deregulacji – program szkolenia przewodników

W sytuacji po deregulacji zawodu przewodnika, której jedynym dobrym owocem jest zdjęcie uciążliwego gorsetu przestarzałych i nieprzemyślanych programów szkoleń, struktura szkolenia, a w jej ramach treści związane z metodyką mogą być swobodnie kształtowane przez organizatorów. Można przypuszczać, że wielu z nich, nie posiadając innych doświadczeń oraz nie mając motywacji do poszukiwania nowych form i rozwiązań, pozostanie przy starych wzorcach. Inni – nie mając pojęcia ani o interpretacji, ani o metodyce, po prostu zrezygnują z tych zajęć, „pokazując” w to miejsce uczestnikom swoich szkoleń, jak „prowadzi się wycieczki”. Organizatorzy szkoleń dbający o ich jakość, a także prowadzący jednocześnie działalność jako

operatorzy usług przewodnickich mogą jednak także wybrać inną drogę i wprowadzić nowoczesne treści wraz z systematycznym wykładem i zestawem zajęć umożliwiających przyswojenie naprawdę potrzebnych umiejętności. Odbija się to pozytywnie na jakości usług, a więc powinno też pociągnąć za sobą konkurencyjną przewagę na lokalnym rynku - czyli w mieście, dla którego kształceni są przewodnicy.

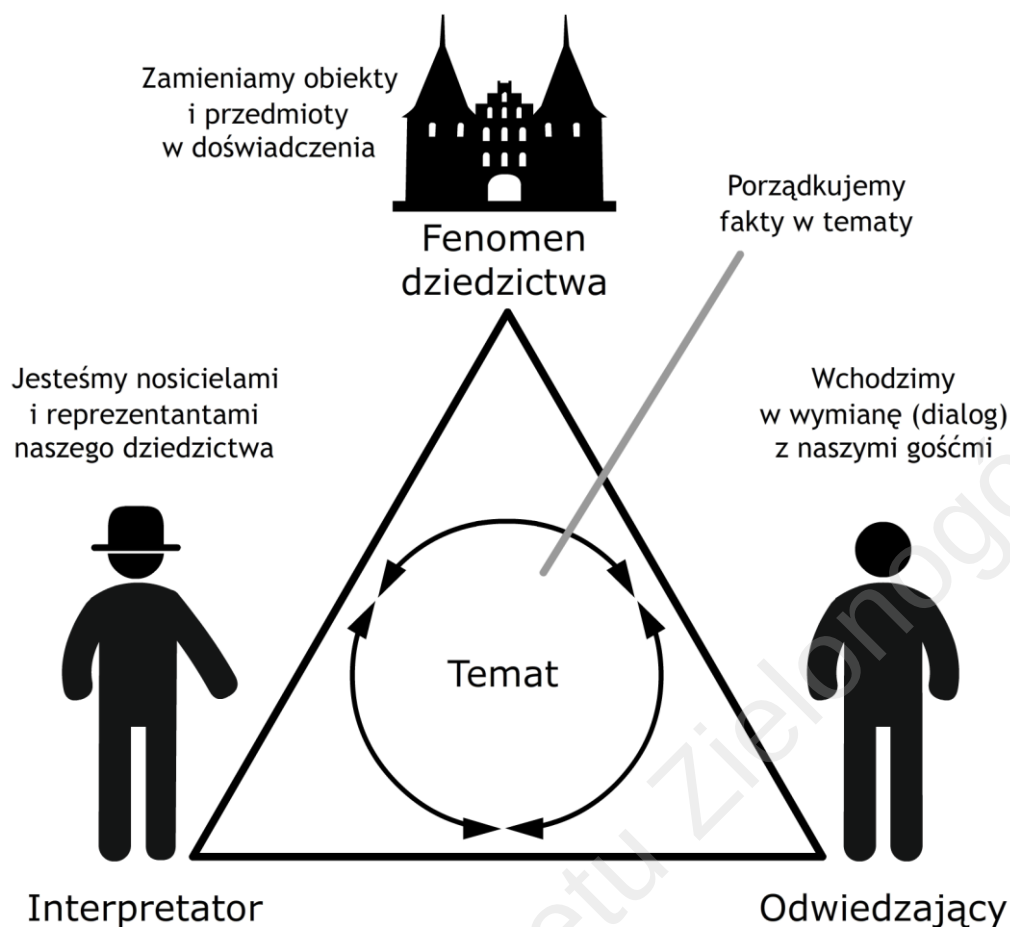
W świetle opisanych wyżej (6.1.) zasad przygotowania do zawodu, ale i potrzeb adresatów interpretacji, program metodyki musi być rozumiany jako integralny człon i jednocześnie odrębny moduł większej całości, którą jest program szkolenia przewodników turystycznych (miejskich, terenowych, obiektowych). O ile cele pozostałych części tego programu są głównie poznawcze (m.in. nabycie przez adeptów zawodu wiedzy na temat miasta i jego dziedzictwa, topografii miasta i okolicy oraz lokalizacji atrakcji, elementów wiedzy o historii i kulturze, w tym dziejach architektury i sztuki itd.), to zadaniem metodyki jest przekazanie kompetencji w dziedzinie praktycznej. Ta kompetencja ma trzy wymiary. Są to:

- 1) *Poziom bezpośredniej interpretacji*, realizujący się w osobistym kontakcie w trakcie zwiedzania, na który składają się umiejętności wieloaspektowej i skutecznej interpretacji dziedzictwa w pracy z ludźmi (obejmujące także animację zachowań odwiedzających),
- 2) *Poziom organizacji zwiedzania*, obejmujący zarówno jego przygotowanie jak i profesjonalne przeprowadzenie, wraz ze współpracą z partnerami podczas wykonania wycieczek w ich rozmaitych formach i na różnych miejscach,
- 3) *Poziom koncepcyjny*, czyli umiejętność tworzenia programów, służących interpretacji różnorodnych walorów i aspektów dziedzictwa z zastosowaniem form oczekiwanych ze strony turystów i najbardziej dla nich odpowiednich.

Centralną funkcją, na której zasadza się sens zawodu przewodnika, jest interpretacja dziedzictwa, którą opisuje prezentowana już [por. Rozdział 4] funkcja przewodnika jako interpretatora dziedzictwa. Właśnie z powodu tego praktycznego ukierunkowania przedmiotu, bazującego jednak na teorii dziedzictwa i jego interpretacji najprościej można przedstawić cele metodycznego modułu programu kształcenia do tego zawodu w postaci najważniejszych działań przewodnika wynikających z celów interpretacji dziedzictwa. Są to:

- pełnienie zadania autentycznego nosiciela i reprezentanta własnego dziedzictwa,
- nawiązanie dialogu z odwiedzającymi, w którym – odwołując się do ich doświadczeń i odpowiadając na ich oczekiwania - są przekazane treści interpretacyjne,
- transformacja w świadomości odwiedzających obiektów, przedmiotów i wydarzeń w ich własne doświadczenia,
- porządkowanie faktów w większe tematy interpretacyjne.

Te główne zadania przewodnika jako interpretatora ilustruje poniższy rysunek, opracowany na podstawie schematu Thorstena Ludwiga [2003]



Rys. 3. Interpretacja dziedzictwa przez przewodników miejskich
Opracowanie: dostosowane z ogólnego schematu interpretacji [Ludwig 2003]

Realizacja tych zadań wymaga nabycia całego szeregu szczegółowych umiejętności, wśród których najważniejsze są:

- ustalanie rzeczywistych potrzeb zwiedzających,
- nawiązywanie i prowadzenie rozmowy z nimi na poziomie i w formie adekwatnej do ich możliwości i preferencji,
- wyjaśnianie uniwersalnych idei w konkretnych treściach i obrazach,
- dostrzeganie, ujmowanie i skuteczny przekaz subiektywnych znaczeń i postaw ludzkich,
- właściwy dobór i zastosowanie kluczy (słów, obrazów i działań), trafiających do umysłów, wywołujących emocje i stymulujących przeżycia i oddziałujących na postawy,
- poszukiwanie, selekcja i opracowywanie źródeł dla rzetelnego a jednocześnie atrakcyjnego w odbiorze przekazu lokalnego dziedzictwa,
- umiejętność doboru i dostosowywania istniejących oraz konstruowania własnych narzędzi przekazu (z wykorzystaniem wzorów i przykładów sprawdzonych w innych miejscach),
- konstrukcja cząstkowych programów interpretacji (jako wycieczek, spacerów, warsztatów i innych form zapoznawania się z dziedzictwem) dla najrozmaitszych typów walorów, aspektów, obszarów, tematów a także dla szczególnych grup odbiorców.

Dlatego właśnie wszystkim tym osobom, które chcą przygotować się do profesjonalnej pracy jako współczesny przewodnik, proponujemy znacznie rozszerzony zakres metodyki w szkoleniu w stosunku do starych programów, od początku nieadekwatnych do potrzeb. Większość treści obecnych w tym programie to zagadnienia zupełnie nowe w stosunku do dotychczas nauczanych. Po pierwsze, bardzo szeroko pojawia się problematyka interpretacji dziedzictwa. Z niej to, jako z celu i sensu pracy przewodnika, przy uwzględnieniu rzeczywistych potrzeb dzisiejszych turystów, wyprowadza się jego zadania i omawia potrzebne mu umiejętności i kompetencje. Obok klasycznych i nadal potrzebnych zagadnień, jak operowanie słowem, podstawowe formy przekazu i stosowanie rejestrów językowych, oprowadzanie w różnych typach miejsc i obiektów, klasyczne sposoby oprowadzania, m.in. spacer historyczny, tematyczny oraz objazd, w programie zajęć pojawiają się zajęcia teoretyczne i praktyczne poświęcone nowym sposobom oprowadzania w muzeach i na wystawach, w tym zadaniowemu, autonomicznemu i fabularyzowanemu (dla którego konieczne będzie ćwiczenie elementarnych umiejętności aktorskich i inscenizacyjnych). Analizowane są nowe formy zwiedzania przestrzeni otwartej wraz z prezentacją i ćwiczeniem roli przewodnika w nich, współpracy zespołu w przygotowaniu i realizacji takiej usługi. Jako kluczowa dla samodzielnej pracy przewodnika-usługodawcy wprowadzona jest na dużą skalę problematyka tworzenia programów interpretacji oraz prawidłowej struktury i zastosowania jej narzędzi oraz pomocy w niej wykorzystywanych (sylabusy, scenariusze, schematy tras tematycznych, multimedia itd.). Te narzędzia zostają przedstawione, szczegółowo zanalizowane i praktycznie przećwiczone tak co do ich samodzielnego tworzenia, jak i użytkowania. Umożliwia to przewodnikowi samodzielne przygotowywanie się do interpretacji dziedzictwa i atrakcji, w tym zestawianie treści przekazu, jego selekcję w zależności od typu grupy, jej zainteresowań, programu wycieczki, stopnia koncentracji na tematyce, czasu pozostającego w dyspozycji gości, warunków atmosferycznych i innych czynników. Pozwala mu prawidłowo dobrać formy uzupełniające i wspierające przekaz, a także pokazuje mu sposoby łączenia poszczególnych elementów w złożone moduły interpretacyjne. Sprawdzonym przykładem takiego instrumentu jest sylabus miejsca, opracowany i prezentowany przez autora w innym tekście. Pojawia się też element integracji usługi przewodnika w produkty turystyczne, takie jak szlak, trasa lokalna i pakiety turystyczne.

Nowa metodyka obejmuje nie tylko zapoznanie uczestników szkolenia z wykorzystywanym w oprowadzaniu po mieście materiałem literackim (opowiadania biograficzne, anegdoty, legendy, cytaty literackie, gwara), ale i przećwiczenie z nimi zastosowania poszczególnych gatunków, jak również technik wspomagających ich prezentację (obrazy, multimedia) i wskazanie miejsc oraz sytuacji, w których ich przekaz jest szczególnie efektywny. Służą temu m. in. stosowane w poznańskich szkoleniach KulTour.pl „mapy legend i anegdot”. Wreszcie znacznie więcej czasu poświęca się pracy z różnymi typami grup, przy czym dotyczy to nie tylko zróżnicowania wieku turystów (dorośli – dzieci) i ich ewentualnej niepełnosprawności (co uwzględniał również stary program) ale i specyfiki obsługi osób indywidualnych, grup ukierunkowanych na zwiedzanie tematyczne, w tym pasjonatów,

grup uczestników gier miejskich, zwolenników fabularyzacji, zwiedzania kreatywnego, wielozmysłowego, osób preferujących alternatywne wersje historii, przedstawicieli innych grup etnicznych. W tym programie kładzie się nacisk na szybkie rozpoznawanie zainteresowań turystów i sposoby dostosowywania do nich programu zwiedzania i przekazu oraz na zastosowanie w praktyce wiedzy na temat rejestrów językowych. Wreszcie zauważone i uwzględnione zostają nowe urządzenia interpretacyjne i narzędzia techniczne, których prezentacja została włączona do wykładu, a praktyczne zapoznanie z nimi – do ćwiczeń.

Własne treści autorskie organizatorów szkolenia. W zależności od rodzaju walorów dziedzictwa kulturowego w mieście, własnego rozeznania w potrzebach na miejscu, poziomu współpracy z instytucjami miejskimi, kontaktu z potencjalnymi prelegentami czy instruktorami a także inwencji organizatora oraz możliwości przeprowadzenia takich zajęć, do programu każdego szkolenia można i należy włączyć i proponować uczestnikom także inne moduły szkolenia. Powinny być wśród nich także warsztaty tematyczne, spotkania z ludźmi (m.in. świadkami historii, użytkownikami gwary), wizyty w interesujących lub np. budowanych albo restaurowanych obiektach, projekcje filmów o tematyce powiązanej z miastem i jego historią albo kulturą. Doświadczenie szkoleń uczy, że ich uczestnicy (będący przecież w znacznym odsetku pasjonatami własnego miasta albo konkretnych aspektów jego historii, tematów czy miejsc) mogą także sami zaproponować tematykę i konwencję takich zajęć, a w niektórych przypadkach nawet je poprowadzić. W kontekście przygotowywania ich do samodzielnej pracy jest to cenny element szkolenia.

Tak zbudowany program uwzględnia dobrze rozpoznane i niejednokrotnie artykułowane potrzeby nowej turystyki miejskiej, a także rozliczne funkcje przewodnika w realizacji jej oferty, w tym funkcję interpretatora przestrzeni i dziedzictwa, animatora eksploracji i edukacji oraz organizatora czasu wolnego. Propozycja rozkładu godzin do tego programu zawarta jest w załączniku w ostatniej partii naszego podręcznika.

6.4. Formy nauczania metodyki przewodnictwa na szkoleniu przewodników miejskich

Poniżej opisane zostaną cztery nieodzowne komponenty (które bardziej obrazowo można określić jako filary bloku metodycznego w szkoleniu przewodnika miejskiego) które uzupełnia sprawdzone w wieloletniej praktyce narzędzie pomocnicze.

1) **Wykład.** Jego treść powinna w zasadzie odpowiadać zawartości niniejszego podręcznika. Muszą się więc w niej znaleźć teoretyczne podstawy interpretacji dziedzictwa, jej praktyczne zasady, omówienie wynikających z nich funkcji przewodnika jako interpretatora, animatora i organizatora (menedżera) czasu wolnego turystów, prezentacja jego pożądaných kompetencji. Wykład musi zawierać informacje dotyczące uwarunkowań pracy przewodnika

w jej rozlicznych formach, w różnych miejscach, dla różnych odbiorców i we współpracy z różnymi podmiotami. Powinien także ukazać i omówić listę jego zadań i metod ich wykonywania oraz zaprezentować pomocne w nich narzędzia i urządzenia. Zadania te obejmują szeroką gamę: od tworzenia całościowych programów interpretacyjnych dla przestrzeni, tras i obiektów (czyli w pierwszej linii konstruowania poszczególnych rodzajów zwiedzania) przez prowadzenie zwiedzania różnego typu miejsc i obiektów, po sposoby inspirowania uczestników wycieczki do zaangażowania i własnej refleksji. W wykładzie powinny zostać zaprezentowane wszystkie główne i przynajmniej wybrane uzupełniające formy przekazu, stosowane przez przewodników. Materia wykładu obejmuje również szczegółowe zagadnienia związane z przygotowaniem, organizacją i realizacją usługi przewodnickiej w jej rozmaitych formach i w różnych warunkach. Zawiera on wreszcie prezentację i omówienie struktury wybranych, szczególnie przydatnych narzędzi interpretacyjnych wraz z ukazaniem kontekstu ich zastosowania.

2) **Ćwiczenia audytoryjne.** Towarzyszą one wykładowi i odbywają się równolegle z nim. Celem ćwiczeń jest między innymi nabycie przez uczestników szkolenia umiejętności wyszukiwania źródeł i materiałów do interpretacji dziedzictwa, umiejętności samodzielnej konstrukcji programów interpretacyjnych (głównie programów zwiedzania) dla różnych grup odbiorców i rozmaitych typów zwiedzania. W ich trakcie uczestnik szkolenia powinien także nabyć sprawności w dobieraniu i posługiwaniu się poszczególnymi formami przekazu oraz narzędziami interpretacji i ich integracji w spójny przekaz oraz w program jako całość. W zajęciach grupowych aktywni są uczestnicy, którzy pod kierunkiem instruktora uczą się praktycznego wdrażania kolejnych zagadnień omówionych w ramach wykładu. Dlatego kolejne tematy ćwiczeń są ściśle (także czasowo) powiązane z wykładem, a ich treść wyznaczają zadania do poszczególnych rozdziałów części drugiej i trzeciej niniejszego podręcznika. Po wyłożeniu danej materii oraz jej ilustracji w formie studium przypadku w trakcie wykładu (np. struktury rodzaju zwiedzania czy formy przekazu), pomiędzy uczestników szkolenia zostają rozdzielone zadania do przygotowania, którym towarzyszy szczegółowa instrukcja prowadzącego. Koncentruje się ona na sposobach wykonania zadania oraz zawiera ewentualne wskazówki ukierunkowujące uczestników na walory własnego miasta tak, by wykonane zadania odnosiły się bezpośredni do niego, a powstały w wyniku realizacji program czy materiał mógł być użyty w pracy przewodników. Na kolejnych zajęciach uczestnicy prezentują swoje zadania (wykonane pojedynczo lub w małych zespołach), po czym następuje dyskusja, krytyka merytoryczna i ocena (ze strony prowadzącego), a następnie wspólna korekta wykonanego zadania. W ten sposób poprawione rezultaty ćwiczeń stają się wzorcami dla własnej pracy koncepcyjnej przyszłych przewodników i pierwszymi składnikami ich warsztatu pracy (zarówno w znaczeniu nabytej umiejętności, jak i fizycznie posiadanych materiałów, które odkładają w zalecanych im do założenia „teczkach”).

3) **Ćwiczenia terenowe.** Należy je odróżnić od szkoleniowych wyjść terenowych, na których przyszli przewodnicy dowiadują się o szczegółach materialnego dziedzictwa w przestrzeni miejskiej i w poszczególnych obiektach. Celem ćwiczeń jest prezentacja i przekazywanie samej umiejętności interpretacji tego dziedzictwa, czyli oprowadzania turystów. Przedmiotem ćwiczeń są zarówno klasyczne formy oprowadzania, jak i nowoczesne, alternatywne czy mieszane (wszystkie omówiono w drugiej części tego podręcznika). Uczestnicy zapoznają się na nich ze sposobami praktycznego zastosowania technik i narzędzi interpretacyjnych. Nabywają też pierwsze doświadczenia przez samodzielne prowadzenie własnej grupy szkoleniowej w warunkach obserwacji i ewaluacji ze strony instruktorów, wreszcie przygotowują się do egzaminu praktycznego w przestrzeni, której ten będzie dotyczył i w tej samej, w której ostatecznie będą pracować. Wyjścia realizowane są w mniejszych grupach (najlepiej 6-8 uczestników). Ich terenem docelowym są poszczególne fragmenty miasta i głównych tras turystycznych, co ma na celu szczególnie dobre opanowanie przez uczestników elementów ich warsztatu w powiązaniu z konkretnymi miejscami. Pierwsze takie zajęcia prowadzi instruktor, prezentując stosowanie form przekazu i narzędzi znanych uczestnikom z wykładu i ćwiczeń audytoryjnych. W kolejnych ćwiczeniach uczestnicy obejmują prowadzenie grupy w wyznaczonych im z góry pojedynczych modułach (miejscach, obiektach), których interpretację przygotowali. Ich interpretacja jest na miejscu omawiana i ewaluowana przez instruktora. Wydaje się, że minimalny zakres takich zajęć to pięć-sześć kilkugodzinnych jednostek, przy czym przynajmniej dwukrotnie powinny być one prowadzone z użyciem autokaru lub mikrobusa. Służy ono przygotowaniu do objazdu turystycznego miasta, wymagającego ze strony przewodnika koordynacji przekazu i nawigacji. Dodatkowo przynajmniej raz pełne zajęcia powinny być poświęcone technikom oprowadzania po wystawach lub kolekcjach w pomieszczeniach zamkniętych.

Ostatnie ćwiczenia terenowe, bezpośrednio przygotowujące do egzaminu (można je nazwać wewnętrznym egzaminem praktycznym) organizuje się po zakończeniu szkolenia i powinno w nich uczestniczyć przynajmniej dwoje instruktorów obserwujących i ewaluujących zachowanie i przekaz kandydatów. Służy to nie tylko lepszej „imitacji” sytuacji egzaminu, ale także ułatwia szczegółową ocenę przez koncentrację na poszczególnych aspektach interpretacji. Przykładowo: jeden z instruktorów koncentruje się na obserwacji i ocenie struktury komentarzy i ich poprawności merytorycznej oraz językowej, drugi na sposobie przekazu, zastosowaniu i urozmaiceniu form uzupełniających, kontakcie prowadzącego z uczestnikami i zabiegach aktywizujących ich oraz inspirujących do dalszych refleksji. Taka ocena daje uczestnikowi dokładniejszy obraz jego aktualnego warsztatu i elementów wymagających jeszcze korekty. W miarę możliwości ostatnie metodyczne zajęcia terenowe powinny też być filmowane, a przynajmniej nagrywane, co pozwoli uczestnikom na późniejszą ewaluację własnych zachowań i wypowiedzi, w tym typowych błędów i ułatwi ich usunięcie.

4) **Praktyka przewodnicka**, realizowana w formie zwiedzań szkoleniowych. Najbardziej zalecane są dwie postacie tej praktyki. Pierwszą z nich jest uczestnictwo w zwiedzaniach w roli obserwatora, druga – prowadzącego.

Kilka z wycieczek uczestnik odbywa jeszcze w trakcie szkolenia (w jego ostatniej części, już po zakończeniu wykładu z metodyki). Zostaje on kilkakrotnie przydzielony do doświadczonych przewodników, realizujących różne programy zwiedzania. Najlepiej przy tym, by jednym z tych zwiedzań był najbardziej typowy dla danego miasta spacer historyczny lub tematyczny z przeciętną grupą dorosłych, inne zwiedzanie było realizowane z dziećmi, a jeszcze przynajmniej jedno zwiedzanie miało bardziej wymagający scenariusz, było odbywane z nietypową grupą (np. pasjonatów, profesjonalistów, niepełnosprawnych itd.) lub realizowane w szczególnym obiekcie, na co dzień nie zwiedzanym. Każdej takiej wycieczce towarzyszy jej omówienie z prowadzącym po zakończeniu. Następnie uczestnik szkolenia sporządza z niego notatkę, w której poza opisem przebiegu umieszcza w punktach swoje spostrzeżenia, ciekawe impulsy lub pytania albo wątpliwości. Notatki te przekazuje prowadzącemu zajęcia z metodyki. We wspólnej rundzie dyskusyjnej w ramach ostatnich ćwiczeń audytoryjnych uczestnicy relacjonują swoje doświadczenia z obserwacji i mają okazję do ich wymiany, jak również do oceny stosowanych metod, środków i narzędzi oraz ich skuteczności.

Zwiedzanie w roli prowadzącego jest realizowane już po zakończeniu zajęć szkolenia, ale jeszcze przed egzaminem. Zaliczenie tego punktu może też być warunkiem dopuszczenia do niego a nawet elementem samego egzaminu, realizowanym już wcześniej, decyzję w tej sprawie powinni podejmować organizatorzy szkolenia w porozumieniu z miejską lub regionalną organizacją turystyczną i komisją egzaminacyjną, jeśli w danym mieście certyfikuje się przewodników. Także w tym przypadku zalecane jest odbycie minimum trzech wycieczek (przy czym oceniana może być na przykład jedna, ostatnia). Prowadzi je kandydat na przewodnika, a ich obserwatorem jest instruktor metodyki lub doświadczony przewodnik, najlepiej jeden z zespołu wykładowców i instruktorów szkolenia. Tym razem to właśnie on sporządza notatkę, a po zakończeniu zwiedzania omawia je z prowadzącym i przekazuje mu swoje uwagi. Tematyka zwiedzań prowadzonych także powinna się różnić, w zależności od oferty miasta i możliwości organizatora szkolenia, który pozyskuje zlecenia. Jednym z nich powinien być spacer (historyczny lub tematyczny), jednym zwiedzanie kombinowane lub objazd z przewodnikiem a trzecim może być albo jedna z form alternatywnych, albo realizowanych z nietypową grupą lub w obiekcie, może to być jednak także zwiedzanie realizowane w zespole (np. fabularyzowane).

Kolejne części i rozdziały niniejszego podręcznika wprowadzają w zakres praktycznych umiejętności przewodnika miejskiego. Prowadząc zajęcia i uczestnicząc w nich należy stale zwracać uwagę na wzajemne powiązanie materii wykładów i ćwiczeń.

Narzędzie pomocnicze: komunikacja zespołowa. Doświadczenia poznańskich szkoleń uczą, że internetowa **grupa dyskusyjna** uczestników szkolenia znakomicie sprawdza się podczas ćwiczeń. Wpisywane są na niej adresy mailowe uczestników, co zapewnia im natychmiastową

komunikację tak z wykładowcą i z instruktorami, jak i między sobą. Lista jest używana do przekazywania zadań, ich konsultacji, dodatkowych propozycji, przesyłania informacji o poszukiwanych tekstach, źródłach, opracowaniach i kontaktach do pomocnych osób i instytucji, a także linków do ciekawych treści znalezionych w Internecie, w tym potencjalnych źródeł interpretacji. Lista może też służyć bezpośredniej dystrybucji materiałów dodatkowych oraz przekazywaniu wszystkim uczestnikom poprawionych materiałów, które w ten sposób stają się ich wspólną korzyścią i zaczątkiem własnego zbioru. Tym samym lista nie tylko znakomicie usprawnia komunikację, powiększa ilość dostępnego wszystkim materiału, ale także przyczynia się do uczynienia z okresu szkolenia czasu intensywnego zajmowania się miastem oraz spełnia funkcje integracyjne w stosunku do grupy szkoleniowej, czego znaczenie może być nieocenione w późniejszej współpracy przewodników.

Optymalna organizacja zajęć. Patrząc od strony rozkładu materiału, jako plan całego bloku metodycznego i jego swego rodzaju „kręgosłup” należy traktować spis treści niniejszego podręcznika. I tak jego część pierwsza powinna zostać omówiona na pierwszych dwóch lub trzech godzinach wykładu, a reszta zadana jako lektura. Zagadnieniom wykładanym w następnej kolejności i traktowanym jako trzon wykładu (a zawartym w drugiej i trzeciej części podręcznika) powinny towarzyszyć paralelnie ćwiczenia audytoryjne, zagadnieniom z części czwartej – ostatnie ćwiczenie audytoryjne, obejmujące narzędzia konstrukcji przekazu, a bezpośrednio po ich zakończeniu - ćwiczenia terenowe. Te powinny być kontynuowane aż do pełnego zrealizowania materiału, także po zakończeniu wykładu. Praktyki przewodnickie kursantów, zarówno w roli obserwatora, jak i prowadzącego zwiedzania, powinny być realizowane już po zakończeniu wykładu i ćwiczeń. Towarzyszący niniejszemu podręcznikowi **Załącznik** zawiera propozycję rozkładu zajęć szkolenia przewodników, dopasowaną do przedstawionego tu programu i jego poszczególnych treści. Organizatorzy szkolenia mogą go potraktować jako integralną część programu. Jeżeli organizowany jest egzamin wewnętrzny, pytania z metodyki powinny być zarówno składnikiem jego części teoretycznej (wówczas dotyczą materiału z wykładu), jak i części praktycznej, gdzie powinny się odnosić do umiejętności organizacji i realizacji różnych typów zwiedzania i użycia urozmaiconych form przekazu, być może także do konstrukcji mniej złożonych programów interpretacyjnych. Niezbędnym jest także, by zagadnienia metodyczne były obecne w treściach egzaminu końcowego, przeprowadzanego przez zewnętrzną komisję, także w ramach obydwu jego części. Będzie to dodatkową gwarancją jakości nowego pokolenia przewodników miejskich i przyczyni się do wzrostu ich szans w konkurencji z niewykwalifikowanymi uczestnikami lokalnego rynku usług turystycznych.

6.5. Dodatek: Psychologia grupy wycieczkowej a postawy przewodnika

Przygotowując się do podjęcia pracy przewodnika nie wystarczy opanowanie teorii interpretacji i nabycie umiejętności stosowania jej metod i narzędzi. Dlatego - obok metodyki - niezbędnym komponentem przygotowania przewodnika do jego zawodu powinno być wprowadzenie w aspekty psychologiczne i socjologiczne związane z funkcjonowaniem grupy turystycznej. Przewodnik powinien stale być świadom typowych cech owej „krótkoterminowej grupy”, co ułatwi mu zrozumienie zachowań uczestników wycieczek i unikanie sytuacji konfliktowych. Jest to element osobnego wykładu w ramach szkolenia przewodników. Te zagadnienia powinny też stać się częścią odrębnego opracowania w ramach planowanej serii na temat przewodnictwa, którą otwiera niniejszy podręcznik. Dlatego te kwestie przedstawimy poniżej tylko w formie zarysu. Należą do nich:

a) Tak zwany „**luz wycieczkowy**”. To poczucie swobody, nie obowiązywania reguł dnia codziennego w miejscu zamieszkania (czy to w pracy, szkole albo na uczelni). Towarzyszy mu mniejsza dyscyplina czasowa (co powoduje spóźnienia na umówione miejsca spotkania) oraz skłonność do bardziej swobodnego odnoszenia się do innych osób, w tym do przewodnika. W przypadku starszych dzieci i młodzieży (najczęściej uczniów) to poczucie często od wielu dni wyczekiwanej swobody, bez obecności rodziców i z osłabioną poza terenem szkoły kontrolą nauczycieli, może powodować zachowania nieco bardziej obcesowe, popisy, nieoczekiwane „interakcje”. Z kolei dorośli mogą pozwalać sobie na zachowania bardziej poufale wobec siebie w grupie, może się też wydarzyć, że niektórzy z nich spożyją już przed zwiedzaniem niewielkie ilości alkoholu, co zmniejszy poziom ich koncentracji, a czasem wywoła także bardziej swobodne zachowania. Przewodnik musi być na nie przygotowany i umiejętnie, ale kulturalnie je neutralizować, nie wchodząc przy tym w rolę rodzica, kierownika czy nauczyciela, gdyż to przez uczestników wycieczki zostałoby odebrane jako próba odebrania im mile widzianej swobody. Bardziej stanowcza reakcja jest konieczna, gdy zachowanie takiej zbyt swobodnej osoby przeszkadza innym w zwiedzaniu, naraża uczestnika lub innych na niebezpieczeństwo, łamie zasady zwiedzania danego miejsca albo wprost przeszkadza przewodnikowi w realizacji programu. W takim momencie reakcja przywracająca porządek nie będzie też przez pozostałych odebrana jako niesłuszną, lecz oczywistą. Zasady postępowania w podobnych sytuacjach powinien omówić wykład z psychologii.

b) Świadomość **czasu wolnego**. Uczestnicy zwiedzania niemal zawsze (poza grupami realizującymi ścisły program edukacyjny) spędzają na nim swój wolny czas, są tam obecni z własnego wyboru i jest to w ich rozumieniu forma wypoczynku (nawet, jeśli aktywnego). Ma to szereg konsekwencji dla podejścia i zachowania przewodnika. Swoją funkcję lidera grupy (którym jest przez cały czas zwiedzania) musi rozumieć i wykonywać raczej jako bardziej doświadczony partner czasu wolnego niż jako kierownik albo nauczyciel. Jego przekaz nie może przypominać lekcji, wykładu ani instrukcji. Nie może być monotony ani nudny,

bo uczestnicy odbiorą zwiedzanie nie tylko jako stratę czasu, ale jako odbieranie im pewnego dobra, mianowicie *ich wolnego czasu*. Nie może doprowadzać zwiedzających do granic wyczerpania fizycznego (kiedy na przykład muszą stojąc wysłuchać serii wielominutowych komentarzy, nie mogąc usiąść ani się poruszać) ani intelektualnego (zasypując ich szczegółami, datami i liczbami, albo co gorsza, z nich odpytując). Jego wskazówki powinny być raczej zachętami czy zaproszeniami do kolejnych elementów zwiedzania czy zaangażowania się, niż poleceniami czy rozkazami. Ewentualne napomnienia muszą być ubrane w formę życzliwego ostrzeżenia czy przyjaznego komentarza tak długo, jak będą w tej formie zrozumiane i skuteczne. Przewodnik unika także sporów w tzw. „podniesionej temperaturze”, psujących atmosferę - ewentualne dyskusje prowadzi kulturalnie, a widząc zarysowującą się kłótnię między uczestnikami, stara się ją w porę opanować lub wygasić, także przez zmianę tematu, do czego zresztą w trakcie zwiedzania ma zawsze wiele okazji. Przede wszystkim przewodnik pamięta, że uczestnicy zwiedzania muszą odbierać atmosferę jako miłą, nie powinni odczuwać stresu w związku z jego działaniami i sposobami organizowania zwiedzania – wówczas mają odczucie dobrze spędzonego wolnego czasu i są tym usatysfakcjonowani.

c) Niechęć do narzucanej edukacji. Wiąże się ona z poczuciem opresyjności polskiego (i nie tylko polskiego) szkolnego czy uczelnianego systemu edukacji i doświadczeniem wielości narzucanych w nim treści. Dlatego właśnie w czasie wycieczki, zwiedzania, dobrowolnego spotkania z dziedzictwem, uczestnicy reagują alergicznie, a przynajmniej pasywnie, na zbyt nauczycielskie postawy i zachowania przewodnika. Żeby tego uniknąć, musi on nie tylko nauczyć się innego sposobu przekazu informacji i umieć go stale urozmaicać oraz dopasowywać do swoich słuchaczy i ich sytuacji. Pomoże mu w tym świadomość, że prawie nigdy (poza sytuacjami zwiedzania w ramach programu edukacyjnego) jego interpretacja nie będzie przedmiotem oceny czy zaliczenia. Nie jest więc kwestią decydującą o czymkolwiek, jeśli jeden uczestnik zapamięta ze zwiedzania takie elementy, a inny – inne, a nawet jeśli ktoś bardziej rozproszony czy danego dnia nieuważny nie wyniesie z niego prawie nic. Zapewne inny uczestnik uzna dobrze poprowadzone zwiedzanie za jeden z najciekawszych dni w roku, a jeszcze inny zacznie się poważniej zastanawiać nad tym czego doświadczył albo usłyszał - i to będzie sukcesem przewodnika, a nie procent realizacji programu czy zapamiętania treści. Ponadto przewodnik musi pamiętać, że jakiekolwiek doświadczenie dziedzictwa i jakakolwiek edukacja w czasie wolnym mogą być skuteczne (czyli mieć długofalowe efekty) tylko wówczas, gdy nie ma odczucia edukacyjnego nacisku (że coś „muszą” zapamiętać albo czegoś się nauczyć), jednym słowem – gdy ludzie „po szkole” lub „poza szkołą” napotkają w nim wszystko inne, tylko nie kolejnego szkolnego nauczyciela. Może on być zapaleńcem zarażającym swoją pasją, świetnym gawędziarzem, urodzonym inspiratorem wspólnych aktywności, kompetentnym ale zrozumiałym ekspertem, albo wszystkim po trosze, choć tak wcale być nie musi. Niezależnie od tej z wymienionych „ról”, która najlepiej pasuje do jego osobowości oraz od faktycznie pełnionej przezeń funkcji przywódcy, w odbiorze uczestników zwiedzania

przewodnik musi być towarzyszem przygody z dziedzictwem, odkrywającym przed nimi (a lepiej: wraz z nimi) kolejne drzwi, nowe przestrzenie i nowe horyzonty. Stąd potrzeba rozmaitych form przekazu, narzędzi i „tricków” edukacyjnych, sposobów inspiracji zachowań: wszystkie one mają za zadanie spowodować, by ludzie uczyli się bawiąc, rywalizując ze sobą, oglądając, szukając, dyskutując, tańcząc i śpiewając- lecz co najważniejsze: nie do końca wiedząc o tym, że właśnie się uczą.

d) Konflikt indywidualnych zainteresowań i potrzeb grupy. Może on wystąpić zawsze poza zwiedzaniem indywidualnym, realizowanym dla pojedynczych osób lub małych grupek prywatnych ludzi, którzy dobrze się znają i często dzielą swoje zainteresowania. Pojawia się w rozmaitych postaciach i najczęściej w trakcie zwiedzania ma łagodny przebieg (ktoś dopytuje o szczegóły, reszta wykazuje objawy znudzenia). Może się też zdarzyć, że jedni zachęcają do przedłużenia niektórych form interakcji (dyskusja, zabawa, poszukiwanie czegoś) podczas gdy inni woleliby przejść „do rzeczy”. Zdarzają się jednak także jego ostrzejsze postacie, gdy na przykład w grupie dochodzi do kłótni na temat opóźniania zwiedzania przez osoby idące wolniej i stale „dochodzące” do kolejnych stacji, przez co reszta musi na nie czekać, albo powstaje spór czy zwiedzać jakieś miejsce, obiekt czy wystawę, czy też z niego zrezygnować i zamiast tego usiąść na kawę lub przedłużyć czas wolny. Zadaniem przewodnika jest taki konflikt rozładować już na etapie jego rodzenia się, by nie dopuścić do zepsucia atmosfery. Zważa więc na idących wolniej i dopasowuje do nich tempo, ewentualnie prosi lidera grupy o ich łagodne i dyskretne „przyspieszanie”, proponuje szczególnie zainteresowanemu „pytaczowi”, że usiądzie z nim podczas przerwy, odpowie mu szerzej po zakończeniu zwiedzania lub nawet przyśle odpowiedni link przez pośrednictwo emaila, kwestię zwiedzania w grupach dorosłych rozwiązuje, idąc do obiektu z chętnymi a resztę pozostawiając na „kawie”. W razie ostrzejszych konfliktów przewodnik sięga po pomoc lidera grupy (kierownika, nauczyciela, zleceniodawcy itd.), z którym przez cały czas współpracuje.

W przygotowaniu przewodnika do roli „chwilowego przywódcy” pomocne mogą być teorie z zakresu psychologii i zarządzania, które są przedmiotem wykładu w ramach szkolenia. Wśród nich szczególnie warte prezentacji i przyswojenia przez uczestników są te, które akcentują kluczowe znaczenie zjednywania sobie ludzi dla realizacji wspólnych celów. Oznacza to u niego każdorazowo 1) świadomość celu (interpretacji dziedzictwa) i 2) przekonanie, że cel ten ma osiągać nie dla siebie, lecz dla innych i tylko razem z nimi: z takimi, jacy są i w sytuacji, w jakiej ich spotkał.



W miejsce pytań i zadań do tego rozdziału Autor proponuje zapoznanie się z Dodatkiem umieszczonym w ostatniej sekcji podręcznika (po Rozdziale 22), zawierającym opracowany przez niego rozkład materiału kursu metodyki dla szkoleń przewodników miejskich.

CZĘŚĆ II

Formy przewodnictwa w przestrzeni miejskiej

Biblioteka Uniwersytecka Zielonogórskiego

WSTĘP

W tej części podręcznika czytelnik otrzymuje szczegółowe prezentacje form przewodnictwa miejskiego. Każda z nich obejmuje obszerny opis danej formy, ilustrację praktycznego funkcjonowania w postaci opisu przypadku, zestawienie środków przekazu, stosowanych w jej realizacji, podsumowanie jej atutów i słabszych stron. Dołączone jest omówienie typowych działań przewodnika: elementów jego przygotowania do danej usługi, zestawienie zalecanych modułów komentarza oraz narzędzi i urządzeń wspomagających przekaz, krótkie wskazówki odnoszące się do realizacji, wyszczególnienie ewentualnych pól współpracy z innymi podmiotami w trakcie zwiedzania. Omówione elementy przygotowania (dalszego i bliższego) nie obejmują już zakresów wiedzy odnoszącej się do miasta jako terenu interpretacji dziedzictwa, ani do umiejętności zakładanych jako podstawowe dla każdego przewodnika i opisanych w odrębnych rozdziałach: dotyczą one tylko konkretnego typu usługi.

Prezentacja następuje w podziale na pięć rozdziałów, omawiających kolejno:

- klasyczne formy przewodnictwa w przestrzeni miejskiej (Rozdział 7),
- nowsze i alternatywne formy przewodnictwa, w tym oprowadzanie stylizowane, zwiedzanie z perspektywy, a także szerzej organizowane z wykorzystaniem zespołu zwiedzanie fabularyzowane i zwiedzanie połączone z wyższą aktywnością fizyczną (Rozdział 8),
- popularne formy usług hybrydowych, łączących przewodnictwo z innymi świadczeniami (Rozdział 9),
- szczególne odmiany zwiedzania klasycznego, jak zwiedzanie po trasie tematycznej, zwiedzanie wielozmysłowe lub kreatywne (Rozdział 10).
- w ostatnim rozdziale tej części (Rozdział 11) zostały omówione formy zwiedzania z dwoma najczęstszymi grupami „nietypowymi” to jest z niepełnosprawnymi i dziećmi.

Ileokroć w opisach stosowanych sposobów przekazu Czytelnik napotka pojęcia, których znaczenia nie rozumie (takie jak komentarz rozwinięty, komentarz zredukowany, prezentacja kontynuowana, anegdota biograficzna itd.), może zajrzeć do czwartej części podręcznika, gdzie w rozdziale „*Podstawowe formy przekazu*” wszystkie je wyjaśniono z podaniem ich struktury, zastosowania oraz przykładów. To samo dotyczy form uzupełniających przekaz oraz narzędzi i urządzeń wspierających przekaz – zostały one szeroko opisane w odnośnych rozdziałach czwartej części.

7. KLASYCZNE FORMY PRZEWODNICTWA MIEJSKIEGO

7.1. Miejski spacer historyczny (guided city walk/walking tour; historische Stadtführung)

Opis: Jest formą pieszego oprowadzania turystów przez przewodnika. W turystyce miejskiej odbywa się ono niemal zawsze w ograniczonej przestrzeni historycznego centrum, gdzie koncentruje się większość materialnych zasobów dziedzictwa, w postaci zabytków i miejsc o dużym znaczeniu dla dziejów miasta. W zależności od potrzeb zwiedzających i rodzaju zlecenia istnieje kilka wersji programu takiego zwiedzania.

Wersja **A**) Może ono odbywać się według **programu przekrojowego** (całościowego). Wówczas rozpoczyna się w miejscu powiązanim z historycznymi lub legendarnymi początkami miejscowości (relikty grodu, poświadczone miejsce przeprawy przez rzekę, miejsce rezydencji założyciela klasztor, rynek lokacyjny). Następnie obejmuje wybrane ważne elementy dziedzictwa kolejnych epok w danej miejscowości; mogą to być miejsca ilustrujące kolejne procesy miastotwórcze, miejsca istotnych wydarzeń, miejsca biograficzne ważnych postaci (jak ich domy rodzinne, groby) lub symboliczne miejsca z nimi związane (pomniki, inne formy pamięci). Spacerujący zmierzają następnie zgodnie z chronologią lokalnej historii aż do współczesności, którą reprezentuje miejsce ostatniego ważnego wydarzenia lub jednoznaczny symbol nowego miasta (wybitna realizacja architektoniczna, siedziba instytucji powszechnie kojarzącej się z miastem, główne miejsce odbywania się znanej imprezy, z której ono słynie). Oczywiście w każdym przypadku konieczna jest selekcja, podstawowa zasada zwiedzania historycznego jest zgodna z jedną z reguł przewodnictwa: prawdziwą sztuką jest umiejętność ograniczenia. W miastach posiadających trasy turystyczne, spacer może być zrealizowany wzdłuż takiej trasy, o ile jej przestrzenna struktura (wybór i kolejność obiektów) jest zbudowana zgodnie z chronologią miejskiej historii.

Wersja **B**) **Spacer po epoce.** W tym wypadku zwiedzanie ograniczone jest do jednego z okresów dziejów miejscowości, zazwyczaj tego, w którym jej znaczenie było największe i/lub rozwój najbardziej dynamiczny. W Polsce, w zależności od przebiegu dziejów danego miejsca, najpopularniejsze są zwiedzania historyczne koncentrujące się na średniowieczu jako epoce początków miasta lub wieku XIX jako okresie industrializacji, w którym znaczna grupa miast powstała lub przeżyła okres swojego bardzo dynamicznego rozwoju z małego ośrodka do dużego miasta przemysłowego. Teren zwiedzania historycznego w tej wersji zostaje ograniczony do tych obszarów miasta, które powstały lub silnie rozwinęły się w danej epoce. Jeśli taka redukcja przestrzeni jest niemożliwa (bo w prezentowanym okresie rozwój substancji miejskiej dokonywał się w wielu miejscach, także w dzielnicach powstałych kiedy indziej) następuje selekcja prezentowanych zasobów. Nie zwraca się uwagi na „obce” historycznie

elementy, lecz koncentruje na tych, które mają związek z epoką. Rzecz jasna, w takiej sytuacji konieczne są wyjątki od podanej reguły: trudno na przykład przejść obok monumentalnej budowli czy kontrowersyjnej instalacji artystycznej, nie wyjaśniając przynajmniej (odpowiednio) jej przeznaczenia, okoliczności powstania czy symbolicznego znaczenia. Jednak dla utrzymania w świadomości turystów pozycji wiodącego wątku (a jest nim epoka historyczna, jej wydarzenia i jej dziedzictwo) takie komentarze „obce” muszą być zredukowane do minimum.

Przykład spaceru historycznego (program pełny)

„1000 lat Poznania” (oferent: KulTour.pl)

Objaśnienie trasy: Struktura przestrzenna Poznania - jak mało którego innego miasta - nadaje się do spaceru „wzdłuż historii”. Idąc właściwie prostą drogą zwiedzający przechodzi przez kolejne 4 „warstwy” miasta, odpowiadające 4 wielkim epokom, wyodrębnianym w jego dziejach: okres wczesnopiastowski (X do początku XIII wieku), okres polskiego miasta lokacyjnego (XIII – XVIII wiek), okres pruski (wiek XIX - początek XX wieku) i wreszcie dociera do symbolicznych monumentów okresu miasta powojennego. Trasa tysiąclecia Poznania jest długa (około 2,5 kilometra) i obejmuje zwiedzanie dużej grupy obiektów. Jej przejście pozwala turystom uzyskać naprawdę pełny obraz dziejów miasta od początku do czasów współczesnych i doświadczyć najważniejszych aspektów jego dziedzictwa w chronologicznej kolejności.

Historyczny opis trasy:

Epoka wczesnopiastowska: Gród Poznański istniał już od wieku IX na wyspie na Warcie, nazwanej potem Ostrowem Tumskim. Tutaj zbudowano pierwszą katedrę na ziemiach polskich. Wokół grodu rozwijały się osiedla, z których najstarszym była Śródka - osada handlowa na prawym brzegu rzeki. Trochę dalej leżała Komandoria, którą od XII wieku władał zakon rycerski Joannitów, zwanych później Kawalerami Maltańskimi. Odwiedziny na Komandorii i Śródce oraz zwiedzenie Ostrowa Tumskiego z Katedrą pozwalają spotkać się z tą najstarszą warstwą naszych – polskich i poznańskich – dziejów. Jest to też okres, kiedy Poznań spełniał funkcje stołeczne.

Okres miasta królewskiego: Po przeniesieniu Poznania na lewy brzeg Warty (1253) miasto rozwijało się i bogaciło. Do budowy nowego ratusza zaproszono włoskiego architekta Jana Baptista di Quadro, którego dzieło jest uważane za najpiękniejszą świecką budowlę okresu renesansu w Polsce. Nie żałowano pieniędzy na monumentalny kościół parafialny. Królowie polscy, często odwiedzający Poznań, zatrzymywali się w Zamku na Wzgórzu Przemysła, górującym nad miastem. Wielkopolskie rody magnackie miały tu swoje miejskie siedziby, a ich przedstawiciele wnieśli swoje życiorysy i dokonania w historię miasta. Znani lekarze, architekci i ludzie kultury rozślawili swymi dziełami Poznań w złotym okresie jego rozwoju.

Okres pruski. Po II rozbiorze Polski władzę w Poznaniu przejęli Prusacy. Wprowadzili swoje porządki, powiększyli miasto w kierunku zachodnim poprzez budowę dzielnicy zwanej Nowym Miastem. W połowie wieku XIX zamienili miasto w twierdzę, której liczne obiekty

obronne pozostały do dziś świadectwem tych czasów. Pod koniec XIX w. nasiliła się germanizacja. Żeby zwiększyć rangę Poznania i zachęcić osadników z Niemiec do przyjazdu, postanowiono zbudować prestiżową dzielnicę w stylu niemieckim, której perłą stał się neoromański zamek cesarzy niemieckich.

Warstwa XX wieczna i współczesna. Po pierwszej wojnie światowej (1919) Polska „wróciła do Poznania”, po drugiej wojnie miasto było bohaterem pierwszego zrywu Polaków przeciw komunistycznej dyktaturze, a po jej upadku rozpoczęło nową epokę swego rozwoju. Symbolami tego czasu mogą być: pomnik „pogromców Enigmy”, poznańskich matematyków, nie opodal Zamku Cesarskiego, sam zamek, przebudowywany podczas okupacji na reprezentacyjną budowlę Trzeciej Rzeszy, Pomnik Poznańskiego Czerwca 1956 Międzynarodowe Targi Poznańskie i Stary Browar, jeden z symboli nowego Poznania.

Czas zwiedzania: ok. 4-5 godzin

Zwiedzane wnętrza: Katedra - Fara i Kolegium Jezuickie - Zamek Cesarski - Stary Browar.

Opcjonalnie: Ratusz (Muzeum Historyczne), multimedialna Makieta Dawnego Poznania.

Przebieg trasy:

Dojazd do początku trasy (z Dworca Głównego, ze Starego Rynku)

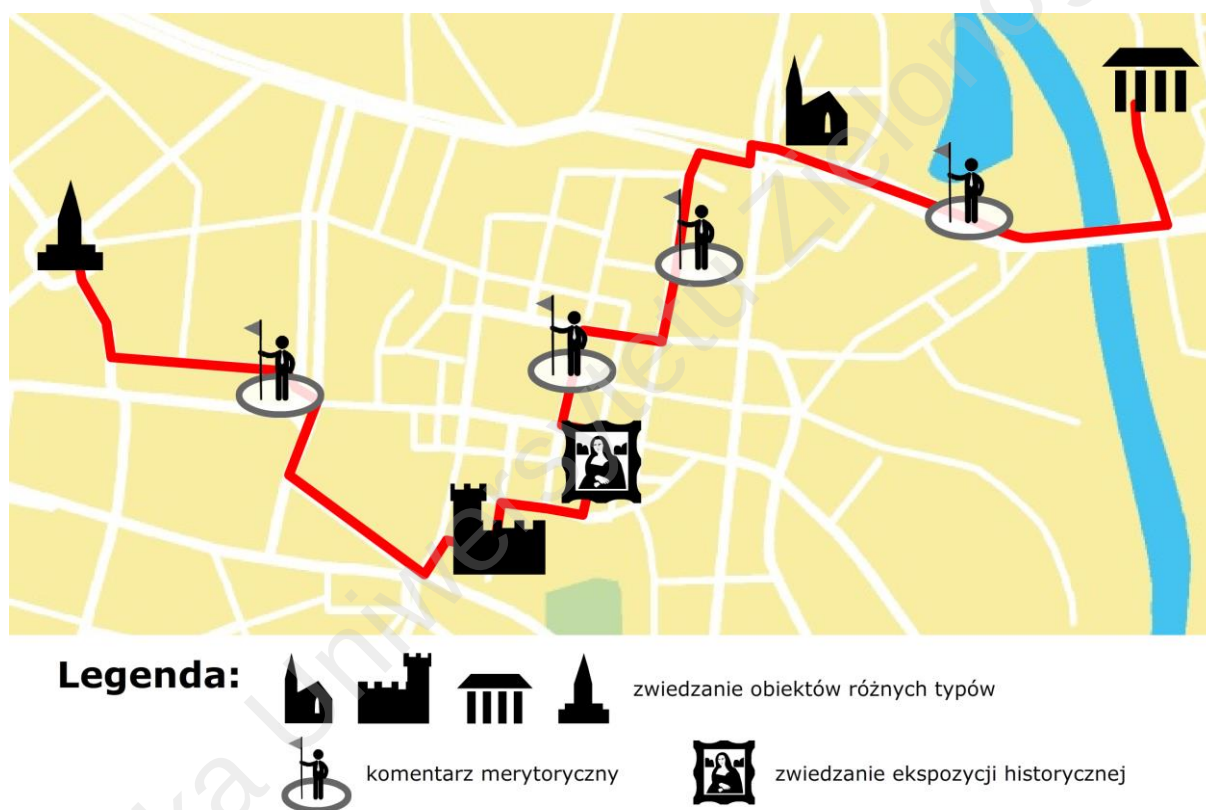
Zwiedzane miejsca/obiekty: Nr 1: Komandoria; Nr 2: Śródka (rynek); Nr 3: Kościół NMP „in Summo”, Nr 4: Katedra Św. Piotra i Pawła (wnętrze i krypta) i Ostrów Tumski; Nr 5: Kościół Podominikański, Nr 6: Ratusz Poznański (możliwe zwiedzanie wnętrza i ekspozycji historycznej); Nr 7: Domki Budnicze na Starym Rynku; Nr 8: Fara Poznańska (wnętrze); Nr 9: dawne Kolegium Jezuickie (wirydarz i dziedziniec); Nr 10: Pałac Górków; Nr 11: Wzgórze Przemysła; Nr 12: Bazar Poznański; Nr 13: Plac Wolności z Biblioteką Raczyńskich i Arkadią; Nr 14: Dzielnica Zamkowa (tzw. Cesarska); Nr 15: Zamek Cesarski (wnętrze), Nr 16: Pomnik Poznańskiego Czerwca; Nr 17: Róg kompleksu MTP lub Stary Browar (wnętrze).

Zakończenie wycieczki lub powrót do Dworca Głównego, Starego Rynku

Zastosowanie. Spacer historyczny pozostaje najszerzej oferowaną klasyczną formą zorganizowanego zwiedzania miast. Korzystają z niej wszyscy oferenci miejskich usług przewodnickich, oraz niemal wszyscy samodzielni przewodnicy miejscy. Spacer historyczny stosuje się najczęściej w pracy z turystami w niejednorodnych grupach. Są to na przykład uczestnicy wycieczek biur podróży „do miast” oraz decydujący się spontanicznie na zwiedzanie miasta uczestnicy city breaks (z których tworzy się grupy w hotelu lub w miejscu rozpoczęcia wycieczki). Jeśli odbywa się na niewielkim obszarze, jest odpowiedni dla grup turystów nie posiadających własnego środka transportu (autokar, minibus). Spacer historyczny może być także zaproponowany uczestnikom wycieczek szkolnych, jeśli jest to młodzież starsza, a dziedzictwo miasta jest bardzo dobrze rozpoznawalne i poszczególne jego aspekty i wątki są przedmiotem edukacji na poziomie podstawowym, ponadpodstawowym oraz średnim (w Polsce są to Kraków, Gdańsk, Warszawa, w mniejszym stopniu Poznań, Wrocław, Lublin, raczej nie inne miasta). Może być także elementem edukacji regionalnej dla mieszkańców regionu, którego miasto jest stolicą (przykładowo: Szczecin dla mieszkańców Zachodniego

Pomorza, a Białystok dla Podlasia) lub... dla własnych mieszkańców, których – jeśli dobrze przygotowany i atrakcyjnie prowadzony - zawsze jest w stanie zainteresować.

Zadania przewodnika: W zwiedzaniu historycznym przewodnik przejmuje rolę fizycznego nawigatora grupy w przestrzeni miasta, organizatora spaceru (gwarantującego m.in. bezpieczne przemieszczanie się, wejście do konkretnych obiektów, ustalającego lub wskazującego miejsca rozejścia się i spotkania, często także miejsca i czas zakupów, a także ewentualnego posiłku). Jest on także w jednej osobie: narratorem historii miasta (którą zestawia i realizuje w formie jednolitej opowieści), interpretatorem jego dziedzictwa kulturowego i jednocześnie ekspertem, odpowiadającym gościom na ich pytania. Przewodnik w tej formie zwiedzania ma dowolność dobierania środków prezentacji i interpretacji - może na przykład w wybranych przez siebie komentarzach i miejscach posługiwać się legendą i anegdotą biograficzną jako elementami ożywiającymi i wzbogacającymi przekaz.



Rys. 4. Schemat typowego spaceru historycznego
Źródło: opracowanie własne.

Typowe formy przekazu: Komentarz historyczny do miejsc i obiektów (zalecana forma sylabusa, por. rozdział 4), legenda (opowiadana lub odczytana) anegdota miejska i biograficzna, prezentacja filmowa lub multimedialna (w zwiedzanych obiektach), omawiany przez przewodnika materiał ilustracyjny (obrazy, plany przestrzenne, trójwymiarowe modele i dwuwymiarowe rzuty budowli).
Formy uzupełniające przekaz: nagrania dźwiękowe (gwary, fragmentów piosenek), cytaty (przyczone lub odtworzone), pokaz multimedialny

(na przykładzie wieloprzestrzennego modelu, np. makiety miasta), treści tablic pamiątkowych i informacyjnych, materiały papierowe „do wzięcia” na temat obiektów i wystaw.

Zaletami tej formy są: gwarancja merytorycznej prawidłowości udzielonych informacji, oparta na atestowanej wiedzy przewodnika; osobiste doświadczenie miasta niejako z pierwszej ręki (przez przewodnika jako jego żywego reprezentanta), **reprezentatywność** zwiedzonych walorów dla całości dziedzictwa miasta; możliwość zadawania pytań i przez to częściowego, ale natychmiastowego zaspokojenia ciekawości.

Wśród **wad** na pierwszym miejscu należy wskazać „przekrojowość” prezentacji i interpretacji która w minimalnym stopniu (pytania i odpowiedzi) uwzględnia różnorodność zainteresowań turystów, zmęczenie wynikające z pokonywania pieszo (i często w tłumie) znacznych odległości, wreszcie odczucie monotonii, spowodowane kilkugodzinnym słuchaniem jednej osoby.

Przygotowanie przewodnika do spaceru historycznego

Przygotowanie dalsze. Obejmuje uzyskanie szczegółowej orientacji w sytuacji na obszarze zwiedzania obejmującej m.in. aktualną wiedzę na temat przejść dla pieszych przez ulice, godzin dostępności obiektów i ich wewnętrznych regulaminów zwiedzania, o działających tam urządzeniach mogących wspierać przekaz (filmy, prezentacje, inscenizacje) i treści przez nie prezentowanej. Potrzebna jest znajomość lokalizacji i asortymentu sklepów spożywczych i z pamiątkami, lokalizacja miejsc parkingowych dla autokarów i samochodów oraz publicznie dostępnych toalet. Konieczny jest wstępny wybór reprezentatywnej trasy spaceru (a w przypadku gotowej trasy turystycznej selekcja obiektów) w wersjach przewidzianych na typowe dla większości zamówień czasy zwiedzania (np. 2, 3, 4 godziny). Ostatnimi elementami są: opracowanie komentarzy do obiektów, miejsc i innych elementów, dobór materiału uzupełniającego te komentarze (ilustracji, nagrań, cytatów, anegdot itd.).

Przygotowanie bliższe. Jego najważniejszym elementem jest wywiad dotyczący profilu klientów (w miarę możliwości pozyskanie informacji od zlecniodawcy lub bezpośrednio od klientów) w zakresie: liczebności grupy, czasu przeznaczonego na zwiedzanie, miejsca (obszaru) pochodzenia grupy, wieku i zróżnicowania wiekowego, obecności osób niepełnosprawnych i rodzaju ich niepełnosprawności, poziomu edukacyjnego lub kierunku wykształcenia uczestników grupy (jeśli są w miarę jednorodne), programu ramowego wyprawy (gdzie jeszcze byli – będą) najnowszych doświadczeń turystycznych (gdzie byli ostatnio) doświadczeń z miastem (czy byli już w naszym mieście, ilu z nich, kiedy ostatnio). Po uzyskaniu tych wiadomości następuje dostosowanie trasy spaceru: wybór opcji w zależności od czasu i dostępności obiektów dla grupy, ustalenie miejsca spotkania i sprawdzenie możliwości dojazdu i parkowania tak pojazdu grupy, jak i swojego własnego, ustalenie z grupą miejsca spotkania i sposobu kontaktu (wymiana telefonów z osobą kontaktującą się w imieniu grupy lub będącą na miejscu). Dalej konieczna jest decyzja przewodnika w sprawie ostatecznego doboru materiałów uzupełniających i urozmaicających przekaz (z uwzględnieniem profilu

grupy i stosowanego rejestru językowego), wreszcie ewentualna rezerwacja świadczeń (wstępy, spektakle i prezentacje), jeśli zostało umówione, że będzie to zadaniem przewodnika.

Pola współpracy z innymi podmiotami. Realizując spacer historyczny, przewodnik współpracuje przede wszystkim z gospodarzami i personelem obiektów, których wnętrza zwiedza z turystami. W tym kontekście musi znać i stosować zasady oprowadzania wynikające z regulaminu obiektów (muzea) lub przyjętych tam ogólnych zasad zachowania (obiekty sakralne), w tym trasy zwiedzania, miejsca i eksponaty dostępne zwyczajnie lub na specjalne zamówienie. Musi dobrze orientować się w procedurach dostępu do obiektu i jego oświetlenia (bilety, uzyskiwanie kluczy, włączanie światła) oraz w sposobach uruchamiania urządzeń wspomagających przekaz (np. filmy, projekcje multimedialne, dostępne ilustracje lub nagrania) by mógł uruchamiać je sam (na podstawie stałego porozumienia z personelem) lub sprawnie powodować ich włączenie (np. przez domofon, telefon). W razie potrzeby musi też informować personel o wizycie z grupą, jej czasie i liczebności, ewentualnie rezerwować tę możliwość, jeśli liczba odwiedzających lub zwiedzanie z głośnym oprowadzaniem są w jakiś sposób limitowane. Innymi potencjalnymi partnerami przewodnika są pracownicy informacji miejskiej oraz sprzedawcy w odwiedzanych punktach (na przykład literatury, pamiątek), pożądane jest uprzedzenie o wizycie, gdy grupa jest bardzo liczna (żeby przygotowali na przykład specjalne miejsce obsługi). Może być także konieczne tłumaczenie ze strony przewodnika przy zakupie lub pozyskiwaniu informacji) gdy jego goście są cudzoziemcami.

Szczegółowe wskazówki dla przewodnika

Planowanie trasy. Zadanie jest ułatwione, jeśli w mieście funkcjonuje trasa turystyczna zgodna w swym przebiegu z chronologią dziejów miasta i uwzględniająca kolejne epoki w swojej strukturze (doborze obiektów na trasie). Trasa ta nie musi być materialna (koordynowana) ani nawet realna (fizycznie wyznaczona w terenie, z drogowskazami i informacjami/opisami na obiektach) - wystarczy, jeśli jest wyznaczona i opisana za pomocą materiałów (przewodniki, informatory papierowe i na portalach internetowych). Przewodnik może wtedy przejąć proponowany przebieg trasy jako gotową trasę swojego zwiedzania, dokonując (jeśli to konieczne na przykład ze względu na planowany czas zwiedzania) selekcji obiektów oraz uzupełniając gotowe komentarze historyczne do obiektów w taki sposób, by a) wyeliminować szczegółowe informacje niepotrzebnie odwołujące się do wątku historycznego rozwoju miasta i jego dziedzictwa oraz b) nadać komentarzom formę atrakcyjną i zróżnicowaną pod względem środków przekazu (wprowadzić inne formy wypowiedzi, ilustracje, anegdoty, elementy interakcji z turystami). Jeśli uzna to za wskazane, wprowadza także do listy zwiedzanych obiektów inne, które w jego opinii dobrze reprezentują aspekty dziedzictwa ciekawe dla turystów a pominięte w trasie (na przykład wątki biograficzne ciekawych postaci albo elementy związane z aktualnie obchodzonymi jubileuszami wydarzeń, popularyzowanymi przez media).

Wybór zasobów do prezentacji. Prezentowanie i omawianie w trakcie spaceru historycznego wszystkiego, co ma jakieś znaczenie nie jest ani fizycznie możliwe (trwałoby zbyt

długo), ani atrakcyjne dla zwiedzających (ponieważ ich męczy), ani też owocne (bo z nadmiaru treści zapamiętane zostanie tylko bardzo niewiele). Dlatego najwłaściwszym postępowaniem przewodnika jest wybór takich elementów dziedzictwa (miejsc, obiektów, postaci, dzieł, eksponatów) które są dla kolejnych wydarzeń, procesów i epok najbardziej reprezentatywne (typowe) oraz takich, które stanowią lub reprezentują unikalne walory miasta na tle kolejnych epok (co zapewnia prezentację miejskiego unicum). Na przykład z kilku miejsc związanych z okresem założenia miasta warto prezentować takie, które albo najwyraźniej ukazują kontekst i cele powstania ośrodka (na przykład wydobywanie surowca, handel morski, zaplecze gospodarcze dla klasztoru, szczególne walory militarne, ośrodek administracji, miejsce życia i obsługa pracowników danej gałęzi przemysłu itd.) a z wielu barokowych kościołów wybrać jeden, najciekawszy pod względem zastosowanych rozwiązań lub form, imponujący monumentalną skalą lub związany z ważną postacią epoki, jak kompozytor czy wybitny duchowny, itd.).

Zwiedzanie obiektów zamkniętych w trakcie spaceru historycznego. Przewodnik powinien pamiętać, że realizuje spacer historyczny. Oznacza to konieczność redukcji (choć wcale nie eliminacji) tych elementów dziedzictwa i nawet bardzo wartościowych walorów w poszczególnych obiektach (na przykład sakralnych) i kolekcjach (na przykład muzealnych), do których zdecyduje się wejść z turystami. Koncentruje się na epoce, której reprezentantem jest dla niego obiekt (lub ekspozycja), do niej podając komentarze w pełnej wersji (rozwinęte), a tylko tytułem uzupełnienia wtrąca krótkie wyjaśnienia (tzw. komentarze kontynuowane) do pozostałych istotnych elementów dziedzictwa. W innym wypadku wątek historyczny w odbiorze zwiedzających prędko zejdzie na drugi plan, ponieważ inne materialne zasoby (obrazy, rozwiązania architektoniczne) zaprezentowane równie obszernie i sugestywnie zajmą jego miejsce w świadomości odbiorców. Także środki urozmaicenia przekazu (obok atrakcyjności wzmacniające też jego oddziaływanie) powinny służyć przede wszystkim temu aspektowi zwiedzania obiektu, który jest w nim akcentowany jako reprezentatywny dla danej epoki w ramach zwiedzania – to do niego przewodnik dołącza legendy, cytaty, anegdoty i nagrania, w związku z nim formułuje alternatywne wersje i kontrowersyjne tezy. To wszystko służy temu, by tym bardziej zaakcentować go oraz pogłębić doświadczenie spotkania z nim właśnie przez zwiedzających, a tym samym utrwalić go w ich pamięci.

Muzea i wystawy w ramach spaceru historycznego. Ich przydatność w typowym zwiedzaniu historycznym jest ograniczona, ponieważ z reguły ich tematyka jest bardzo szczegółowa i nie służy przekrojowej prezentacji historycznej. Ze zbiorów tego rodzaju przewodnik korzysta tylko wówczas, gdy są one jedynym lub najważniejszym reprezentatywnym elementem dla konkretnej epoki w dziejach miasta i ich lokalizacja odpowiada chronologicznemu porządkowi, wybranemu dla zwiedzania. Przykładem może tu być wystawa poświęcona danej grupie etnicznej, religijnej lub zawodowej o wyjątkowo dużym wkładzie w życie i rozwój miasta w danej epoce, umieszczona w miejscu związanym z tą grupą (np. dawna świątynia jej służąca czy warsztat typowy dla niej) i w dzielnicy powstałej w omawianej epoce. Wyjątkiem są tu muzea historyczne danego miasta (lub wyodrębnione

wystawy historyczne), których zwiedzanie może być osobnym elementem spaceru historycznego. W ich przypadku, jeśli dysponuje wystarczającą ilością czasu, przewodnik może zaproponować włączenia wystawy do programu spaceru (przy czym stosuje wówczas zwiedzanie selektywne (por. części 3 - sposoby zwiedzania ekspozycji muzealnych). Jeśli położenie takiej ekspozycji jest korzystne z punktu widzenia programu spaceru, można nawet zdecydować się na rozpoczęcie zwiedzania od niej. W zwiedzaniu wystawy koncentruje się na komentarzach przekrojowych do danych epok (pokazujących raczej proces rozwoju miasta niż konkretne wydarzenia i postaci) oraz na wybranych elementach nie występujących w dalszym toku spaceru (dokumenty historyczne, nagrania świadków czasu, prezentacje walorów leżących poza wybraną trasą). Następnie kontynuuje spacer w konwencji ilustracji treści przekazanych już na wystawie o elementy pokazywane „*in situ*” (na miejscu) w połączeniu z komentarzem do szczegółów dobrze tam widocznych oraz włącza dodatkowe lokalnie dostępne walory, których nie objęła wystawa lub na które podczas jej zwiedzania nie kierował uwagi turystów. Dotyczy to między innymi wątków biograficznych i związanych z konkretnymi wydarzeniami.

7.2. Miejski spacer tematyczny (Special Tour, Thematische Stadtführung)

Opis. Jest obok spaceru historycznego drugą z klasycznych form przewodnictwa miejskiego. W przeciwieństwie do niego nie posiada charakteru przekrojowego i jest zdecydowanie mniej selektywny w wyborze konkretnych celów – o ile mają one związek z wybraną tematyką. Wynika to stąd, że spacer tematyczny (czy w ogóle zwiedzanie tematyczne, wycieczka tematyczna) już z zasady koncentruje się na jednym, konkretnym aspekcie dziedzictwa kulturowego miasta (jak obecność konkretnej grupy etnicznej, materialne świadectwa epoki artystycznej, legendy miejskie, lokalne tradycje kulinarne), a nawet na pojedynczym wydarzeniu (jak powstanie zbrojne, pobyt ważnej osoby), postaci (polityk, artysta, literat, odkrywca itd.) dziele (np. powieści, serii literackiej) czy procesie (emancypacja kobiet, zagospodarowywanie rzeki, rozwój komunikacji) itd. Tego rodzaju spacer nie jest dla uczestników zapoznawaniem się z dziedzictwem w jego całości i różnorodności, ale odkrywaniem jednego aspektu dziedzictwa, nierzadko ukrytego, traktowanego jako drugorzędny lub może zgoła nie zauważanego: tego jednego, na który oni się zdecydowali. Dlatego nie pomija nawet mniej wartościowych historycznie czy mniej atrakcyjnych albo nieznanych elementów, jeśli tylko dostarczają one zwiedzającym nowej wiedzy lub ich interpretacja może rzucić nowe światło na interesujący ich proces, wydarzenie albo osobę. Wachlarz możliwości wyboru tematów jest praktycznie nieograniczony, często wzrost ilości i sukces poszczególnych typów propozycji wynika z obecności danej tematyki w debacie publicznej, ma związek z jubileuszami (rocznice ważnych wydarzeń, rocznice biograficzne)

a nawet z popularyzacją poszczególnych wątków przez filmy lub książki (w tym nawet tzw. miejskie kryminały).

Zazwyczaj spacer tematyczny realizowany jest także pieszo, choć w przypadku znacniejszego rozproszenia obiektów wynikającego z tematyki (na przykład technicznej) konieczne może być użycie środka transportu, własnego lub publicznego, by dostać się do niektórych z nich. Elementy zwiedzania tematycznego mogą być bardzo różnorodne, w zależności od jego tematyki ważną rolę mogą w nim grać wystawy tematyczne w muzeach, domy a nawet mieszkania (związane z biografiami bohaterów), izby pamięci, zakłady przemysłowe i warsztaty rzemieślnicze, pomniki i tablice pamiątkowe, miejsca historyczne, siedziby instytucji publicznych, w tym edukacyjnych, kościoły i cmentarze (miejsca np. chrztu, ślubu i pochówku), miejsca występów artystycznych, obiekty sportowe, archiwa i inne zbiory dokumentacji. Spacer tematyczny może mieć także różny poziom realizacji: od specjalnego zwiedzania dla dzieci, z odpowiednio ograniczonym i uproszczonym językiem prezentacji oraz obecnością licznych elementów animacji, poprzez realizację ścieżki edukacyjnej dla uczniów (odbywającą się w ramach nauczania szkolnego przedmiotu, np. literatury, plastyki, przyrody) aż po profesjonalne zwiedzanie z akademicką w treści i formie prelekcją, organizowane dla zawodowców (jak zwiedzanie fortyfikacji XIX-wiecznej twierdzy dla emerytowanych wojskowych) czy konferencji (trasa wybitnych lekarzy dla uczestników międzynarodowego sympozjum medycznego) albo w ramach wielodniowej wyprawy dla pasjonatów czy koneserów (jak spacer literacki po Dublinie przez miejsca związane z powieścią „Ulisses”). Więcej na temat „poziomów” tego zwiedzania z grupami dorosłych Czytelnik dowie się z ostatniej części podręcznika [por. Rozdział 21, tematyczne grupy dorosłych].

Z punktu widzenia warunków realizacji największe różnice między spacerami tematycznymi zachodzą w wyniku stopnia koncentracji obiektów oraz poziomu organizacji oferty tematycznej. Przewodnik ma więc do czynienia ze spacerami a) **zwartymi przestrzennie** (m.in. w ramach jednej dzielnicy, np. żydowskiej w Pradze) lub b) **rozproszonymi** (po większej przestrzeni, wymagającymi więcej czasu, przerw lub użycia komunikacji). Znaczne różnice w realizacji, ale też w wysiłku przygotowania zachodzą także między spacerem 1) w ramach materialnej lub realnej trasy turystycznej, oznaczonej w terenie i coraz częściej zaopatrzonej w urządzenia interpretacyjne [por. zwiedzanie wzdłuż trasy tematycznej, rozdział 10], 2) wzdłuż wirtualnej trasy tematycznej oraz 3) w niestematyzowanej przestrzeni miejskiej. Wykorzystanie trasy turystycznej przez przewodnika dla zwiedzania tematycznego zostanie omówione osobno, jako odrębna postać przewodnictwa.

Do zalet tej formy można zaliczyć (podobnie jak w zwiedzaniu historycznym) gwarancję jakości informacji, doświadczenie miasta ze pośrednictwem przewodnika jako jego żywego reprezentanta. Inne niż w poprzednim typie są: **aspektowe ujęcie dziedzictwa** przez zastosowaną tematyzację zwiedzanych walorów i jednocześnie ich reprezentatywność dla danej tematyki (co daje w efekcie głębsze zapoznanie się z daną dziedziną, na przykład procedury konkretnego działania wytwórczego). Spacer tematyczny w wysokim stopniu odpowiada na zainteresowania turystów przez prezentację wybranego przez nich lub dla nich

tematu. Prezentując konkretną dziedzinę ludzkiego działania (grupę ludzi, wydarzenie itd.) i podejmując istotne z tego punktu widzenia problemy i dylematy, jest w stanie znacznie skuteczniej niż spacer ogólnohistoryczny zainspirować część uczestników do dalszych poszukiwań, osobistej refleksji lub nawet kreatywnego działania. Daje także możliwość konfrontacji z unikalnymi elementami lokalnego dziedzictwa („unicum”) jak wydarzenie, dzieło literackie itd. Wreszcie – z punktu widzenia programów edukacyjnych – może być lepiej wykorzystane jako uzupełniająca lub pogłębiająca forma edukacji, realizowana poza szkołą (uczelnią) lub w ramach programów edukacji ustawicznej (dorosłych).

Wady zwiedzania tematycznego są częściowo te same jak przy spacerze historycznym: zmęczenie pieszym marszem na większe nawet odległości (co spowodowane jest większym rozproszeniem lokalizacji obiektów związanych z tematem), możliwe poczucie monotonii związane z jednym autorem przekazu, ograniczenie interakcji do pytań i odpowiedzi. Stosowany przy przypadkowej grupie turystów (uczestnicy city breaks, typowe wycieczki „do miasta” realizowane na podstawie katalogu biura podróży, klasy szkolne na podstawowym etapie edukacji) spacer tematyczny może wywołać bardzo zróżnicowany odbiór: jednych zachwyci i zainspiruje do dalszych poszukiwań, innych śmiertelnie znudzi, ponieważ wymusza na nich wysłuchiwanie informacji na temat zupełnie nie przystający do ich zainteresowań i przy tym „zalewa” ich szczegółami, zmuszając do wędrówki w celu uzyskania następnych szczegółów.... Dlatego ten typ spaceru powinien być proponowany ostrożnie i po konsultacji z organizatorami wycieczek.

Przykład spaceru tematycznego - Wybitne kobiety Poznania

Poznań był i jest miejscem życia, aktywności i dokonań znanych, silnych, twórczych i wyjątkowych kobiet. Wyprawa po mieście trasą poznaniańek to nie tylko intelektualna uczta dla pań poszukujących śladów „her-storii” (kobiecego aspektu w dziejach), ale i ciekawe doświadczenie dla wszystkich interesujących się wkładem jednostek w życie społeczności. Niejedna młoda kobieta może odnaleźć tu swój osobowy wzorzec samorealizacji.

Opis trasy: Spacer zaczyna się od najdawniejszej historii: przy reliktach palatium na Ostrowie Tumskim, gdzie zamieszkiwała pierwsza znana z imienia kobieta polskiej historii: Dobrawa, żona Mieszka I. Odegrała istotną rolę we wprowadzeniu chrześcijaństwa, dla niej wzniesiono właśnie tutaj pierwszy kościół łaciński w kraju, tu ją prawdopodobnie pochowano. Kolejno zwiedza się miejsca związane z dwoma tragicznymi postaciami kobiecymi z dziejów Poznania: zamordowaną z rozkazu męża, Przemysła II z powodu domniemanej bezpłodności księżną Ludgardą (Zamek Królewski) i pierwszą polską „czarownicą” (ul. Chwaliszewo). Na trasie jest Pałac Górków, gdzie przez wieki działały szkoły dla dziewcząt: najpierw klasztorna Benedyktynek, potem państwowa niemiecka Luisenschule. Tu można dowiedzieć się, jak zmieniał się program nauczania i wychowania oraz codzienne życie uczennic. Pomnik Hygiei przed Biblioteką Raczyńskich przypomina Konstancję Raczyńską, której rysy nadano bogini. Hrabina brała udział w kulturalnych i patriotycznych przedsięwzięciach męża, jednak zasłynęła niezłomną walką sądową o honor nieżyjącego już Edwarda, którą wygrała,

zawstydzając jego oszczerców. Przy Hotelu Bazar przypomina się często tu bywającą Emilię Szczaniecką, członkinię wielkopolskich elit, wychowaną w poznańskiej pensji Kaulfussa. Ta wielka patriotka organizowała służby medyczne Powstania Listopadowego, wspierała młodzież studiującą, zakładała pierwsze stowarzyszenia kobiece w Wielkopolsce. Na miano poznańskiej Wirginii Woolf zasłużyła przedstawicielka starej mieszczańskiej rodziny, literatka Maria ze Sławskich Wicherkiewiczowa. Ta fascynatka historii Poznania i popularyzatorka kobiecego wkładu w nie pozostawiła barwne opisy miasta i jego mieszkańców. Jej mieszkanie naprzeciw znanego kościoła Św. Marcina (ul. św. Marcin 11) przez lata było znanym salonem towarzyskim. Światową sławę jako aktorka osiągnęła Lili Palmer (Peiser), urodzona w Poznaniu w roku 1914 w domu przy ulicy Fredry, w niemiecko - żydowskiej rodzinie, zmarła w Hollywood (1987 r.). Występowała wraz z Gregorym Peck, Jeanem Gabin, Fredem Astairem i innymi. Niedawno zmarłą profesor Marię Paradowską, duszę środowiska Bambrów Poznańskich, wspomina się w ich muzeum, które powstało głównie dzięki jej uporowi. Główny gmach poznańskiej AWF to dobre miejsce do przypomnienia sukcesów jej absolwentek, wśród nich pływaczki Teresy Zarzeczańskiej i mistrzyni świata w rzucie młotem, Anity Włodarczyk. Wybitnym symbolem międzywojennego procesu emancypacji kobiet była Kazimiera Iłakowiczówna, absolwentka Oksfordu, współpracownica marszałka Piłsudskiego, głównie jednak poetka, której twórczość inspirowała wielkich polskich kompozytorów XX wieku. Po wojnie wybrała Poznań. W jej mieszkaniu przy ul. Gajowej działa niewielkie muzeum. Niezapomniana piosenkarka Anna Jantar pochodziła z poznańskiego Łazarza: jej rodzinny dom mieści się przy ul. Jarochońskiego, a w parafialnym kościele Św. Anny wzięła ślub z Jarosławem Kukulskim. Z Poznania pochodzą też wokalistki Hanna Banaszak i Małgorzata Ostrowska. Na trasie spaceru jest wiele miejsc związanych ze współczesnymi kobietami. Ich nestorka - ponad 100-letnia dr Wanda Błęńska, lekarka przez dziesiątki lat kierująca walką z trądem w Ugandzie, symbol polskiej pomocy dla Afryki, powróciła do rodzinnego Poznania i tu mieszka. W Collegium Maius studiowała i tu otrzymała dyplom w roku 1934. Innymi żyjącymi przykładami sukcesu i wkładu kobiet w życie miasta i kraju są: Małgorzata Musierowicz, autorka poznańskiej epopei „Jeżycjady”, wspomniana przy domu swych książkowych bohaterów, choreografka Ewa Wycichowska (przy Teatrze Tańca Współczesnego), światowej sławy artystka Magdalena Abakanowicz – której największa instalacja znajduje się w Parku Cytadela. Poznańska bizneswoman, Grażyna Kulczyk, w myśl motta „pieniądze to nie wszystko” ze Starego Browaru uczyniła silne i aktywne centrum kultury, żyjącej w symbiozie z biznesem.

Czas zwiedzania: ok. 3 godziny (z Parkiem Cytadela – 4 godziny)

Zwiedzane wnętrza: Kościół NMP (po otwarciu) – Dziedziniec Pałacu Górków – CHSiB Stary Browar.

Przebieg trasy:

Dojazd do początku trasy (z Dworca Głównego, ze Starego Rynku)

Zwiedzane miejsca/obiekty: Nr 1: Kościół NMP; Nr 2: Chwaliszewo (róg Czartorii); Nr 3: Teatr Tańca Współczesnego; Nr 4: Pałac Górków (dziedziniec); Nr 5: Wzgórze Przemysła i ul. Ludgardy; Nr 6: Hotel Bazar; Nr 7: róg ul. Św. Marcin – Aleje Marcinkowskiego; Nr 8: Pomnik Hygiei na Pl. Wolności; Nr 9: ul. Fredry 6; Nr 10: Collegium Maius UAM; Nr 11: Dom przy ul. Roosvelta 5 („kamienica Borejów”); Nr 12: Stary Browar.

Jeśli nie zwiedza się Parku Cytadela (Nr 13: instalacja „Nierozpoznani”), omówienie postaci i dzieła Magdaleny Abakanowicz realizowane jest przed gmachem głównym uniwersytetu Artystycznego (po Nr 8), wówczas krótszą trasą przez Pl. Ratajskiego spacer wiedzie do Nr 9 (Dom L. Palmer).

Powrót pieszo do Starego Rynku lub tramwajem na Dworzec Główny albo zakończenie spaceru w Starym Browarze.

Zastosowanie. Zwiedzanie tematyczne poleca się m.in. grupom, które nie po raz pierwszy przybywają do miasta. Mogą to być na przykład uczestnicy zjazdów i konferencji albo imprez regularnie odbywających się w tym mieście, pracownicy firm uczestniczący w naradach i szkoleniach, mieszkańcy własnego regionu. Część z nich uczestniczyła już w spacerze historycznym, jego powtarzanie byłoby więc nieefektywne i mało atrakcyjne. Dla tej części zwiedzanie tematyczne będzie alternatywą, szczególnie wtedy, gdy proponowany temat odpowiada ich zainteresowaniom zawodowym lub innym. Spacer tematyczny znakomicie nadaje się dla uczestników zwiedzania indywidualnego (pojedynczych gości lub prywatnych grupek towarzyskich albo zawodowych) jeśli jest przez zleceniodawcę wybrany z oferty prezentowanej przez biuro lub samego przewodnika lub został dopasowany do jego preferencji przedstawionych w zamówieniu. Ponadto, jak już wspomniano, spacer tematyczny jest chętnie wykorzystywany w pracy z grupami edukacyjnymi (jako pozaszkolna forma realizacji programu przedmiotu szkolnego albo akademickiego lub jako element tzw. ścieżki edukacyjnej) oraz jako element wypraw tematycznych grup pasjonatów, interesujących się daną dziedziną wiedzy, sztuki lub życia społecznego.

Zadania przewodnika. W zwiedzaniu tematycznym przewodnik pozostaje fizycznym nawigatorem w przestrzeni miasta (co jest tym ważniejsze, że najczęściej spaceru tematycznego nie odbywa się wzdłuż oznakowanej czy inaczej opisanej trasy). Jest także organizatorem spaceru (ustalając lub wskazując miejsca rozejścia się i spotkania, dbając o bezpieczeństwo przemieszczania się, gwarantując m.in. wejście do obiektów i zwiedzenie ekspozycji, wybierając miejsca i czas zakupów, ewentualnego posiłku), nawiązując w imieniu grupy kontakt z podmiotami które dysponują możliwością praktycznej demonstracji technologii i warsztatu lub pokazania miejsca biograficznego. Jego główną rolą jako interpretatora jest zapewnienie tematycznego spoiwa poszczególnych punktów zwiedzania. W tej roli jest zazwyczaj (choć niekoniecznie musi być) autorem i wykonawcą wprowadzenia, wskazującego na znaczenie tematyki i strukturę zwiedzania, i koncentrującego uwagę uczestników na jego poszczególne aspekty. Takie wprowadzenie realizuje niemal zawsze (jeśli nie ma gotowej prezentacji w obiekcie, np. w ramach wystawy tematycznej). Następnie, już w trakcie zwiedzania,

za pomocą komentarzy w poszczególnych punktach przewodnik kontynuuje wątek tematyczny w formie jednolitej opowieści, wbudowując w nią komentarze do kolejnych elementów (aspektów, bohaterów, technik, dzieł itd.) lub (jeśli używa będących do dyspozycji na miejscu środków przekazu), jak prezentacje, gotowe nagrania, pokazy. W razie braku bezpośredniego powiązania między gotowymi przekazami (prezentacje, opisy, wystawy w poszczególnych miejscach) przewodnik interpretuje je w kontekście tematyki spaceru, akcentując tam, gdzie to konieczne, zachodzące między miejscami (bohaterami, etapami itd.) podobieństwa, różnice, rozwój (technologiczny, form artystycznych itd.) współdziałanie lub konflikt postaw – w zależności od profilu zwiedzania. Pełni także rolę dostępnego na miejscu eksperta, odpowiadającego na pytania uczestników, w razie stosowania zwiedzania zadaniowego ekspozycji lub miniquizu pełni rolę (jednoosobowego) jury. Może być także moderatorem podsumowującej dyskusji, jeśli taką przewidziano, odbywającej się w postaci bardziej formalnej lub luźnej (np. niewymuszona rozmowa przy wspólnej kolacji). W tej formie zwiedzania przewodnik dysponuje wielką dowolnością dobierania środków przekazu, w tym także tych ożywiających go (jak animacja pytań i dyskusji, konkurs, quiz, zwiedzanie zadaniowe, przekazywanie ról (odczytanie tekstu, wykonanie czynności itd.).



Rys. 5. Schemat typowego spaceru tematycznego

Źródło: opracowanie własne.

Typowe formy przekazu. Są nimi: dłuższa lub krótsza prelekcja wprowadzająca z ewentualnym użyciem multimediów (w miejscu rozpoczęcia lub innym dogodnym, gdzie na przykład uczestnicy mogą usiąść), rozwinięty komentarz historyczny do zwiedzanych miejsc i obiektów [zalecana forma sylabusu miejsc, por. rozdział 19] z zamianą części modułów na rozwinięty wątek dotyczący poszczególnych znaczeń, aspektów lub bohaterów zwiedzania, zwiedzanie ekspozycji biograficznej lub tematycznej w muzeum, izbie pamięci, instytucji publicznej, domu rodzinnym [zgodnie z zasadami zwiedzania wystaw, por. część 3, rozdział 13],

dyskusja podsumowująca w dogodnym miejscu, projekcja filmu lub inny typ prezentacji tematycznej. W zależności od tematyki zwiedzania można zastosować także: w zwiedzaniach dotyczących rzemiosła i kreatywnej twórczości: prezentację technologii wytwarzania, pokaz praktyczny (działanie twórcze), a nawet krótki warsztat z udziałem uczestników spaceru [szerzej na temat warsztatu w opisie zwiedzania kreatywnego, rozdział 10]. W zwiedzaniu o tematyce biograficznej, wątek biograficzny może przekazać legenda (opowiadana lub odczytana), oryginalny, odczytany przekaz ze źródła historycznego na temat osoby, fragment literackiej biografii osoby; utwór literacki (np., wiersz) odczytany, wykonany lub odtworzony z nagrania, opowiedziana anegdota biograficzna (dotycząca osoby, epizod z jej życia lub pracy), prezentacja filmowa lub multimedialna (w zwiedzanych obiektach), materiał ilustracyjny (portret, zdjęcie, rzeźba) z omówieniem go przez przewodnika. Prezentacja tematyczna związana z budowlami może być zrealizowana z pomocą przestrzennych, trójwymiarowych modeli i dwuwymiarowych rzutów budowli, zdjęć i szkiców). Formy **uzupełniające przekaz** to między innymi: nagrania dźwiękowe (fragmentów literackich, ustnych świadectw, piosenek), cytaty (przycięte lub odtworzone), pokazy multimedialne (technologii, efektu działania, dynamicznego modelu, np. funkcjonowania wynalazku lub sformułowanego prawa), treści tablic pamiątkowych i informacyjnych, formy pomników i instalacji artystycznych (omawiane), materiały papierowe „do wzięcia” na temat bohaterów ekspozycji, obiektów, wystaw, technologii itd., miniaturowe modele, doświadczenia kulinarne (przy takiej tematyce spaceru lub obecności w niej takich elementów), inne w zależności od tematyki spaceru. W zwiedzaniu tematycznym do głosu mogą dojść w szerszym zakresie formy interakcji, związane z korzystaniem z wystaw tematycznych oraz urządzeń w zwiedzanych obiektach, a także będące rezultatem głębszego zainteresowania niektórych grup uczestników tematyką (dyskusja, konkurs, zwiedzanie zadaniowe).

Przygotowanie przewodnika do spaceru tematycznego

Przygotowanie dalsze. Na pierwszym miejscu przy tym typie zwiedzania stoi dodatkowe przygotowanie merytoryczne, związane z jego tematyką. Jest tak nie tylko ze względu na konieczność poszerzenia objętości i pogłębienia treści komentarzy przy poszczególnych stacjach (obektach) spaceru, ale także ze względu na dalej sięgające zainteresowanie (lub nawet daleko większą wiedzę) przynajmniej części uczestników, która powoduje szerszy rozrzut pytań i ich większą szczegółowość. Przewodnik podejmujący się poprowadzenia spaceru tematycznego musi być szczególnie dobrze obeznany 1) w jego tematyce i 2) w jej związku z miastem jako swoim terenem interpretacji. To pierwsze jest warunkiem wejścia w rolę eksperta, a przynajmniej kompetentnego partnera spaceru, to drugie umożliwia mu dostrzeżenie i wykorzystanie relacji tematyki i konkretnych elementów miejskiego dziedzictwa: nie tylko już na etapie przygotowania, ale także w ożywieniu relacji i w spontanicznych, merytorycznie poprawnych oraz po prostu ciekawych odpowiedziach na pytania. Idealem jest, by przewodnik był zawodowo związany z tematyką zwiedzania (np. nauczyciel literatury w zwiedzaniu literackim, inżynier w spacerze o tematyce technicznej,

kulturoznawca w zwiedzaniach o tematyce artystycznej czy kulturowo-społecznej), jednak nie jest to konieczne. Ważne, by się do takiego zwiedzania dobrze przygotował, czytając dostępną literaturę i poszukując lokalnych powiązań. Jeśli w mieście istnieje perspektywa wielokrotnego realizowania spacerów w danym temacie, na przykład powstała materialna albo wirtualna trasa tematyczna, nadchodzi ważny jubileusz, szeroko promowany przez media, warto rozważyć udział w specjalnym szkoleniu organizowanym przez instytucje kulturalne (muzeum, centrum kultury, biblioteka, towarzystwo przyjaciół miasta itd.) albo naukowe (wydział lub inny zakład historyczny) czy inne podmioty. Jeśli takiego nie ma lub jego program jest nieprzydatny, pożądane może być zorganizowanie w ramach grupy przewodnickiej szkolenia dla chętnych na dany temat, z udziałem zaproszonych specjalistów i aktywnym zaangażowaniem samych przewodników. W tym ostatnim przypadku rezultatem wspólnych warsztatów może być dokładny scenariusz spaceru tematycznego, z komentarzami do wszystkich stacji, pomocami wspierającymi przekaz (np. zestaw ilustracji, grafik, nagrań) i propozycjami oprowadzania po stałych lub okolicznościowych wystawach. Oczywiście i w tym przypadku zadaniem przewodnika jest aktualizacja danych o dostępności wybranych do zwiedzania obiektów i funkcjonującymi tam urządzeniami wspierającymi przekaz, w tym wyjątkowo dokładnego zapoznania się z prezentowaną przez nie treścią. Szczególnie ważne jest to w razie zaplanowania zwiedzania wystawy tematycznej (stałej czy okolicznościowej). W trakcie tworzenia struktury spaceru tematycznego przewodnik musi ją dokładnie obejrzeć, dokonać wyboru tych urządzeń i elementów kolekcji, które wykorzysta, wybrać sposób zwiedzania ekspozycji (por. rozdział 4) oraz uzgodnić zasady zwiedzania i korzystania z urządzeń z jej personelem. Musi też dopasować treść własnego przekazu do elementów lub modułów ekspozycji, ewentualnie treści prezentowanego w jej ramach komentarza, aby: 1) uniknąć powtórzeń i b) wprowadzić do własnego przekazu treści komplementarne do nich (elementy brakujące w nich, uzupełniające lub rozwijające je o nowe wątki, tworzące kontekst wprowadzający do przekazów szczegółowych). Podobnie jak w zwiedzaniu historycznym przewodnik musi znać lokalizację i ofertę sklepów spożywczych i z pamiątkami, a także miejsc parkingowych w pobliżu miejsca rozpoczęcia zwiedzania oraz toalet przynajmniej w kilku miejscach, w tym obowiązkowo w pobliżu punktu rozpoczęcia i zakończenia spaceru. Ponieważ w zwiedzaniu tematycznym istnieje ryzyko znudzenia podobnymi typami obiektów (np. techniczne, sakralne, mieszkalne), wybierając wstępnie trasę spaceru i omawiane obiekty (stacje) przewodnik powinien mieć na uwadze ich **różnorodność**. Przykładowo: oprócz obiektów przemysłowych na trasie mogą znaleźć się domy przemysłowców (z wątkami biograficznymi w komentarzach) ich pomniki lub tablice pamiątkowe, ulubione miejsca przebywania (z anegdotami biograficznymi), ale też miejsca związane z dystrybucją produktów (np. pierwszy sklep, gdzie produkt sprzedano) i ekspozycja nawiązująca do tematu z dokumentami lub/i wzorcami produktów. Z kolei w przypadku zwiedzania biograficznego trasą bohatera historii obok miejsc znanych z jego dokonań (podpisanie zwycięskiego traktatu, zdobycia mistrzostwa, odebrania nagrody) na trasie (o ile są w mieście) znalazły się miejsca związane z dzieciństwem, prywatnym życiem (gdzie chodził na randki?), z jego/jej mistrzami

i ważnymi spotkaniami w życiu, edukacją, prywatnymi pasjami, ale też miejsca dokumentacji jego życia (archiwum, ekspozycja), oryginalne formy jego/jej upamiętnienia (np. punkt sprzedaży słodczy albo alkoholu jemu/jej dedykowanych) i tak dalej. Równie ważna jest wieloaspektowość potraktowania tematu: w poszczególnych miejscach uczestnicy powinni doświadczyć różnych typów oddziaływań/skutków przedmiotu zwiedzania, różnych odczytań jego znaczeń (np. sposobów odbioru dzieła literackiego), różnych ocen wydarzenia i tak dalej. Jest to nie tylko spełnienie postulatów całościowej interpretacji dziedzictwa, ale zapewnia także atrakcyjność spaceru. W przypadku gotowej trasy turystycznej poświęconej danemu tematowi zadaniem przewodnika jest tylko dopasowanie liczby stacji (obiektów) do dłuższej lub krótszej wersji spaceru. Przygotowanie dalsze kończy opracowanie podstawowej wersji komentarzy do obiektów, miejsc, ekspozycji i pozostałych stacji zwiedzania i dobór materiału uzupełniającego te komentarze (w postaci grafik, nagrań, cytatów, anegdot itd.).

Przygotowanie bliższe. Wywiad dotyczący profilu klientów ma w tym wypadku inny zakres, jako że ich zainteresowania są już przewodnikowi znane przez sam fakt wyboru zwiedzania tematycznego. Ze względów logistycznych (organizacji zwiedzania) powinien oczywiście zapytać o liczebność grupy, przeciętny wiek uczestników lub ich zróżnicowanie wiekowe, czas przeznaczony na zwiedzanie, obecność osób niepełnosprawnych i rodzaj ich niepełnosprawności. W wywiadzie przed spacerem tematycznym na plan pierwszy wysuwają się jednak elementy mające związek z tematyką. Kluczowym jest kontekst zwiedzania (czy odbywa się ono np. w ramach programu edukacyjnego, spotkania zawodowego (konferencji), w ramach wielodniowej wyprawy tematycznej, w ramach zwiedzania szlaku tematycznego, jako realizacja wspólnego hobby), czy ma miejsce po innych doświadczeniach związanych z tematyką (jakich?) albo czy inne takie elementy są zaplanowane po nim. Ważna jest relacja zwiedzających do tematyki zwiedzania (czy pochodzą np. z miasta bohatera spaceru, są uczniami/absolwentami szkoły jego imienia, czy studiują kierunek powiązany z tematyką spaceru (np. literaturę, muzykę, medycynę itd.), czy są zawodowo związani z tematyką. Po uzyskaniu tych wiadomości następuje dostosowanie trasy spaceru do konkretnej usługi: wybór ilości i listy obiektów (stacji), potem ustalenie miejsca spotkania i sprawdzenie możliwości dojazdu i parkowania, sposobu kontaktu (wymiana telefonów). Na koniec przewodnik dokonuje doboru materiałów uzupełniających i urozmaicających przekaz (z uwzględnieniem rejestru językowego) oraz rezerwuje ewentualne świadczenia towarzyszące spacerowi (wstępy, prezentacje).

Pola współpracy z innymi podmiotami. Realizując spacer tematyczny, przewodnik współpracuje z gospodarzami i personelem obiektów, w których może zorganizować prezentację, muzeów i innych miejsc ekspozycji tematycznych oraz obiektów, których wnętrza zwiedza z turystami. Musi więc znać zasady, procedury i koszty rezerwacji sal na prezentacje i umieć postąpić się urządzeniami nagłaśniającymi oraz projekcyjnymi. Powinien dobrze znać i stosować zasady oprowadzania w muzeach i na wystawach, pisane i niepisane reguły zachowania w pozostałych obiektach, w tym możliwości i zasady udostępniania miejsc i zasobów ważnych z punktu widzenia tematyki spaceru (przekazywanie kluczy, włączanie

oświetlenia uruchamianie projekcji i nagrań, używanie dostępnych ilustracji oraz mieć możliwość szybkiego kontaktu z personelem i jego stałe pozwolenie na korzystanie z tych zasobów i ich interpretację. W obiektach rzadziej odwiedzanych i użytkowanych prywatnie (może się zdarzyć, że spacer obejmie nawet prywatne mieszkania, jeśli są miejscami ważnymi z punktu widzenia jego tematyki) musi informować właścicieli lub personel o wizycie z wyprzedzeniem, podając czas i liczebność grupy, ewentualnie ustalając cenę za udostępnienie miejsca. Innymi potencjalnymi partnerami przewodnika są pracownicy instytucji (zakłady naukowe, biblioteki, archiwa), z którymi powinien ustalać czas i warunki zwiedzania. W zależności od programu zwiedzania współpracuje też z osobami posiadającymi związek z tematyką spaceru (w tym świadkami historii, specjalistami w zakresie objętym spacerem), których może zaprosić do udziału w całym zwiedzaniu, w prezentacji wstępnej czy końcowej lub do spotkania w ramach jednej ze stacji spaceru np. w charakterze narratora albo eksperta. Jeśli przewiduje wizytę w punkcie dystrybucji literatury albo pamiątek powinien także uprzedzić sprzedawcę o wizycie większej grupy, by ten mógł przygotować większą ilość ewentualnie potrzebnej książki, albumu lub (odpowiednio) tematycznej pamiątki. Gdy zwiedzający nie mówią po polsku, przewodnik może być poproszony o przejęcie roli tłumacza przy zakupie, wypełniając ją tak, by nie wpłynęło to na program dalszego zwiedzania, co na pewno zostanie zrozumiane i zaakceptowane. W ramach niektórych spacerów tematycznych konieczne jest podjęcie współpracy z odpowiednimi podmiotami na przykład przy zwiedzaniu kulinarnym z lokalami gastronomicznymi (rezerwacja miejsc i wstępne zamówienie określonego dania, wyrobu cukierniczego albo nawet przygotowanie degustacji) albo przy tematyce artystycznej (wizyt na zapleczu teatru, spotkanie z aktorem odgrywającym rolę w sztuce bohatera itd.).

Szczegółowe wskazówki dla przewodnika:

Wykorzystanie unikalnej i lokalnej wiedzy. Wspomniana w opisie przygotowania szczegółowa wiedza o licznych mniej znanych aspektach tematyki zwiedzania może mieć decydujące znaczenie dla sukcesu zwiedzania. Przykładowo, jeśli przewodnikowi są znane nie tylko oficjalny życiorys i dokonania bohatera zwiedzania biograficznego oraz miejsca w mieście, które wiążą się z nim formalnie (jak miejsce zatrudnienia, zamieszkania, pochówku, lokalizacja pomnika), ale także jego prywatne pasje, ulubione miejsca spędzania czasu i anegdoty związane z tymi zainteresowaniami i miejscami, będzie w stanie zainteresować uczestników nie tylko tym, co wiedzą i czego się spodziewają, ale także zupełnie dla nich nieznanymi aspektami życia bohatera. Uczynią one jego postać bardziej żywą w oczach zwiedzających, a być może także pozwolą im poznać niektóre źródła jego inspiracji i lepiej zrozumieć jego dzieło albo najważniejsze życiowe wybory.

Wybór i interpretacja zasobów w przestrzeni miejskiej. Kryteria wyboru omawianych miejsc i obiektów są jasne: tylko elementy dziedzictwa związane z tematyką zwiedzania są miejscem „stacji” spaceru i przedmiotem prezentacji z użyciem pełnych komentarzy. Najlepiej realizować je za pomocą rozwiniętych sylabusów z wybieraniem z nich wszystkich elementów odnoszących się do tematyki spaceru (fakty, wypowiedzi historyczne, cytaty

literackie, legendy, anegdoty, ciekawostki) i dodatkowo uzupełniać je innymi środkami interpretacji (teksty, ilustracje, nagrania, pytania dodatkowe, zadania). Prezentacja innych zasobów (dotyczy to wyłącznie monumentalnych budowli, wydarzeń aktualnie odbywających się na danym miejscu i kluczowych elementów dziedzictwa kulturowego miasta) powinna ograniczyć się do zdawkowych objaśnień (nazwa obiektu/wydarzenia, przeznaczenie/rodzaj, ewentualnie inna wyjątkowo ważna informacja). Uczestnicy są świadomi, że biorą udział w zwiedzaniu tematycznym i tego oczekują.

Wykorzystanie tras tematycznych. Zadanie przewodnika jest w zasadzie wykonane, jeśli w mieście funkcjonuje trasa tematyczna o profilu zgodnym z tematyką spaceru, przy czym nie ma znaczenia, czy jest ona materialna, realna czy tylko wirtualna. W takim wypadku przewodnik przyjmuje przebieg trasy jako gotową marszrutę spaceru, uzupełniając ją ewentualnie o miejsce prezentacji wstępnej lub końcowej i/lub dokonując selekcji obiektów przy ograniczonym czasie zwiedzania. Gotowe komentarze do „stacji” spaceru wraz z elementami przekazu na miejscu (jak teksty tablic informacyjnych, projekcje itd.) może wtedy przejąć w całości lub zmodyfikować według swoich potrzeb, uzupełniając je na przykład o dodatkowe elementy (jak cytaty, nagrania, anegdoty, prezentację przedmiotów związanych z miejscem itd.). Jeśli uzna to za potrzebne lub szczególnie atrakcyjne dla konkretnej grupy (której profil i preferencje już poznał) uzupełnia listę zwiedzanych obiektów o jeden lub parę powiązanych z tematem spaceru, które nie znajdują się w strukturze trasy a są zlokalizowane niedaleko od jej przebiegu.

Zwiedzanie obiektów zamkniętych w trakcie spaceru tematycznego. Przewodnik koncentruje się na tematyce zwiedzania, dając pełne komentarze do tych wnętrz i elementów obiektu, które się z nim bezpośrednio wiążą. Powinien przy tym całkowicie pominąć inne walory (wyjątkiem są te o znaczeniu absolutnie fundamentalnym, na przykład unikalne w skali krajowej dzieło sztuki czy grób odkrywcy albo monarchy, którym poświęca krótkie objaśnienie). Jest to szczególnie ważne w tych obiektach, gdzie zasoby powiązane z tematem nie są równie mocno wyeksponowane, jak inne, ze względu np., na ich marginalną funkcję (na przykład obraz malarza, którego śladem idziemy w bocznej kaplicy historycznej archikatedry) lub mniejsze znaczenie (konkretne niewielkie rozwiązanie techniczne w kontekście wielkiej fortyfikacji). Dodatkowe środki urozmaicenia lub uzupełnienia przekazu (jak cytaty, anegdoty, legendy, nagrania, pytania skierowane do słuchaczy alternatywne wersje i kontrowersyjne tezy, inne) są zastrzeżone tylko do elementów powiązanych ściśle z tematyką zwiedzania. Ich zadaniem jest przecież pogłębienie spotkania z tą tematyką i utrwalenie jej w świadomości zwiedzających.

Muzea i wystawy w ramach spaceru tematycznego. Ze względu na silną koncentrację zasobów, są one często kluczowymi elementami spaceru tematycznego. Zwiedzając wystawę tematyczną w muzeum, którego profil jest inny (np. bardziej ogólny) przewodnik pomija pozostałe kolekcje. Do samej zaś wystawy dobiera taki tryb zwiedzania, który jest najbardziej odpowiedni dla grupy lub pasuje do przyjętego przezeń programu (np. zwiedzanie holistyczne dla grup pasjonatów, zadaniowe dla uczniów). Ze względu na fakt, że tematyka jest bardzo szczegółowa (na przykład wystawa poświęcona grupie etnicznej, religijnej, konkretnemu

twórcy, wydarzeniu), najczęściej będzie ona samoistnie dostarczała nowej wiedzy, wrażeń i doświadczeń – rolę przewodnika jest tu nie tyle prezentacja, co interpretacja, to swoje zadanie realizuje przez umiejętne stawianie pytań (lub formułowanie zadań) oraz wskazywanie na wybrane elementy wystawy (oryginalne ujęcie tematu, aranżacja) albo na unikalne wartości niektórych eksponatów: tych specjalnie sprowadzonych lub tych dostępnych wyłącznie w miejscu zwiedzania (co tworzy efekt miejskiego unicum!). Jeśli przewodnik decyduje się na poprowadzenie zwiedzania całościowego danej kolekcji, to jeśli jest to fizycznie możliwe przekonuje zleceniodawcę do wynajęcia urządzeń słuchawkowych, których używa mówiąc do swoich słuchaczy. Unika się przez to przeszkadzania innym zwiedzającym przez zbyt dokładną prezentację a jednocześnie nieuprawnionego korzystania z usług przewodnika przez postronne osoby. W trakcie dalszego spaceru przewodnik może przy kolejnych stacjach nawiązywać „*in situ*” (na miejscu) do treści przekazanych w ramach ekspozycji, jednak czyni to tylko w bardzo krótkich słowach.

Zastosowanie dłuższej prezentacji. Jeśli taka jest przewidziana (co w tym przypadku może mieć miejsce znacznie częściej niż przy spacerze historycznym), przewodnik musi ustalić ze zleceniodawcą jej czas trwania oraz miejsce realizacji (co może być związane z opłatą za wynajęcie tego miejsca). Choć najlepiej, by miejsce to było w pobliżu punktu rozpoczęcia spaceru lub samo było tym właśnie miejscem (może to być siedziba instytucji związanej z tematyką spaceru albo miejsce tematycznej ekspozycji), to równie dobrze może być nim dowolne miejsce w mieście (nawet biuro operatora usług przewodnickich), z którego potem można dojść lub dojechać na miejsce rozpoczęcia spaceru. Prelekacja musi odbyć się w pomieszczeniu z miejscami siedzącymi i z dobrym nagłośnieniem oraz wentylacją lub ogrzewaniem (siedzący w dobrych warunkach uczestnicy nie odczują tak prędko zmęczenia). Powinna mieć charakter wprowadzający (jeśli jest na początku zwiedzania) lub podsumowujący albo uogólniający, jeśli je kończy. Koniecznie musi być ilustrowana materiałem wizualnym (przeźrocza, rzuty budowli, portrety osób, schematy procesów, krótkie relacje świadków czasu, wydarzeń itd.), ilustrującym lub podkreślającym główne aspekty prezentowanej tematyki a także wskazującym na unikalne walory miasta jako miejsca prezentacji i spaceru (który jest wtedy odbierany jako doświadczenie „*in situ*”). Prezentacja początkowa powinna koncentrować uwagę słuchaczy na wybranych problemach, procesach, dylematach (niekoniecznie je rozwiązując), przez co budzi ich zaciekawienie zwiedzaniem i koncentruje uwagę na pożądanym elementach, bardzo dobrze jeśli zakończy się szeregiem pytań lub zadaniem które powinno znaleźć swoje rozwiązanie albo chociaż wskazówki do dalszej refleksji w trakcie spaceru. Prezentacja realizowana na końcu niekoniecznie musi mieć charakter podsumowania. Może zamiast tego uświadomić uczestnikom kolejne, nie podejmowane w trakcie spaceru lub ledwo zarysowane aspekty tematyki, może również postawić pytania lub zarysować dylematy, które wiążą się z tematyką spaceru, ewentualnie „dać na dalszą drogę” mniej znane przemyślenia bohatera trasy lub kilka alternatywnych wersji rozwiązań danego problemu albo wizji dalszego rozwoju.

7.3. Objazd miasta z przewodnikiem (City Tour, Stadtrundfahrt)

Opis. Zwiedzanie odbywa się w całości z użyciem autokaru lub minibusa (rzadziej tramwaju turystycznego, elektrycznej kolejki turystycznej lub innego środka lokomocji). Prowadzi je przewodnik, objaśniający w trakcie jazdy poszczególne mijane atrakcje. Ten rodzaj zwiedzania umożliwia dotarcie do miejsc położonych daleko od centrum i wzajemnie od siebie, jednak jest ograniczony przestrzennie w inny sposób: nie można dotrzeć do miejsc położonych w strefach ruchu pieszego, nie zwiedza się także żadnych wnętrz. Istotną różnicą między spacerem a objazdem jest także fakt, że przewodnik nie może rozwinąć komentarza (lub ma tylko bardzo niewiele okazji do tego), poprzestaje więc generalnie na prezentacji poszczególnych miejsc, bez podejmowania ich głębszej interpretacji. Autokar przemieszcza się w umiarkowanym tempie, aby umożliwić obejrzenie poszczególnych miejsc i obiektów i dać przewodnikowi okazję do wydłużenia komentarza. Tylko w punktach, gdzie jest taka możliwość (na przykład zatokach przystankowych, miejscach parkowania autokarów położonych tuż przy drodze w sąsiedztwie ciekawych obiektów) autokar przystaje, wówczas przewodnik rozwija swój komentarz, wzbogacając go o dodatkowe fakty. Zazwyczaj jednak nie ma szansy, by uzupełnić komentarz dodatkowymi elementami (jak nagranie, opowiadanie dłuższych tekstów (legenda) i podawanie alternatywnych wersji. Siedzący obok kierowcy przewodnik, nie mając kontaktu wzrokowego z uczestnikami, nie może też posłużyć się środkami wspierającymi przekaz, na przykład grafikami, gestykulacją, mimiką, nie jest w stanie animować uczestników do interakcji (na którą zresztą nie ma czasu). Dodatkowo fakt przejazdu ulicami wpływa na dekoncentrację turystów, oglądających poszczególne kolejno pojawiające się miejsca po prawej i lewej stronie i dodatkowo zwracających uwagę na bieżący ruch, przechodzących ludzi i sceny dziejące się na ulicy.

Z uwagi na swoje ograniczenia, objazd w większości miast europejskich nie może być typowym spacerem historycznym, jego uczestnicy nie docierają bowiem do szeregu miejsc kluczowych dla prezentacji i interpretacji historii miasta. Rzadko także objazd w swojej czystej formie posiada profil tematyczny. Jest to możliwe w niektórych miastach, posiadających bardzo liczne i rozproszone obiekty możliwe do jednolitej tematykacji (jak Berlin ze swoją historią podziału, muru i zjednoczenia albo wielkie miasta amerykańskie będące ośrodkami konkretnej gałęzi przemysłu - przy wyborze takiej tematyki miałyby szanse na przykład polska Łódź). Z reguły objazdy tematyczne oferują różnorodne typy atrakcji, dając w konsekwencji zwiedzającemu raczej wspomnienie pobytu w mieście i ogólną orientację w jego położeniu, charakterze zabudowy i typowych zasobach kulturowych niż wieloaspektowe zetknięcie z dziedzictwem kulturowym, nie mówiąc już o jego głębszej interpretacji.

Objazd z przewodnikiem ma także w licznych miastach swoją konkurencję. Są nią objazdy autokarami i autobusami z nagranyimi tekstami komentarza, odtwarzanymi z płyt CD, obsługiwanych przez kierowców. Przez wiele miast europejskich (jak dotąd tylko kilka polskich) jeżdżą także pojazdy elektryczne (meleksy oraz tzw. kolejki turystyczne z wagonikami)

także z nagrany materiałem prezentacyjnym, mające dostęp do historycznych części miast i stref pieszych, co zwiększa ich atrakcyjność w oczach zwiedzających.

Zalety. Objazd może objąć znacznie większe obszary miasta niż w przypadku pieszego spaceru, tym samym także ukazać część takich elementów życia miasta, które (jako położone daleko od centrum) są praktycznie nieosiągalne w ramach spaceru pieszego. Zwiększa to różnorodność obrazu miasta, który otrzymuje turysta. Uczestnicy objazdu najczęściej odczuwają zmęczenie fizyczne w znacznie mniejszym stopniu. Przewodnik nie ma także problemu z zapewnieniem zwartości grupy i bezpieczeństwa poruszania się, ponieważ zależy to tylko od przestrzegania przepisów ruchu, za co odpowiedzialny jest kierowca.

Wady. Poruszanie się jest zazwyczaj na tyle szybkie, że przewodnik nie jest w stanie opowiedzieć szerzej choćby o wybranych miejscach, obiektach lub osobach, nie może także zastosować w swoim przekazie dłuższych form (jak legenda, rozwinięta anegdota), co potęguje wrażenie „encyklopedyczności”. Uczestnicy praktycznie nie mają możliwości zadawania pytań (przez co nie mogą być zaspokojone ich indywidualne zainteresowania). Autokar i tramwaj zazwyczaj nie mają także dostępu do licznych cennych obiektów, znajdujących się w ścisłym historycznym centrum miasta (zakaz wjazdu, wąskie ulice)⁹. Żaden obiekt nie jest zwiedzany wewnątrz, co pozbawia turystów bezpośredniego spotkania z dużą częścią dziedzictwa miejscowości. Ponadto typowe dla większych miast natężenie ruchu utrudnia, a w skrajnych przypadkach uniemożliwia realizację zaplanowanego harmonogramu: w godzinach szczytu znaczną część czasu turyści mogą spędzić w korku komunikacyjnym. Powoduje to nieplanowane opóźnienia lub – z drugiej strony - niemożność zatrzymania się na dłuższy okres czasu w wybranym miejscu.

Przykład turystycznego objazdu miasta - Berlin dla początkujących

Organizator: Berlin Tour and Guide

Świadczenia: objazd piętrowym autokarem turystycznym z przewodnikiem.

Czas trwania: 2 godziny

Opis: Oferta jest przeznaczona dla grup rezerwujących ją wcześniej przez biuro lub dla indywidualnych turystów, którzy rezerwują miejsce przez Internet, telefonicznie lub (częściej) zgodnie z rozkładem jazdy autokarów turystycznych wsiadają do pojazdu na przystanku początkowym i kupują na miejscu bilet. Punktem startowym i docelowym opisanej wycieczki jest Kulturforum w pobliżu parku Tiergarten (co oznacza, że autokar robi pętlę po śródmieściu Berlina). Przejazd jest realizowany bez wysiadania z autokaru. Krótkie wprowadzenie odbywa się w punkcie startowym. Przystanki z dłuższym komentarzem przewidziane są przy Bramie Brandenburskiej, Eastside Gallery, dawniej słynnym przejściu

⁹ Ten brak nie występuje przy zastosowaniu do objazdu elektrycznej kolejki turystycznej, posiadającej prawo wjazdu do historycznego centrum miast i jednocześnie uczestnictwa w zwykłym ruchu drogowym na jego ulicach. Uczestnicy tego zwiedzania nadal jednak nie wchodzi do wnętrz obiektów. Dopiero zastosowanie stosowanej kombinowanej formy objazdu i spaceru z przewodnikiem, opisanej w dalszej części rozdziału, usuwa ten mankament.

granicznym Checkpoint Charlie, Wyspa Muzeów, Gedächtniskirche. Pozostałe komentarze są realizowane w formie zredukowanej. Przy dłuższych przejazdach (m.in. w trakcie przemierzania Alei Unter den Linden) przewodnik rozwija niektóre wątki życia współczesnego miasta.

Trasa przejazdu: Kulturforum, Potsdamer Platz, gmach Martin-Gropius-Bau, Checkpoint Charlie, plac Gendarmenmarkt, Brama Brandenburska, Pomnik (Memoriał) Holocaustu, dzielnica rządowa z Reichstagiem, Aleja Unter den Linden z Forum Fredericianum, Zeughaus (arsenał), Wyspa Muzeów, Katedra Berlińska, Spandauer Vorstadt, Hackesche Höfe, Nowa Synagoga, Alexanderplatz, Aleja Karola Marksa, Eastside-Gallery, Kreuzberg z mostem Oberbaumbrücke. W Berlinie Zachodnim: Dom Kultur Świata, Pałac Bellevue (rezydencja prezydenta RFN), Kolumna Zwycięstwa, Ernst-Reuter-Platz, Pałac Charlottenburg, Stadion Olimpijski, Centrum Targowe ICC, ulica Kurfürstendamm, Breidscheidplatz, symbol-ruina Kaiser-Wilhelm-Gedächtniskirche, Europa-Center, KdW (słynny dom handlowy), Archiwum stylu Bauhaus, Dzielnica Ambasad w Tiergarten, Kulturforum.

Uwaga: W Berlinie istnieje także bogata oferta konkurencyjna w stosunku do objazdów z przewodnikiem. Są to przejazdy panoramicznymi autobusami, stającymi według rozkładu jazdy na 22 przystankach w całym śródmieściu miasta, na których można wsiąść i wysiąść zgodnie z własnym pomysłem, opłacając tylko bilet za przejazd. W autobusie stale odtwarzany jest komentarz audio. Berlin Stadtrundfahrt - Hop On Hop Off Tour mit

Zastosowanie. Objazd stosuje się często w obsłudze przejazdowych grup wycieczkowych (czyli w turystyce zorganizowanej). Realizuje się go głównie wtedy, gdy głównym celem wycieczki jest inny obszar (miasto), a miasto z objazdem zwiedzane jest albo z okazji noclegu po drodze (transferowego) albo przy okazji postoju i /lub dla urozmaicenia monotonnego, trwającego cały dzień lub nawet kilka dni przejazdu (przykładowo objazdy są ciekawą propozycją dla Rosjan, Ukraińców i Białorusinów przejeżdżających przez Polskę w ramach wycieczki do Europy zachodniej. Z objazdu korzystają czasem uczestnicy konferencji lub targów odbywających się w danym mieście, chętni uczestnicy wielkich imprez. W opisanych sytuacjach jest on zawsze formą turystyki grupowej – jest zamawiany i realizowany na zlecenie organizatora. W niektórych miastach (szczególnie bardzo rozległych przestrzenie i posiadających różnorodne atrakcje, położone przy głównych ciągach komunikacyjnych) objazd jest także regularną propozycją dostępną w ramach codziennych rozkładowych przejazdów i promowaną w ofercie turystycznej (Berlin, Londyn). Turyści często traktują go tam jako uzupełnienie spaceru historycznego po centrum (odbywanego z przewodnikiem lub samodzielnie wzdłuż tras turystycznych). Wówczas korzystają z niego także indywidualnie turyści lub małe grupy prywatne, nabywając bilety. W Polsce objazd autokarowy realizowany w czystej formie w ofercie regularnej ma szanse powodzenia raczej w jedynej metropolii – w Warszawie, z kolei jego formy wykorzystujące pojazdy elektryczne dostępne są m.in. w Krakowie, a szanse na ich rozwój istnieją w każdym większym mieście. Elementy objazdu są stosowane przy transferze z lotniska grup turystycznych i konferencyjnych, jeśli odbywa się

on z udziałem przewodnika. Są wówczas albo formą wprowadzenia (nastrojenia) do pobytu w mieście, następnie uzupełnianą spacerem historycznym lub inną formą zwiedzania, albo jedynym turystycznym elementem pobytu (którego główny cel jest inny, np. konferencja albo firmowe szkolenie).



Rys. 6. Schemat turystycznego objazdu miasta

Źródło: opracowanie własne

Zadania przewodnika. W objeździe przewodnik wykonuje raczej zadanie prezentowania (wybranych dostępnych) aspektów życia miasta i jego dziedzictwa, a tylko w bardzo niewielkim stopniu zadanie interpretacji dziedzictwa (i to ograniczonymi środkami). Jednocześnie jednak przewodnik jest dodatkowo nawigatorem kierowcy (o ile ten nie zna miasta) lub przynajmniej jego dysponentem (określa trasę przejazdu i miejsca przystawania). Zostaje natomiast uwolniony od dbania o bezpieczeństwo turystów (co spoczywa głównie na kierowcy). Zadania organizacyjne przewodnika ograniczają się tu do dokładnego umówienia i przestrzegania miejsca spotkania z grupą oraz miejsca zakończenia usługi. W tej formie zwiedzania praktycznie nie realizuje się zadań związanych z animacją zachowań turystycznych, w tym zachęt do interaktywności uczestników.

Typowe formy przekazu. Najczęstszą postacią wypowiedzi przewodnika w ramach objazdu jest tzw. komentarz zredukowany, dostosowany do kilkusekundowych ram czasowych, w których może zostać wygłoszony. Zawiera on dane podstawowe, na które składają się 1) nazwa obiektu/miejsca, 2) jego cel lub profil lub sposób wykorzystania („zbudowany dla upamiętnienia X”, „produkuje się tu Y”, „jest siedzibą Z”) 3) jego pochodzenie (z jakiego czasu,

kto założył/ zbudował) i 4-5) najwyżej jedną-dwie inne informacje, które przewodnik uznaje za najciekawsze dla danej grupy. Może to być potoczna nazwa obiektu w raz z jej pochodzeniem (Krakowianie nazywają to XX, a to z powodu...) albo informacja na temat odbywającej się tu imprezy albo jednego szczególnego wydarzenia, które miało tam miejsce. Komentarz pełny (rozwinięty), zbudowany na bazie sylabusa miejsc i zawierający elementy interpretacji, w objeździe może być stosowany tylko w miejscu przystanków, kiedy przewodnik ma czas na rozwinięcie wypowiedzi. Zazwyczaj takich miejsc jest nie więcej niż 3-4 podczas całej wycieczki, dodatkowo ograniczone są możliwości stosowania szeregu urozmaiceń przekazu. Podczas wymuszonych przerw w jeździe (korki, skrzyżowania) lub przejazdu przez mało atrakcyjne sektory miasta stosuje się tzw. „zapełniacze”, o których poniżej. Uzupełniającymi elementami przekazu (np. komentarzy rozwiniętych i zapełniaczy) mogą być ilustracje, podawane w formie grafik uczestnikom i przez nich przekazywane dalej. Elementem urozmaicenia języka może być zastosowanie gwary lub dialektu regionalnego we fragmentach lub nawet w całej wycieczce (to ostatnie, jeśli zostało uzgodnione w zamówieniu). Objazd zasadniczo nie daje możliwości do stosowania form interakcyjnych (pytania, rozmowa, dyskusja).

Przygotowanie do realizacji usługi

Przygotowanie dalsze. Istotna jest permanentna aktualizacja uzyskanej na szkoleniu przewodnickim wiedzy na temat sieci komunikacyjnej miasta, w tym: przebiegu wszystkich ważnych ciągów komunikacyjnych, możliwości przejazdu i parkowania autokarów, możliwych punktach przystanków i postojów autokaru, trasach i przystankach tramwaju turystycznego lub innych pojazdów regularnie kursujących albo dostępnych (jak elektryczne kolejki turystyczne). Ze względu na konieczność realizacji zamówionych programów przewodnik musi znać istniejące popularne trasy objazdów (jedna grupa to te stosowane generalnie przez przewodników w objeździe miasta, druga: to te zamieszczone w ofertach miejskich operatorów turystyki, którzy są jego zleceniodawcami. Do nich opracowuje swoje komentarze, podejmując decyzję o tym, w których miejscach może zastosować formy rozwiniętej (jeśli np. możliwy jest przystanek). Najlepiej w tym celu przejechać osobiście każdą trasę, którą chce zaproponować, o ile różni się ona od tych nauczonych w trakcie szkolenia, wyszukując „zatoki” drogowe i inne dogodne miejsca przystawania w pobliżu ciekawych i godnych opisanie miejsc. Konieczne jest przećwiczenie umiejętności zwięzłego, szybkiego przekazu zorientowanego na faktyczną prędkość poruszania się w pojeździe (mówi się o tym, co widać). Konieczne jest przećwiczenie umiejętności „dwutorowego prowadzenia” wycieczki, potrzebnej w obsłudze grupy z obcym kierowcą (o czym poniżej). Przewodnik może też przygotować grupę uniwersalnych materiałów uzupełniających przekaz jak ilustracje - może ich być kilka i można je zebrać w teczce „objazdowej” a potem korzystać z tych, które w konkretnym zwiedzaniu okażą się przydatne. Przewodnikowi potrzebna jest także orientacja w zakresie natężenia ruchu w poszczególnych miejscach i godzinach.

Przygotowanie bliższe objazdu jest mało skomplikowane. Obok wywiadu na temat grupy (skład, pochodzenie, przeciętny wiek uczestników, ogólny program wycieczki) i zorientowania się co do poziomu orientacji kierowcy w mieście, obejmuje tylko sprawdzenie możliwości przejazdu w dany dzień (remonty powodujące zamknięcie ulic i objazdy, imprezy blokujące ruch) oraz dostosowanie trasy objazdu do zamówionego czasu usługi i ewentualnie do wybranej pory dnia (ze względu na typowe godziny zwiększonego ruchu, powodujące korki komunikacyjne w określonych miejscach).

Pola współpracy z innymi podmiotami. Jediną osobą, z którą przewodnik w trakcie realizacji objazdu współpracuje zawsze, jest kierowca. Z kierowcą znającym teren może on już wcześniej uzgodnić trasę przejazdu (o ile nie jest on realizowany w ramach regularnego programu ze sztywną trasą) i podać mu miejsca przystanków i postojów (może to zrobić za pomocą listy lub odbitki planu miasta z zaznaczonymi punktami). Kierowcy nie znającemu miasta może podać taką samą odbitkę, co nie zwalnia go jednak ze bieżącego udzielania wskazówek, co będzie opisane poniżej. Ewentualnymi partnerami mogą być operatorzy usługi przewozu (np. tramwajowej linii turystycznej, miejskiej kolejki turystycznej), z którymi przewodnik musi ustalić szczegółowy czas realizacji objazdu, jeśli ten odbywa się w ramach regularnej miejskiej linii turystycznej. Od pracowników informacji turystycznej może pobrać materiały (mapki, broszurki, informatory, darmowe płyty CD), które rozda turystom po objeździe, by przekazać im inne informacje na temat miasta, jego dziedzictwa i oferty turystycznej i tym samym zachęcić ich do dalszego lub ponownego zwiedzania.

Wskazówki dla przewodnika

Sposoby na przewyższenie ograniczeń. Wybór formy objazdu oznacza poważną redukcję możliwości: zarówno co do zapoznania się z dziedzictwem miasta, jak i w odniesieniu do stosowania środków zapewniających atrakcyjność z punktu widzenia turystów. Poza wspomnianą już koniecznością redukcji komentarzy (prezentacja, bez rozwinięcia interpretacji), zwiedzający nie mają fizycznej szansy dotrzeć do wielu, często najcenniejszych obiektów, zlokalizowanych np. w starszej części miasta, dokąd nie można dotrzeć autokarem ani minibusem. Zdając sobie z tego sprawę, przewodnik musi starać się znaleźć takie elementy możliwe do pokazania, które zapewnią choć częściowo podobny efekt konfrontacji z unikalnymi walorami po to, by miasto zostało zapamiętane, a najlepiej tak, by rozbudzić w uczestnikach chęć jego zwiedzenia w przyszłości (już w innej formie). Pierwszym środkiem jest dobór takiej trasy przejazdu, by pokazać miasto w różnych aspektach jego funkcjonowania: jako nowoczesne centrum regionu (siedziby władz), ważny ośrodek kulturalny (muzea, zwłaszcza o unikalnym profilu i ciekawych formach budowlanych), miejsce imprez ciekawych dla różnych odbiorców (punkty ich odbywania), ośrodek przemysłu (siedziby znanych firm), ośrodek naukowy (siedziby władz uczelni lub kampusy), koncentrację ciekawej architektury (kilka oryginalnych realizacji) i po prostu dobre miejsce do życia (parki, akweny wodne, lasy, tereny rekreacyjne, ogród zoologiczny, botaniczny). Dysponując pojazdem można na przykład dojechać w takie miejsce, z którego panorama miasta jest dobrze widoczna, a poszczególne

punkty charakterystyczne (wieże, budowle) można wskazać i krótko opisać, w ten sposób uzmysławiając zwiedzającym ich istnienie, piękno i znaczenie. Innym środkiem przekazania uczestnikom takich treści jest stosowanie tak zwanych „zapełniaczy”, o czym więcej poniżej oraz w części czwartej [por. rozdział: podstawowe formy przekazu].

Dobór trasy objazdu. Zazwyczaj trasa jest już ustalona, jest to trasa optymalna dla danego miasta. Jest tak dlatego, że system miejskiej komunikacji podlega ograniczeniom (ulice jednokierunkowe, dostępność tylko niektórych dróg dla autokarów, brak wyboru innych możliwości dojazdu do poszczególnych obiektów, korki stale w tych samych miejscach), lokalizacja punktów z możliwymi przystankami zmienia się rzadko. To powoduje, że przewodnik rzadko ma szansę „odkrywać” zupełnie nowe możliwości objazdu, lecz stosuje sprawdzone przez innych wzory. Najczęściej głównym kryterium wyboru trasy jest czas, którym dysponują turyści (zależny od całościowego programu wycieczki, godziny posiłku, konieczności wyjazdu do innych celów, czasu rozpoczęcia imprezy lub zarezerwowanego zwiedzania jakiegoś obiektu albo innego świadczenia). Dlatego przewodnik powinien mieć opracowane wersje trasy dla kilku typowych zleceń, na przykład: na jedną godzinę, półtorej, dwie. Zwiedzanie w czystej formie objazdu bardzo rzadko trwa dłużej, ponieważ bez możliwości urozmaicenia prezentacji i interpretacji stałby się nużący dla uczestników.

Kierowca swój i „obcy”. Pracując dla zleceniodawcy oferującego regularną usługę objazdu turystycznego, a także wykonując go dla grupy, która wynajęła do tego celu miejscowy środek transportu, przewodnik ma ułatwione zadanie: kierowca jest „tutejszy” zatem wystarczy mu z góry podać przebieg trasy i miejsca ewentualnych przystanków, po czym skupić się już tylko na obsługiwanych gościach. Jedynymi dodatkowymi wskazówkami dla kierowcy są wówczas ewentualne prośby o zwolnienie w poszczególnych miejscach, gdzie przewodnik chce zwrócić uwagę na jakieś detale, wydłużyć komentarz lub zaprezentować zarówno obiekty po prawej, jak i lewej stronie. Dodatkowe zadanie dla przewodnika pojawia się, gdy realizuje objazd z kierowcą nie znającym miasta (na przykład kiedy grupa wycieczkowa przyjechała własnym albo wynajętym w innym miejscu środkiem transportu). Wówczas przewodnik, obok podawania komentarzy dla grupy, musi sterować pracą kierowcy, wykonując w praktyce funkcję jego nawigatora. Na bieżąco kontroluje sytuację na drodze, odpowiednio wcześniej zapowiada konieczność skrętu i dla jego umożliwienia już na długo przedtem podaje mu precyzyjne wskazówki zmiany pasa ruchu. Zapowiada także przystanki, wskazując ich miejsca. Czyni to w taki sposób, by owe „didaskalia” nie przerywały jego przekazu dla turystów (przez odsunięcie/zastąpienie mikrofonu na czas ich podawania). Takie „dwutorowe” prowadzenie wycieczki (jednoczesne nawigowanie kierowcą i prezentacja miasta) wymaga przygotowania i pewnej wprawy, które przewodnik powinien nabyć podczas szkolenia podstawowego. Niezależnie od takiego doświadczenia, jeśli w programie usługi dochodzi do zmiany klasycznej i znanej przewodnikowi trasy, mając prowadzić „obcego” kierowcę przewodnik powinien zmienioną trasę wcześniej sam przejechać, zwracając szczególną uwagę na dostępność dróg dla autokaru, dopuszczalną wysokość pod wiaduktami i tunelami, nośność mostów i miejsca ewentualnych przystanków.

Mikrofon. Autokary turystyczne są z reguły zaopatrzone w mikrofon dla pilota/przewodnika, niezbędny dla podawania informacji w trakcie jazdy (osobie prowadzącej przepisy nie pozwalają wtedy stać pomiędzy siedzeniami i mówić w kierunku słuchaczy). Posługiwanie się tym urządzeniem wydaje się dziecinnie proste. Jednak często okazuje się, że staje się on przeszkodą, a nie pomocą w kontakcie z turystami. Przewodnik musi wiedzieć, że każdy mikrofon nieco inaczej reaguje na głos, jest nastawiony na inną czułość (co warunkuje odległość ust mówiącego od membrany, inne natężenie szumów, inaczej zbiera impulsy (i tak mamy mikrofony wszechkierunkowe (skupiające), dwukierunkowe i jednokierunkowe - co określa sposób ich trzymania. Przewodnik wsiadający do autokaru musi zawsze przeprowadzić błyskawiczną próbę mikrofonu i w jej trakcie wybrać optymalną głośność mówienia, odległość ust od membrany i kąt trzymania mikrofonu. Zawsze przy tym należy zapytać kierowcę (jeśli autokar jest jeszcze pusty) lub słuchaczy (jeśli przewodnik wsiada do autokaru z grupą) czy jest dobrze słyszalny, czy nie jest odbierany zbyt cicho (część go nie słyszy) lub zbyt głośno (jest to dla słuchaczy uciążliwe i odbiera im przyjemność z wycieczki). W razie konieczności można poprosić kierowcę o dokonanie regulacji sprzętu. Dopiero po upewnieniu się o odpowiedniej słyszalności można podjąć komentarz i rozpocząć objazd.

Sterowanie uwagą słuchaczy. Wskazując w szybkim tempie kolejne obiekty w sytuacji, gdy autokar jest w ruchu a słuchacze są konfrontowani z wielością widoków i wrażeń, przewodnik musi umieć wskazywać je sprawnie, zrozumiale i jednoznacznie, a jednocześnie unikać wywoływania chaosu (wskazując obiekty w dużym rozrzucie) i dyskomfortu (zmuszając słuchaczy co parę sekund do obracania głowy). Można to zapewnić przez: wolniejszą jazdę, komentarze idealnie dostosowane do widoku za oknem (nie mówi się o tym, czego jeszcze albo już nie widać!), koncentrowanie uwagi dłuższą chwilą po jednej stronie, by potem przenieść ją na drugą (co wymaga selekcji - i nie ma na to rady!), wreszcie krótkie i jasno brzmiące polecenia, takie jak "proszę teraz spojrzeć dokładnie na wprost", "po naszej prawej stronie, lekko z przodu widzą Państwo...", "po lewej stronie mijamy właśnie X", "na prawo, w głębi ulicy, widać wysoką ceglana wieżę, jest to Y, w którym". Sztuka udzielania błyskawicznych instrukcji jest kwestią wprawy przewodnika, jednak kilkanaście podstawowych można sobie przyswoić już na etapie szkolenia.

Tak zwane „**zapełniacze**”. To dłuższe komentarze, wygłaszane podczas objazdu turystycznego przez przewodnika a nie odnoszące się do obiektów i miejsc oglądanych przez turystów. Stosuje się je w takich momentach, kiedy na zewnątrz nie ma żadnego interesującego obiektu (na przykład autokar przejeżdża pomiędzy dwoma dzielnicami przez teren przemysłowy albo leśny), albo kiedy komentarz do widocznych obiektów został już wygłoszony a uczestnicy nie widzą żadnych kolejnych (m.in. wówczas, gdy autokar znajduje się w korku komunikacyjnym, dłużej czeka na przejazd przez skrzyżowanie itd.). Takie momenty mogą się przedłużać, tymczasem słuchacze, którzy są z przewodnikiem stosunkowo krótko, oczekują od niego aktywnego komentarza. Jest to odpowiedni moment, by podać im ogólne informacje o mieście (dane demograficzne, dotyczące obszaru, rodzajów przemysłu, największych pracodawców, powiązań komunikacyjnych, najważniejszych instytucji naukowych

i kulturalnych), krótko opowiedzieć im o czymś, czego nie zobaczą w trakcie objazdu (na przykład najcenniejszym zabytku miasta), jako rodzaj ciekawostki zaprezentować genezę miasta (jak i dlaczego powstało) lub inny ciekawy i unikalny epizod z jego historii, zaprezentować ciekawą postać związaną z miastem (nie w formie życiorysu, ale przez podanie nazwiska, głównego osiągnięcia, typu związku z miastem i biograficznej anegdoty), przekazać popularny rys mentalności mieszkańców miasta (na przykład w formie życzliwego dowcipu, próbki miejskiej gwary).

Formy urozmaicenia przekazu. W objeździe ich liczba jest niewielka. Przewodnik może posłużyć się zmianą formy językowej (na przykład cytaty lub użycie gwary miejskiej, dialektu regionalnego), bardzo krótko i celnie sformułowany dowcip, użycie w komentarzach potocznych nazw miejsc i obiektów używanych przez mieszkańców (często bardzo celnych i żartobliwych), z wyjaśnieniem ich pochodzenia. W trakcie dłuższego przejazdu lub postoju, uzupełniając wypowiedziany „zapełniacz” może puścić w obieg materiał graficzny w postaci kolorowych (laminowanych) tablic, na których znajdują się na przykład portrety znanych mieszkańców miasta, fotografie typowych przysmaków, ilustracje sztandarowych produktów pochodzących z miasta i tak dalej. Czyni to podając materiał do osoby siedzącej za nim z prośbą o przekazanie dalej, odbiera materiał od osoby siedzącej w rzędzie sąsiadującym z nim. Może też jednocześnie podać dwie różne ilustracje – do osoby w prawym i lewym rzędzie siedzeń z prośbą o przekazywanie ich do tyłu.

7.4. Kombinowane zwiedzanie miasta

(objazd - spacer – zwiedzanie obiektów)

(City Tour-and-walk, Sightseeing, Stadtbesichtigung)

Opis. Zwiedzanie kombinowane jest połączeniem spaceru miejskiego i/lub zwiedzania obiektów z objazdem przy użyciu środka transportu. W obu tych formach zwiedzania uczestniczy przewodnik, który w odbiorze turystów łączy je w całość swoją obecnością i swoim przekazem. Forma kombinowana zwiedzania bywa stosowana z użyciem najróżniejszych środków transportu: autokarów, minibusów, samochodów osobowych (dla małych grup prywatnych) meleksów, bryczek, a także tramwaju turystycznego (kursującego po stałej trasie i na przystankach czekającego na turystów lub odbierającego ich po spacerze-zwiedzaniu podczas następnego kursu) autobusu turystycznego (jeżdżącego po z góry wyznaczonej trasie lub zamówionego do danej trasy). Chętnie używanym środkiem transportu w zwiedzaniu kombinowanym jest elektryczna kolejka turystyczna, posiadająca prawo wjazdu do historycznego centrum miast i jednocześnie uczestnictwa w zwykłym ruchu drogowym na jego ulicach. W miejscowościach nadmorskich (na przykład w Trójmieście) lub z rozgałęzionymi ciekami wodnymi (np. w Wenecji) do pokonywania niektórych odcinków stosuje się także statki, motorówki lub wodoloty. Autobus lub inny pojazd może być dodatkową atrakcją,

jeśli ma walory historyczne (np. krakowskie syrenki wiozące turystów do Nowej Huty czy poznański autobus „ogórek”).

Ten typ zwiedzania posiada kilka zasadniczych form, nieco różniących się pod względem organizacji.

- a) Formuła: **spacer-objazd**. Stosuje się ją, gdy program zwiedzania dla danej grupy obejmuje obiekty zarówno w historycznym centrum (które zwiedza się wewnątrz z powodu ich znaczenia lub atrakcyjności), jak i obiekty, miejsca lub obszary położone w znacznym oddaleniu od śródmieścia, rozrzucone po obszarze miasta i/lub aglomeracji. W tej sytuacji objazd następuje po spacerze pieszym (rzadziej – przed nim) i jest jego uzupełnieniem w postaci odrębnego, jednolitego modułu. Kombinację tego rodzaju cechuje równowaga obu form: spaceru i objazdu.
- b) Formuła: **spacer z przejazdami**. Ta postać kombinacji wynika z potrzeby skrócenia czasu przemieszczania się grupy spacerujących turystów pomiędzy zwiedzanymi obiektami. W tym wypadku zostaje dokonana selekcja obiektów do zwiedzania, przez co powstają dłuższe odcinki (jeden lub parę) pomiędzy kolejnymi obiektami i na tych odcinkach (pod warunkiem, że umożliwia to organizacja ruchu) grupa przemierza trasę pojazdem, słuchając komentarzy przewodnika. Parę lub kilka takich odcinków przejazdu jest tym samym „wbudowane” w ogólne ramy spaceru pieszego. Oznacza to, że zarówno zaplanowanie odcinków do przejazdu, jak i jego realizacja (miejsce wsiadania, punkt końcowy, przebieg trasy i wybór obiektów do komentarzy) są podporządkowane spacerowi jako nadrzędnej formie. Komentarze podawane podczas przejazdu i środki wspierające przekaz nie muszą wówczas spełniać roli głównych nośników interpretacji dziedzictwa, można je więc utrzymać w formie zredukowanej (bez przystanków dla podania komentarzy rozwiniętych) nie trzeba także używać dodatkowych instrumentów (jak grafiki itd.), ponieważ przestrzeń dla pełnego rozwinięcia interpretacji oferuje spacer.
- c) Formuła: **objazd ze zwiedzaniem**. Ta trzecia najczęstsza postać zwiedzania kombinowanego jest odwrotnością drugiej: Podczas objazdu zaplanowanych jest kilka miejsc, w których turyści z przewodnikiem kilkakrotnie wysiadają z pojazdu (autobusu, minibusu, samochodu lub tramwaju turystycznego – w tym wypadku na przystankach) by zwiedzić wnętrza ważnych obiektów (muzeów, rezydencji, świątyń, zakładów, galerii handlowych itd.) ewentualnie podjąć spacer na mniejszych obszarach (na przykład wokół katedry, przez park, przez rynek), po czym wsiadają do pojazdu ponownie i kontynuują objazd. W tym przypadku spacer i zwiedzanie są podporządkowane programowi objazdu jako *elementy rozwinięcia*, dające okazję do wprowadzenia głębiej idącej interpretacji poszczególnych miejsc i/lub aspektów dziedzictwa, a jednocześnie jako *elementy urozmaicenia*, w których można zastosować rozwinięte komentarze i szerszy wachlarz środków przekazu (korzystając także z urządzeń w obiektach), a także wprowadzić elementy interakcji na linii przewodnik-ucznicy. Nadrzędnie jest traktowany program objazdu (w tym: zaplanowany dla niego porządek prezentacji, wynikające z niego

możliwości dotarcia do poszczególnych miejsc), dlatego w trakcie samego objazdu nadal stosuje się komentarze rozwinięte na przystankach oraz zaleca się wykorzystanie materiałów ilustracyjnych.

Zalety. W zwiedzaniu kombinowanym zachowane są zalety objazdu: redukcja efektu zmęczenia dzięki pokonywaniu długich odcinków pojazdem, możliwość zwiedzenia większego obszaru w krótszym czasie, objęcie zwiedzaniem dalej położonych elementów dziedzictwa, wiążących się z tematyką zwiedzania lub ważnych miejsc i obiektów położonych w strefie podmiejskiej. Te zalety łączą się tu z głównymi atutami spaceru historycznego lub tematycznego: możliwością zwiedzania niektórych obiektów wewnątrz, szansą na indywidualizację kontaktu uczestnika z przewodnikiem (przez okazję do zadawania pytań), możliwością urozmaicenia interpretacji przez zastosowanie dłuższych form przekazu, jak rozwinięty komentarz, legenda, anegdota oraz przez wykorzystanie urządzeń i form prezentacji w zwiedzanych obiektach. W ramach spaceru i zwiedzania możliwe jest także (w ramach ograniczonych przez przeznaczony na nie czas) rozwinięcie form animacji.

Wady. Stosunkowo najmniejsze problemy występują przy formule objazd – spacer. W części objazdowej zwiedzania interpretacja zostaje ograniczona praktycznie do wymiaru prezentacji przestrzeni miejskiej (zredukowane komentarze, brak możliwości stosowania form urozmaicenia, brak możliwości interakcji). W formułach mieszanych dobór zwiedzanych obiektów jest uzależniony od możliwości dotarcia do nich i konieczności przestrzennego dostosowania trasy przejazdów, co nie tylko poważnie ogranicza wybór, ale także wprowadza nowe zobowiązania lub utrudnienia na styku modułów spaceru i objazdu (kontakt przewodnika z prowadzącym pojazd, oczekiwanie na rozkładowy pojazd turystyczny, konieczność dogodnego dla uczestników zaparkowania pojazdu). Komplikuje to całość usługi i stwarza ryzyko opóźnień, oczekiwania oraz dodatkowych przemieszczeń pojazdu.

Przykład zwiedzania kombinowanego - Zwiedzanie Trójmiasta

Organizator: PTTK Oddział w Gdańsku (trasa 4)

Czas trwania: 8 godzin

Opis: Zwiedzanie obejmuje elementy spaceru miejskiego z przewodnikiem (Gdańsk, Sopot), zwiedzanie wewnątrz wybranych obiektów zabytkowych (Gdańsk, Sopot i ekspozycji - Gdynia), zwiedzanie obszarów (port, park), udział w mikroevencie (koncert organowy) przerwę na zakupy, panoramę z wieży widokowej, trzy przejazdy autokarem lub minibusem z komentarzem oraz przejazd powrotny.

Możliwość uczestnictwa: rezerwacja dla grup lub zgłoszenie indywidualne. Grupy są odbierane ze wskazanego miejsca o umówionym czasie, indywidualni turyści (po rezerwacji) zgłaszają się na wyznaczone miejsce i czas.

Punkty programu: 1) spacer z przewodnikiem przez gdańskie Główne Miasto od Bramy Wyżynnej przez ulicę Długą, Długi Targ, 2) zwiedzanie wnętrza Ratusza lub Dworu Artusa, 3) dalszy spacer z przewodnikiem do Bramy Zielonej, przejście Długim Pobrzeżem

do Żurawia, wejście w uliczkę Mariacką, 4) przerwa na zakup wyrobów z bursztynu lub pamiątek 5) zwiedzanie Bazyliki Mariackiej z 6) możliwością wejścia na wieżę i obejrzenia panoramy Gdańska, 7) przejazd do Oliwy, 8) zwiedzanie katedry oliwskiej, 9) udział w koncercie na zabytkowych organach 10) spacer po Parku Oliwskim (gdański ogród botaniczny), 11) przejazd do Sopotu, 12) spacer po obszarze kurortu: ul. Bohaterów Monte Cassino do drewnianego mola z widokiem na Zatokę Gdańską, 13) przejazd do Gdyni, 14) spacer nabrzeżem portu 15) zwiedzanie Akwarium Gdynia, 16) przejazd powrotny.

Zastosowanie. Zwiedzanie kombinowane jest stosowane w kilku sytuacjach. Pierwsza z nich zachodzi, gdy typowa grupa objazdowa (transferowa) ma nieco więcej czasu i można zaproponować jej rozwinięcie programu przez włączenie do niego zwiedzania kilku obiektów i/lub jednego krótkiego spaceru (zatem wykorzystuje się formułę: objazd ze zwiedzaniem). Z kolei dla grup realizujących dłuższy, przynajmniej kilkugodzinny program zwiedzania miasta (np. spaceru historycznego, spaceru tematycznego), szczególnie wówczas, gdy wśród uczestników są osoby starsze, dzieci, osoby niepełnosprawne) planuje się odcinki przejazdowe, żeby zredukować zmęczenie uczestników i umożliwić realizację programu w wyznaczonym czasie (formuła spacer z przejazdami). Natomiast trzecia formuła (spacer-objazd) jest często realizowana dla grup „eklektycznych”, których zlecniodawcy wybierają różnorodne cele, głównie kierując się ich atrakcyjnością dla uczestników, mniej natomiast zależy im na integralności przekazu. Należą do nich grupy szkolne (tzw. wycieczki do miast) uformowane „ad hoc” grupy chętnych na tzw. Sightseeing (oglądanie miejsc atrakcyjnych), które zgłaszają się na przykład do informacji turystycznej, organizującej regularnie takie wyjazdy. Tę formę oferuje się uczestnikom, konferencji i innych imprez odbywających się w mieście, jako bardziej rozwiniętą wersję objazdu. Trzecią formułę można jednak stosować także do zwiedzania tematycznego, jeśli jego wybrane cele nie leżą w jednym sektorze miasta, lecz są rozrzucone po większej przestrzeni.

Zadania przewodnika. W ramach objazdu lub jego elementach przewodnik wykonuje zadanie nawigatora kierowcy (lub jego dysponenta), prezentuje atrakcje (komentarze zredukowane) podczas spaceru wykonuje zadanie interpretacji dziedzictwa i częściowo zadanie opiekuńcze (dba o bezpieczeństwo przejścia, zwartość grupy). Ma także zadania organizacyjne: płynnie łączy poszczególne elementy m.in. zapewniając wejście do zwiedzanych obiektów (bilety), utrzymując kontakt z kierowcą dla podjęcia grupy pod koniec elementów spaceru.

Typowe formy przekazu. W module objazdowym dominują oba typy komentarzy: *komentarz zredukowany*, w trakcie jazdy (por, opis objazdu turystycznego) oraz *Komentarz rozwinięty*, podczas przystanków zaplanowanych w trasie przejazdu a także po wejściu i przed wyjściem z pojazdu. Także podczas przerw w jeździe i dłuższego przejazdu przez mniej atrakcyjne sektory miasta przewodnik może stosować „*zapełniacze*”, zważając jednak na to, by ich treści nie powtarzały tych, z którymi turyści spotkają się podczas zwiedzania. W modułach spaceru i zwiedzania mogą być użyte wszystkie typowe dla nich środki, a zatem (obok komentarza rozwiniętego) legendy, anegdoty, dłuższe cytaty literackie lub źródłowe,

elementy gwary, piosenek, nagrania, ilustracje, a nawet mikroeventy (w tym multimedialne prezentacje, projekcje filmów itd.) a nawet elementy warsztatów, o ile takie możliwości są dostępne w zwiedzanych obiektach. Moduły piesze dają także okazję do animowania form interakcyjnych (jak pytania, rozmowa, dyskusja, autonomiczne korzystanie przez uczestników z elementów multimedialnych, przy pracy z dziećmi: śpiew i ruch).



Rys. 7. Schemat typowego zwiedzania kombinowanego

Źródło: opracowanie własne.

Przygotowanie do realizacji usługi

Przygotowanie dalsze. Jak w przypadku objazdu, przewodnik potrzebuje ustawicznej aktualizacji wiedzy o sieci komunikacyjnej miasta i umiejętności typowych dla kierowania zwiedzaniem objazdowym (szczegóły por: objazd), a także popularnych tras przejazdów wykorzystywanych dla objazdu turystycznego. Przewodnik musi dokładnie orientować się w położeniu i możliwościach korzystania z parkingów i przystanków (punktów krótkiego zatrzymania) położonych w najmniejszej odległości od miejsc stycznych objazdu i spaceru (miejsca wysiadania i wsiadania turystów), żeby mógł w zależności od konkretnego programu zwiedzania wskazać je kierowcy. Jak w przypadku spaceru, musi mieć stale aktualną wiedzę o dostępności zwiedzanych obiektów i treści interpretacyjnej przekazywanej przez funkcjonujące w nich urządzenia. Na tej podstawie planuje (lub przejmuje dla siebie) podstawową wersję objazdu-spaceru, spaceru z przejazdami oraz objazdu ze zwiedzaniem,

dostosowując do nich komentarze (m.in. wstępnie decydując o tym, w których miejscach będą one miały formę rozwiniętą, a w których zredukowaną). Dla celów urozmaicenia objazdu przewodnik tworzy na stałe i rozporządza teczką materiałów „objazdowych”, w razie potrzeby uzupełnianą dla kolejnych typów takich usług. W sytuacji konkretnego zamówienia będzie musiał tylko przejrzeć te gotowe trasy i materiały i dostosować je do rodzaju i czasu zamówienia, typu pojazdu oraz profilu grupy.

Przygotowanie bliższe. Jego kierunek i podejmowane czynności zależą od profilu zamówienia (historyczne, tematyczne, najczęściej popularne sightseeing). Ograniczeniem, ale i ułatwieniem może być gotowy, np. ułożony przez operatora program zwiedzania. Każdorazowo konieczne jest sprawdzenie możliwości przejazdu na dany dzień oraz dostosowanie trasy objazdu do czasu usługi. Jeśli trasa nie jest ustalona z góry, to przewodnik dostosowuje ją do wybranego profilu zwiedzania, a także do możliwości danego typu pojazdu (np. kolejka elektryczna dotrze do niemal każdego punktu i przejedzie przez prawie każdą ulicę, autokar nie może wjechać do ścisłego centrum, tramwaj turystyczny dojedzie tylko do swojego przystanku). Dalsze dane pochodzą z wywiadu na temat grupy, który pomaga dobrać poszczególne wersje komentarzy, a często nawet listę obiektów i trasę (jeśli nie narzuca ich zamówienie). Po wyborze trasy przewodnik ustala miejsca przystanków i wybiera sposób oraz treści interpretacji. Następnie dostosowuje listę (zazwyczaj już gotowych) komentarzy do poszczególnych „stacji” spaceru i zwiedzań obiektowych, dobiera elementy wspierające i urozmaicające przekaz (jak na spacerze). W końcu dokonuje rezerwacji ewentualnych świadczeń (wstępy, udział w mikroeventach) i zapewnia sobie łączność z kierowcą (pozyskując i sprawdzając jego numer telefonu komórkowego), ewentualnie przygotowuje także materiał dla niego w postaci odbitki mapy z trasami przejazdu i punktami wysadzania i odbioru turystów.

Pola współpracy z innymi podmiotami. Pierwszym partnerem pozostaje kierowca pojazdu¹⁰, z którym przewodnik współpracuje zarówno podczas modułów objazdowych (jako nawigator), jak i poza nimi (wyznaczając mu miejsca parkowania i oczekiwania, podejmując kontakt dla zapewnienia terminowego przewozu i powiadomienia o zmianach). Może dojść do potrzeby kontaktów i wcześniejszych ustaleń na linii przewodnik – dysponent pojazdu (np. autobusu turystycznego, tramwaju turystycznego, kolejki turystycznej, właściciele bryczek itd.). Innymi podmiotami są gospodarze lub personel zwiedzanych obiektów, w kontakcie z którymi przewodnik stosuje zasady takie, jak opisane dla spaceru historycznego lub tematycznego, włącznie z ewentualną rezerwacją czy odebraniem biletów wstępu. Przy korzystaniu przez grupę z informacji miejskiej lub dokonywania zakupów (literatury, pamiątek) może wyniknąć potrzeba wcześniejszego zgłoszenia licznej grupy lub tłumaczenia (w przypadku zagranicznych turystów).

¹⁰ W przypadku usługi „driving guide”, o której w jednym z kolejnych rozdziałów, przewodnik sam pełni funkcję kierowcy. Odpada wówczas konieczność ustaleń z nim i udzielania mu wskazówek, jednak na przewodniku spoczywają wówczas wszystkie obowiązki zapewnienia bezpieczeństwa podczas transferu, bezpiecznego i wygodnego dla turystów parkowania pojazdu, opłacania kosztów postoju itd.

Wskazówki dla przewodnika

W **organizacji przejazdów** nadal istotne jest sterowanie pracą kierowcy w trasie (jeśli nie jest miejscowy i nie jest to pojazd rozkładowy ze stałą trasą jak tramwaj turystyczny), dlatego aktualne pozostają wszystkie wskazówki jego dotyczące. Dodatkowo w zwiedzaniu kombinowanym w formułach mieszanych konieczne jest precyzyjne ustalanie wszystkich punktów parkowania pojazdu, przejazdu z punktu wysadzenia uczestników do miejsca ich odbioru po realizacji modułów spacerowych. W razie umawiania się z kierowcą obcym w innych miejscach niż punkt wysadzenia grupy, możliwe jest skorzystanie z systemu nawigacyjnego GPS (przewodnik podaje wówczas po prostu czas i adres miejsca parkowania, a kierowca dojeżdża do niego z pomocą nawigacji), jeśli pojazd nie jest w niego wyposażony: papierowy plan miasta lub jego odcinek (odbitka), z zaznaczonymi punktami spotkania z grupą oraz trasami dojazdu z każdego miejsca wysadzenia turystów do każdego miejsca ich odbioru. Konieczna jest także już przed rozpoczęciem usługi wymiana numerów telefonów mobilnych między przewodnikiem a kierowcą, aby każdy z nich mógł poinformować drugiego o nieprzewidzianych okolicznościach (opóźnieniu w dojeździe, zmianie trasy i punktu odbioru turystów lub zmianie miejsca oczekiwania pojazdu, przedłużeniu zwiedzania itd.).

Zapewnienie **wygody i bezpieczeństwa** uczestników podczas wysiadania i wsiadania. Przy wychodzeniu grupy na zwiedzanie przewodnik powinien zadbać, aby pojazd przystanął lub został zaparkowany w takiej pozycji, by wyeliminować przechodzenie przez jezdnię w ogóle, a jeśli to nie jest możliwe – trzeba – by umożliwić skorzystanie przez grupę z przejścia dla pieszych bez niepotrzebnego nakładania drogi.

Korzystając z **niestandardowych środków transportu** przewodnik musi być dokładnie zaznajomiony z ich specyfiką oraz z różnicami wynikającymi z niej dla wykonywania jego zadań podczas przejazdu nimi. Dotyczy to nie tylko rodzaju tych pojazdów (np. tramwaj i jego ograniczenia, meleks, kolejka elektryczna itd.), ale także dostępnych i wykorzystywanych w danym mieście konkretnych pojazdów. Przykładowo autobus „retro” typu jelicz („ogórek”) ma swoje zalety jako dodatkowa atrakcja, jednak jest bardzo głośny i przewodnik musi dostosować głośność komentarza – z drugiej strony nie może jednak krzyczeć, by nie zmęczyć uczestników wycieczki. W takiej sytuacji lepiej ograniczyć komentarze zredukowane w trakcie przejazdu do minimum, natomiast częściej robić przystanki, podając w ich czasie komentarze pełne, lub zaplanować więcej wyjść. W przypadku użycia takiego pojazdu potrzebny jest także dodatkowy komentarz wprowadzający do niego – nie tylko jako samodzielnej atrakcji, ale jako elementu miejskiego dziedzictwa kultury (zabytku infrastruktury transportowej). W przypadku niektórych środków transportu w ogóle nie jest możliwe przekazywanie komentarzy podczas przejazdu (na przykład przy wynajęciu 10 bryczek lub meleksów dla przewozu turystów). Wówczas przewodnik albo wykorzystuje możliwość użycia zestawów słuchawkowych do oprowadzania („tour guide system”) wyższej jakości z możliwością przekazu głosu na kilkaset metrów, albo tak planuje komentarze przed i po każdym przejeździe, by uczestnicy stracili jak najmniej. Może na przykład wprowadzić ich przed wyruszeniem za pomocą

komentarza w to, co zobaczą (to jest lepsze rozwiązanie), albo nawiązać choćby krótko w kolejnym komentarzu po przejeździe do obiektów, które widzieli.

Zrównoważenie programu i środków przekazu. Ponieważ program usługi jest rozbity na dwa rodzaje zwiedzania, w których praca przewodnika mocno się różni, do niego samego należy takie przemyślane skomponowanie trasy i rozłożenie akcentów, a także takie dobranie środków przekazu, by z jednej strony wykorzystać atuty jednego i drugiego typu zwiedzania (umożliwić dostęp do najważniejszych obiektów dziedzictwa, wykorzystać różne metody i środki interpretacji, włączyć do zwiedzania ważne miejsca i obszary leżące poza historycznym centrum), z drugiej natomiast do minimum zredukować niewygody dla uczestników (długie przejazdy bez atrakcyjnych widoków, oczekiwanie na transport). Przykładowo może dla krótkiego przejazdu wybrać trasę nieco dłuższą, ale atrakcyjniejszą pod względem widoku, a w ramach dłuższego przejazdu zaplanować przystanek w rozwiniętym komentarzem. Musi także tak dobrać miejsca własnych komentarzy historycznych lub tematycznych, aby w powiązaniu z przekazem oferowanym turystom w zwiedzanych obiektach, miejscach (zabytki, zakłady, wystawy, inne) uzyskać efekt spójnej i uporządkowanej całości. Warto na przykład na początek zwiedzania wybrać miejsce związane z początkami miasta i tam dokonać wprowadzenia tego wątku (czy to przed obiektem, czy podczas jego zwiedzania, czy w ramach przystanku i rozwiniętego komentarza), a następnie powracać do tego wątku w komentarzach w kilku innych miejscach zarówno spaceru, jak i przejazdu tak, aby (niezależnie od innych atrakcji) w sumie przekazać mniej więcej uporządkowany zarys historii miejscowości. Dobór pozostałych obiektów i tras umożliwi jednocześnie urozmaicenie obrazu miasta, wprowadzając inne wątki. Podobnie – jeśli w którymś ze zwiedzanych miejsc jakiś element dziedzictwa jest interpretowany wieloaspektowo (na przykład na specjalnej wystawie, w formie prezentacji filmowej), przewodnik może zrezygnować w trakcie objazdu z rozwiniętych komentarzy do tego wątku i z prezentowania ilustracji z nim związanych, natomiast może nawiązywać do obiektów i miejsc z nim powiązanych, podając przy nich parę komentarzy zredukowanych i rozwijając w ten sposób w ograniczonym zakresie poboczny wątek zwiedzania.

„Silva rerum” czyli problem zwiedzania nieuporządkowanego

To łacińskie wyrażenie oznacza po polsku „las rzeczy”. Nasi przodkowie określali tak prywatne zbiory zapisków rodzinnych, a potem literaturę składającą się z różnorodnych form: notatek o wydarzeniach, opowiadań, anegdot i dowcipów, legend i wskazówek, często dodatkowo urozmaicaną dołączanymi pamiątkami. Podobnie można nazwać dość popularną eklektyczną formę zwiedzania miasta, w której przewodnik prowadzi do kolejnych niedaleko położonych „ciekawych” miejsc i obiektów, prezentując je gościom, niezależnie od ich okresu pochodzenia, przeznaczenia i różnorodności form. Obiekty takiej prezentacji nie są więc powiązane ani historycznie (chronologią powstania czy pochodzeniem z tej samej epoki) ani tematycznie. Najczęściej kryteriami ich wyboru są (w połączeniu) 1) lokalizacja (łatwo ułożyć

z nich trasę) i 2) potencjalna (przewidywana?) atrakcyjność dla turysty (mogą zrobić na nim wrażenie), czasem dochodzi trzecie kryterium: 3) wiedza przewodnika (jest on w stanie coś o nich powiedzieć). Jakkolwiek tego rodzaju zwiedzanie ma swoje atuty, to pozostają one głównie w sferze przyjemnego spędzania czasu. Trudno w tym wypadku mówić o interpretacji dziedzictwa, ponieważ obiekty ani nie są reprezentatywne dla niego jako całości, ani nie łączy ich żaden konkretny temat (czyli aspekt uniwersalnego lub miejscowego dziedzictwa).

Faktem jest, że zwiedzanie nieuporządkowane jest praktykowane dosyć często w polskich miastach. Powodami tego są: a) bezdyskusyjna realizacja życzeń niektórych biur podróży, żądających dla swoich gości programu lekkiego, krótkiego, sprawnie przebiegającego i wywołującego natychmiastowy efekt (to efekt powierzchownego zadowolenia, jednak bez jakiegokolwiek dalszej refleksji), b) chęć realizacji domniemyanych życzeń klienta („jak najwięcej atrakcji”) szczególnie jeśli uczestnikami oprowadzania mają być określone grupy, z którymi kojarzy się konkretne wyobrażenia (według wzoru: „to są dzieci, a dla dzieci nadaje się X, po co więc prowadzić je do Y”, albo: „Niemcy zawsze lubią N”), c) słabe metodyczne przygotowanie przewodników, nie umiejących wyjść poza skalę nawet dobrej i urozmaiconej interpretacji pojedynczych miejsc i obiektów i tym samym niezdolnych do stworzenia spójnego programu, d) zwykle lenistwo przewodnika, wyrażające się w stałym powtarzaniu trasy tzw. „hajlajtów” dla wszystkich gości w wersji zależnej tylko od ustalonego czasu zwiedzania.

Przyczyny „c” i „d”, leżą po stronie przewodnika i mogą je usunąć jego prawdziwa pasja, motywacja do interpretacji dziedzictwa oraz dobre przygotowanie. Z kolei co do przyczyny „a” należy zauważyć, że z faktu nawet częstego zamawiania przez biura podróży (i związanej z tym konieczności realizacji uzgodnionego programu) nie wynika wcale, że takie zwiedzanie powinno być zleciennodawcom proponowane. Przeciwnie, na etapie zamówienia, po przekazaniu szczegółów dotyczących grupy, profesjonalny i ambitny przewodnik powinien zaproponować program zwiedzania mieszczący się w podanych ramach, ale uporządkowany według jakiegokolwiek kryterium: historycznego, tematycznego (najbardziej odpowiedniego dla grupy) albo przynajmniej reprezentujący zwiedzanie kombinowane z rozpoznawalnym wątkiem wiodącym. Jeśli zleciennodawca będzie się upierał przy swoim, trudno – będzie mu dane, czego żąda. Jednak praktyka wielu szanowanych (posiadających już jakąś renomę) i szanujących się przewodników wskazuje, że propozycja fachowca bardzo często jest przyjmowana, o ile nie wykracza poza przewidziane na tę usługę koszty i nie zmienia zanedo ram czasowych. Co do turystów (przyczyna „b”), to twierdzenie, że oni jakoby „tak właśnie chcą” czy „lubią” najczęściej nie ma pokrycia w faktach. Turysty po prostu nie wiedzą, czego mogą się spodziewać w nowym dla nich mieście, akceptują zatem to, co im się pokaże, uznając to za najciekawsze, skoro zostało wybrane przez przewodnika lub autora programu. Istnieje tylko bardzo nieliczna grupa powszechnie rozpoznawalnych „wizytówek turystycznych” każdego większego miasta, które w myśl zasady: jeśli jesteś w X,

musisz przecież zobaczyć Y" zalicza się do tzw. kanonu zwiedzania. Poza naprawdę nielicznymi miastami historycznymi, gdzie takich miejsc może być 3-5 zazwyczaj funkcjonuje tylko jedna lub dwie takie atrakcje, zresztą wiele z nich i tak należy do najważniejszych obiektów lokalnego dziedzictwa, jak Neptun albo Westerplatte w Gdańsku, Wawel, Kościół Mariacki i Sukiennice w Krakowie czy Plac Zamkowy i Pałac Prezydencki w Warszawie. W zwiedzaniu historycznym i kombinowanym przewodnik takie miejsca powinien uwzględnić jako reprezentatywne, jeśli proponuje zwiedzanie tematyczne, może poświęcić im stację i komentarz rozwinięty, natomiast wszystkim pozostałym atrakcjom nie wiążącym się z tematem może poświęcić komentarz zredukowany albo nawet całkiem je pominąć.

Podsumowując: Zwiedzanie nieuporządkowane jest w istocie realizowane bez planu, a interpretacja dziedzictwa, o ile w ogóle wychodzi poza prostą prezentację, odbywa się na poziomie pojedynczych obiektów. Nie daje to uczestnikom szansy na głębsze spotkanie z treścią dziedzictwa miejsca. Warto pamiętać, że taki rodzaj zwiedzania turyści mogą urządzić sobie sami z książkowym przewodnikiem w ręku lub ze smartfonem w kieszeni. Dlatego ten typ oprowadzania skazany jest na szybkie wymarcie, choć wciąż często można się z nim spotkać, bo realizowany jest przez liczne grono przewodników starszych, uczonych w realiach informacyjnego monopolu lub młodszych, szkolonych według bezrefleksyjnie powielanych starych programów i wzorców przewodnictwa. Tymczasem przestrzeń większych i nawet średnich polskich miast oraz poszczególne materialne elementy ich dziedzictwa są coraz lepiej przygotowane do nowocześniejszych i bardziej rozwiniętych typów przewodnictwa, oferując przewodnikowi wsparcie w postaci urządzeń interpretacyjnych przy obiektach, nagrań, wystaw, prezentacji, przemyślanych tras tematycznych. Przewodnik powinien być świadomy, że najlepsze dla niego jest upowszechnienie takich rodzajów zwiedzania, gdzie: program będzie oryginalny, unikalny i przemyślany, jego wiedza i umiejętności będą najlepiej wykorzystane, a on sam uznany za ważny atut tej usługi - jako ludzki interpretator (narrator spójnej opowieści, partner rozmowy, ekspert na miejscu), animator (przygody odkrywania, a nie tylko zabawy) i organizator, co da mu przewagę konkurencyjną w starciu z martwymi modułami informacyjnymi (książki, audioguide, opisy „in situ”). Jeśli zaproponuje i zrealizuje z turystami ciekawy i fascynujący temat, pozwoli im odkryć coś nowego, tym bardziej nieoczekiwanego – zawsze będą zadowoleni. Jeśli kierować się zasadą świadomego doświadczenia: świata, sztuki, dziedzictwa „żeby widzieć, trzeba wiedzieć” – to w przypadku zwiedzania przewodnik jest tym, który „wie” i dzięki tej wiedzy może otworzyć przed zwiedzającymi nowe przestrzenie, nowe horyzonty wiedzy, nowe znaczenia, czyli dać im największą korzyść. Jego profesjonalne umiejętności i techniki urozmaicenia przekazu zapewnią z kolei atrakcyjne dla uczestników „opakowanie” tych miejsc i treści. W kontekście korzyści z interpretacji dziedzictwa wie, a w kontekście wartości przygody z odkrywaniem miasta szybko się zorientuje, że uczestnicy więcej na tym skorzystają, najczęściej także będzie potrafił o tym przekonać także zleceniodawcę. Dlatego w sytuacji żądania zwiedzania

nieuporządkowanego fachowy przewodnik powinien przyjąć następujący schemat działania: już na etapie zlecenia powinien starać się zaproponować zleceniodawcy inne, posiadające jakiś konkretny program interpretacyjny, jednocześnie dobrane (dostosowane) „pod grupę i czas”, ewentualnie także fundusze. Tam, gdzie zleceniodawca pozostanie przy pierwotnym żądaniu powinien je ostatecznie wykonać (lub jeśli może sobie na to pozwolić, odesłać go do innego, rezygnując z tego zlecenia). Natomiast, jako profesjonalista, przewodnik powinien aktywnie promować w swojej ofercie tylko zwiedzania posiadające program interpretacyjny. Praktyka przewodnictwa pokazuje, że zleceniodawcy wycieczek grupowych bardzo często są otwarci na propozycje i argumenty przewodnika, gdy wiedzą, że jest on sprawdzonym fachowcem. Jeśli gwarantuje im on satysfakcję uczestników wycieczki, chętnie powierzą ją w jego ręce, nie martwiąc się o szczegóły.

Być może adeptów przewodnictwa i czytających ten wywód przewodników przekonają przykłady z innych dziedzin. Restauracja jest także lokalem usługowym i zależy od decyzji swoich klientów. Szanująca się restauracja ma jednak swój profil (kuchnia regionalna, staropolska, śródziemnomorska itd.). Zgodna z profilem jest karta dań i klient wie, że z tej właśnie karty może zamawiać. Dla większych grup klientów w restauracjach zleceniodawca działający w ich imieniu może wynegocjować danie spoza karty (na przykład takie, jak gdzie indziej, przyrządzone ze składników takich samych lub podobnych jak gdzie indziej i identycznie przyprawionych), o którym myśli, że im zasmakuje. Jednak zamawiając je powinien być świadom, że traci przez to największy atut tej właśnie restauracji: unikalność jej oferty i indywidualne mistrzostwo kucharza. Jeśli w wielu miejscach zamówi menu składające się z takich samych lub łądząco podobnych składników, jego klienci, idąc z nim kolejny raz do restauracji, zaczną szemrać, a już na pewno ich opinia o zwiedzanych restauracjach nie będzie nadzwyczajna - ostatecznie sam na tym straci jako organizator nudnych i wciąż takich samych posiłków. Tymczasem nawet McDonald's – flagowiec standardowego żywienia – stara się w różnych krajach wprowadzać regionalne odstępstwa i promuje „narodowe” kanapki. Do McDonalda turysta chodzi, gdy jest sam i nie chce eksperymentować, jednak od organizatora wycieczki oczekuje bardziej oryginalnych wyborów i propozycji.

Pytania i zadania kontrolne

	1. Wymień i opisz typowe elementy przygotowania przewodnika do prowadzenia spaceru historycznego.
	2. Wymień główne grupy potencjalnych adresatów zwiedzania tematycznego i dla każdej z nich postaraj się wskazać najbardziej odpowiedni temat w Twoim mieście.
	3. Wymień i krótko omów zalety i wady objazdu miasta z przewodnikiem jako formy przewodnictwa.
	4. Dlaczego zwiedzanie multitematyczne nie jest dobrą formą przewodnictwa miejskiego? Uzasadnij Twoją odpowiedź przykładami, najlepiej z Twojego miasta.

	5. Które obiekty i miejsca w Twoim mieście są, w Twojej opinii, reprezentatywne dla poszczególnych epok jego rozwoju i powinny się znaleźć na liście zwiedzania historycznego? Uzasadnij krótko swoje wskazania.
	5. Jakie środki transportu nadają się najlepiej w Twoim mieście dla zwiedzania kombinowanego (uzasadnij, dlaczego) i które jego odcinki zaplanowałbyś do form objazdu (przejazdu)? Wskaz je na planie twojego miasta.
	6. Przygotuj program dotychczas nie oferowanego i nie opisanego zwiedzania historycznego dla jednej, konkretnej epoki historycznej w dziejach Twojego miasta. Program musi zawierać a) kilkunastozdaniowe wprowadzenie, wskazujące na znaczenie tematu i jego związek z dziedzictwem miasta, b) listę obiektów do zwiedzania z krótkim uzasadnieniem, które podaje ich związek z tematem wiodącym oraz mapkę z obiektami i odcinkami spaceru.
	7. Przygotuj program dotychczas nie oferowanego i nie opisanego zwiedzania tematycznego dla Twojego miasta. Program musi zawierać a) kilkunastozdaniowe wprowadzenie, wskazujące na znaczenie tematu i jego związek z dziedzictwem miasta, b) listę obiektów do zwiedzania z krótkim uzasadnieniem, które podaje ich związek z tematem wiodącym oraz mapkę z obiektami i odcinkami spaceru.
	8. Opracuj i pokaż na planie Twojego miasta optymalną propozycję trasy objazdu z przewodnikiem i uzasadnij ten wybór. Propozycja powinna uwzględniać kilka przystanków i ich opis (zwróć uwagę na możliwość zatrzymania, ale także na widoki z danego miejsca i możliwość rozwinięcia komentarza z nimi związanego).
	9. Opracuj i pokaż na planie Twojego miasta optymalną propozycję trasy zwiedzania kombinowanego (historycznego lub tematycznego) z przynajmniej dwoma odcinkami przejazdu lub objazdu i przynajmniej dwoma odcinkami pieszego spaceru, a także z minimum dwoma-trzema obiektami przewidzianymi do zwiedzania. Uzasadnij wybór obiektów. Propozycja powinna uwzględniać przystanki i ich opis (zwróć uwagę na możliwość zatrzymania, ale także na widoki z danego miejsca i możliwość rozwinięcia komentarza z nimi związanego).
	10. Wykorzystując materiały publikowane, opisy tras oraz zamieszczone w Internecie oferty przewodników z Twojego miasta i inne dostępne materiały zestaw listę zwiedzań tematycznych oferowanych na jego terenie. Przy każdej ofercie wymień jej główne „stacje”. Jeśli będzie taka możliwość, przedstaw grupie ćwiczeniowej wyniki Twoich poszukiwań i wspólnie przedyskutujcie na przykładzie kilku ofert, czy uwzględniono wszystkie istotne dla danej tematyki walory i jakie mogły być powody ewentualnego pominięcia niektórych z nich.

8. NOWSZE I ALTERNATYWNE FORMY PRZEWODNICTWA

8.1. Zwiedzanie fabularyzowane (Adventure City Tour, Erlebnisführung)

Opis: Już same nazwy tej usługi w różnych językach ukazują jej pierwszorzędą cechę. W języku angielskim używa się w odniesieniu do niej terminu „*adventure performance*” (występ lub przedstawienie z elementem przygody) albo „*adventure city tour*” (przygodowe zwiedzanie miasta), w niemieckim: „*Erlebnisführung*” (oprowadzanie o charakterze przeżycia). Analiza ofert zwiedzania określanych tymi nazwami potwierdza, że jego **niezbędnymi elementami** są: 1. **fabuła** (odgrywana według przygotowanego scenariusza), 2. **historyczna stylizacja** postaci (stroju, najczęściej także języka, a często także miejsca akcji) oraz 3. element **przestrzennego zwiedzania** - aktywnej eksploracji przestrzeni, do której (w różnym stopniu i na różne sposoby) angażuje się uczestników. Może to być zatem spacer zawierający element oglądania scenariusza odgrywanego w jednym tylko miejscu, albo towarzyszenie w trakcie spaceru akcji rozwijającej się na kolejnych miejscach, tworzonej przez jednego aktora odgrywającego kolejne role lub przez kolejnych aktorów na poszczególnych stacjach, tworzących szereg scen, aż po zwiedzanie obejmujące czynny udział turystów w spektaklu. Scenariusz jest odgrywany albo przez przewodnika, albo (część) przez niewielki zespół. Do jego odgrywania włącza się często wszystkich lub wybranych uczestników zwiedzania, którzy przejmują drugorzędne role lub włączają się do interakcji w ramach i miejscach przewidzianych scenariuszem, zachęceni do tego przez przewodnika lub aktorów. Obecność wszystkich trzech wyżej wymienionych elementów łącznie (niezależnie od poziomu ich rozwinięcia i liczby zaangażowanych osób) decyduje o różnicy między zwiedzaniem fabularyzowanym a oprowadzaniem w stroju historycznym (które zawiera drugi i trzeci element, a nie obejmuje pierwszego), rekonstrukcją historyczną (która zawiera pierwszy i drugi element, a nie obejmuje trzeciego) oraz czystą prezentacją w ramach ofert „żywej historii” (na którą składa się pierwszy i drugi element - przy braku trzeciego). Tym samym można zdefiniować tę formę zwiedzania jako *zwiedzanie tematyczne miejscowości lub obiektu z udziałem przewodnika, zawierające element stylizacji historycznej lub tematycznej, odbywające się zgodnie ze szczegółowo przygotowanym scenariuszem zawierającym m. in. inscenizację wydarzeń oraz uwzględniające jedną lub kilka form aktywności ze strony zwiedzających, powiązaną z ich obecnością w kolejnych punktach zwiedzania*.

Rosnąca popularność zwiedzania fabularyzowanego w powiązaniu z brakiem orientacji co do jego istoty spowodowała pojawianie się licznych ofert używających tej nazwy a mających niewiele wspólnego z istotą usługi. Wypada więc włączyć do jego opisu dokładniejsze

odróżnienie go od kilku podobnych propozycji wykorzystujących poszczególne jego elementy. Czym więc **nie jest** zwiedzanie fabularyzowane?

- 1) Nie jest ono *oprowadzaniem stylizowanym*, czy jego szczególnym przypadkiem: *oprowadzaniem w stroju historycznym*, a dokładniej: nie ogranicza się do niego. Charakteryzacja przewodnika za pomocą stroju historycznego jako bohatera historii lub przez stylizację ubioru jako przedstawiciela konkretnej grupy, społeczności czy profesji i prowadzenie narracji w pierwszej osobie (wcielania się w postać) jest integralnym elementem zwiedzania fabularyzowanego wykorzystuje się je w nim niemal zawsze, ale takie oprowadzanie nie musi jeszcze zawierać tytułowej fabuły (to jest scenariusza), w ramach której zwiedzający stają się jednocześnie uczestnikami opowiadanego wydarzenia. Wydarzenie to musi posiadać swój szczegółowo określony przebieg, oparty na konkretnej historii, legendzie lub podaniu, na jakimś typowym elemencie miejskiego życia - lub do nich wyraźnie nawiązujący. Oprowadzanie stylizowane jest innym rodzajem przewodnictwa, tylko w części (przez użycie wybranych elementów składowych) podobnym do zwiedzania fabularyzowanego.
- 2) Zwiedzanie fabularyzowane nie jest też czystą *rekonstrukcją historyczną*, choć i jej elementy mogą być w nim zawarte. Typowa rekonstrukcja, stosowana masowo w ramach imprez tzw. „*żywej historii*”, zawiera stylizację stroju i zachowań aktorów oraz jak najwierniejsze odtworzenie sceny historycznej. Jej przykładami są licznie w Polsce organizowane i szeroko propagowane sceny batalistyczne, prezentowane w przestrzeni miast, np. rekonstrukcja momentu wybuchu Powstania Warszawskiego czy Wielkopolskiego. Ich widzowie z reguły pozostają jednak na miejscu (więc nie zwiedzają miasta) i najczęściej są bierni.
- 3) Zwiedzanie fabularyzowane nie jest także *inscenizacją* w ramach oferty „*żywej historii*” („*living history*”). To ostatnie jest przedstawieniem opartym na przekazach historycznych lub prezentacją nawiązującą ściśle do realiów danej epoki. Scena jest tu prezentowana uczestnikom (gościom), a w niektórych przypadkach może także obejmować element ich aktywności (współgrania, wykonywania niektórych prostych czynności) jednak i tu nie wymaga się od nich aktywnego zwiedzania.

Zalety. Dramatyzacja historii znacznie urozmaica doświadczenie prezentowanej historii lub aspektu dziedzictwa przez zwiedzających, dając im wrażenie znalezienia się w samym „środku akcji”. Walor świadectwa z pierwszej ręki” wzmacnia także stylizacja języka i strój aktorów. Zastosowanie różnych elementów przekazu, w tym szczególnie „żywych scen” zdecydowanie bardziej sprzyja koncentracji uczestników zwiedzania, co daje lepszy efekt edukacyjny. W zwiedzaniu fabularyzowanym łatwiejsze jest zachęcenie uczestników do zaangażowania i uzyskanie wysokiego poziomu interakcji: nie tylko w formie pytań czy reakcji słownych, ale i współudziału zwiedzających w realizacji niektórych elementów scenariusza (odczytywanie wręzonego tekstu, odegranie roli statysty, naśladowanie ruchów, nauczenie się i wykonywanie piosenki lub tańca. Możliwe jest też włączenie ich do działań wytwórczych przez

udział w warsztacie tematycznym, np, formowanie lub wypiek potrawy, przygotowanie broni i wystrzał itp. Wreszcie charakterystyczne atrybuty i wynikające ze scenariusza stylizowane zachowania przewodnika i pozostałych aktorów pozwalają lepiej kojarzyć treści ze scenami i ich bohaterami. Wszystko to sprzyja pełniejszemu przeżyciu i jego lepszemu zapamiętaniu.

Wady. Podstawową wadą jest wysoki koszt tej formy zwiedzania, spowodowany koniecznością zebrania i opłacenia zespołu, odbyciem szeregu prób, zakupem lub wypożyczeniem strojów oraz kosztami samej realizacji (zespół, ewentualne efekty multimedialne). W wersjach obcojęzycznych fabularyzacja jest jeszcze kosztowniejsza (scenariusz należy przetłumaczyć i sprawdzić, wykonawcy w obcym języku mogą żądać wyższych honorariów). Drugim problemem jest bardzo długie i wymagające wiele wysiłku przygotowanie (scenariusz, próby, ustalenia w obiektach). Pewne trudności w czasie realizacji mogą wynikać z reakcji osób postronnych (wyśmiewanie, głupie komentarze, agresja ze strony przedstawicieli grup lub warstw patologicznych, niestety w śródmieściach naszych miast dość licznych i czujących się bezkarnie). W dni deszczowe lub w chłodnym okresie roku dochodzi konieczność odgrywania scen w pomieszczeniach zamkniętych lub przynajmniej pod dachem, zamiast w otwartych przestrzeniach.

Przykład zwiedzania fabularyzowanego - Szczurołap z HAMELN

Organizator: Lokalna Organizacja Turystyczna w Hameln (Dolna Saksonia)

Czas trwania: 2.5 godziny

Opis: Treścią fabuły zwiedzania i osnową jego scenariusza jest odtworzenie miejskiej legendy o Szczurołapie, którego rada miasta najęła dla zlikwidowania plagi szczurów, trapiącej miasto w niewyobrażalny sposób. Obiecano mu bardzo znaczną sumę. Szczurołap wykonał zadanie, grając na zaczarowanym flecie melodię, która wywabiła szczury z ich nor, spiżarni, domów, sklepów, magazynów, a nawet kościołów. Gryzonie gromadnie za nim wyszły i pomaszerowały za miasto, w stronę dużej i szeroko płynącej rzeki Wezery. Szczurołap wszedł do rzeki, za nim szczury, które się w niej utopiły. Kiedy przyszło do zapłaty, burmistrz wraz z radą miasta odmówili uiszczenia obiecanej kwoty. Stwierdzili, że praca Szczurołapa okazała się wyjątkowo łatwa, prosta i nie kosztowała go wiele trudu, więc nie należy się za nią tak wiele: otrzymał on zatem śmieszną sumę. Oszukany Szczurołap w zemście zagrał na flecie ponownie: tym razem ze wszystkich domów wyszły dzieci mieszkańców Hameln. Podążyły za Szczurołapem i nikt ich odtąd nie zobaczył. Chciwi i nieuczciwi członkowie Rady nie tylko utracili własne dzieci, ale teraz stanęli oko w oko z nieszczęśliwymi mieszkańcami...

Miejsca: Centrum średniowiecznego miasta (Marktstrasse), historyczny Dom Weselny, Most na Wezerze, Wyspa na Wezerze, fragmenty murów miejskich.

Realizacja: Zwiedzanie odbywa się w formie przemarszu z przewodnikiem po obszarze starego miasta. Przewodnik (główny bohater opowieści) opowiada o mieście, które zastał i jego problemie, przy okazji wskazując na historyczne budowle. W kolejnych scenach Szczurołap przy miejscach spotyka mieszkańców: biadających właścicieli restauracji, sklepów,

a nawet pastora, który nie może zwołać wiernych do kościoła, opanowanego przez szczury. W dialogach aktorzy (używając stylizowanego, historycznego języka) prezentują realia epoki życia w XVI-wiecznym mieście. Dochodzi do decydującej sceny z udziałem Burmistrza i kilku rajców, gdzie po dramatycznym zarysowaniu sytuacji miasta (w formie pieśni z musicalu „Rats”, pada obietnica nagrody. Szczurołap bierze się do dzieła, obchodząc kolejne miejsca raz po raz gra na flecie kolejne utwory, składające się na poruszający koncert. Szczury (kilka przebranych postaci), doświetlone w którymś z zakamarków koło kościoła po krótkiej naradzie, decydują się iść za cudownym dźwiękiem, wiele sobie z tego obiecując. W marszu ku rzece za Szczurołapem uczestniczy kilka Szczurów oraz zwiedzający (kilku z nich rozdaje się czapki w formie szczurzych uszu, przez co stado jest większe). W krytycznym momencie szczury „odbierają” zwiedzającym czapki i same znikają w zaroślach rzeki, towarzyszy temu dźwięk imitujący plusk i rozchodzącą się falę. Zostaje odtworzony utwór z musicalu, obrazujący radość mieszkańców po odejściu gryzoni. Na moście następuje scena rozmowy Rady ze Szczurołapem i odmowy wypłacenia mu honorarium. Rajcy odchodzą, Szczurołap wykonuje monolog, w którym poprzysięga zemstę. Odchodzi od grupy zwiedzających, za chwilę słychać go grającego jeszcze raz. Na murze nad rzeką widoczne są cienie pokazujące jego postać z fletem i poruszające się za nim dziesiątki dziecięcych główek. Ponownie słychać plusk i szum fali. Rozlegają się połączone głosy mieszkańców, biadających nad utratą dzieci. Pojawiający się znów na widoku grupy rajcy z Burmistrzem słyszą zarzuty mieszkańców, widać cienie wielu postaci, stojących na przeciw nich. Zostają wypędzeni z miasta. Wszystko podsumowuje głos Szczurołapa, przedstawiającego morał historii i podającego (już w zwykłym i nie stylizowanym języku) informacje na temat dzisiejszego miasta, jego oferty kulturalnej (w tym musicalu). Następuje zaproszenie zwiedzających do wspólnej wieszery w historycznej restauracji. Podczas wieszery Szczurołap prezentuje dziedzictwo kulinarne miasta i regionu, odpowiadając na pytania gości. W tle odtwarzane są pozostałe fragmenty musicalu.

Elementy przekazu: Opowiadanie (narratorem jest przewodnik grający Szczurołapa), dialogi z pojedynczymi mieszkańcami, sceny zbiorowe (z przedstawicielami Rady, szczurami, dziećmi) piosenki (z musicalu „Rats” por. niżej), gra na flecie, efekty dźwiękowe i świetlne nad rzeką (urządzenia umieszczone na stałe, uruchamiane przez przewodnika).

**Oprócz zwiedzania w Hameln co środę w sezonie turystycznym odgrywany jest musical „Rats”, prezentujący teatralno-muzyczną wersję legendy z udziałem aktorów i młodzieżowej grupy muzycznej. Turyści mogą go obejrzeć za darmo.*

Zastosowanie. Ze względu na wysokie koszty przygotowania, zwiedzanie fabularyzowane niemal nie jest stosowane dla indywidualnych turystów, jednak w miastach z dużym ruchem turystycznym bywa umieszczane w regularnej ofercie (na przykład w określony dzień tygodnia i o określonej godzinie w sezonie) - wówczas można w nim wziąć udział po uiszczeniu opłaty (bilet). Najczęściej jest organizowane na zamówienie firm dla ich pracowników, dla uczestników konferencji i innych zjazdów, a także z okazji eventów turystycznych (jak „Poznać za pół ceny” czy „Weekend z Historią”). Poza tym pozostaje

w ofercie na zamówienie dla grup turystycznych przyjeżdżających do miast w ramach wycieczek, rzadziej dla grup szkolnych. W Europie zachodniej jest chętnie wykorzystywane w obsłudze wycieczek studyjnych i tematycznych.



Rys. 8. Przykładowy schemat zwiedzania fabularyzowanego

Źródło: opracowanie własne

Zadania przewodnika. W tej formie zwiedzania już na etapie przygotowania udział przewodnika może obejmować (współ)tworzenie jego scenariusza (jako autora, konsultanta historycznego, konsultanta do spraw miejsc i możliwych do wykorzystania urządzeń interpretacji). Natomiast na etapie realizacji przewodnik zazwyczaj pełni funkcję narratora opowieści, zapewniając fabule spoiwo w postaci komentarzy między stacjami (scenami). Naturalnie są one utrzymane w formie odpowiedniej do fabuły, co może wymagać m.in. stylizacji języka i opanowania dłuższych tekstów. Z czasem doświadczenie przewodnika rośnie do tego stopnia, że może on improwizować właściwie we wszystkich miejscach. Przewodnik może również odgrywać (i często odgrywa) rolę głównej postaci (bohatera fabuły), albo – jeśli nie gra tej roli - przejąć rolę jednej z postaci danego scenariusza, w odpowiednim momencie „porzucając” zadanie narratora i włączając się w akcję realizowaną przez pozostałych

członków zespołu. Ma to miejsce głównie wówczas, gdy fabularyzacja jest tylko jednym z elementów zwiedzania, a pomiędzy kolejnymi scenami realizowane jest przewodnictwo stylizowane. W sytuacji, gdy role bohaterów wydarzeń odgrywają inni aktorzy, przewodnik może także pozostać przy roli narratora (wówczas może być ucharakteryzowany na kronikarza lub anonimowego świadka wydarzeń). W rozwiniętej formie zwiedzania fabularyzowanego przewodnik może też być „neutralnym” obserwatorem, dyskretnie dyrygującym przebiegiem scenariusza i animującym uczestników do odgrywania przypadających na nich ról (a więc działającym niejako „z tłumu”). W tej ostatniej roli, jeśli scenariusz zwiedzania przewiduje realizację zadań przez uczestników, może on przejść także funkcję „eksperta”, pomocnego grupie w ich rozwiązywaniu.

Typowe formy przekazu. Zwiedzanie fabularyzowane jest formą na tyle pojemną, że mogą się w niej znaleźć najrozmaitsze sposoby interpretacji dziedzictwa i formy przekazu - wszystko zależy od fabuły i scenariusza. Najbardziej oczywistymi i zawsze obecnymi elementami są: **opowiadanie** (narracja jednoosobowa wykonywana najczęściej przez przewodnika w pierwszej osobie, nierzadko stylizowana językowo, przerywana na czas scen i zadań, a następnie kontynuowana w tej samej konwencji) oraz **odgrywanie scen** (dramatyzacja akcji w wykonaniu zazwyczaj kilku osób, na wzór scen znanych ze sztuk teatralnych). Jednak często wykorzystuje się także: relacje trzeciej osoby, monolog, dialog (bohatera i „napotkanej” postaci), odczytanie tekstu, wykonanie piosenki, zespołowe wykonywanie zadania, odtworzenie prezentacji lub filmu albo innej formy interpretacji dziedzictwa, częściowo improwizowany dialog z uczestnikami. Często ma miejsce spontaniczne modyfikowanie (rozwijanie scenariusza) przy współudziale uczestników, ale pod kontrolą wykonawców. Nieco rzadziej inicjowana jest dyskusja albo realizuje się pokaz technologii wytwórczej (na przykład tradycyjnego rękodzieła). W zwiedzaniu fabularyzowanym włączane bywają elementy działania wytwórczego z uczestnikami (np. lepienie rogala, piernika, produkcja papieru), taniec lub nawet jego wspólna nauka oraz inne formy wspólnego działania, a także wprowadzane są elementy rywalizacji (miniquiz, zadania typu „kto pierwszy” itd.).

Wśród narzędzi wzmacniania przekazu, obok stylizacji stroju i języka pojawia się historyczna aranżacja miejsc (najczęściej – wewnątrz wykorzystywanych dla odgrywania scen) oraz elementy multisensoryczne (fragmenty nagrań utworów muzycznych, nagrania tekstów), ale także tzw. historyczny posiłek (podaje się dania historyczne a przewodnik wcielony w bohatera fabuły pełni rolę gospodarza, inicjując i kontrolując rozmowę, odpowiadając na pytania). Wykorzystywane są kopie dokumentów i innych eksponatów, w prezentacji stosuje się multimedia (np. kierunkowe oświetlenie, charakterystyczny dźwięk).

Przygotowanie do realizacji usługi

Przygotowanie dalsze. Ze względu na swoją specyfikę (obecność szeregu umiejętności aktorskich, praca zespołowa z rozwiniętym scenariuszem, elementy reżyserii, inne formy animacji uczestników) wprowadzenie usługi zwiedzania fabularyzowanego do oferty przewodnickiej wymaga specjalnego szkolenia, najlepiej w formie grupowego warsztatu. Może

on być realizowany już w trakcie szkolenia przewodników albo przeprowadzony w ramach działalności grupy lub środowiska przewodników. Takie szkolenie powinno objąć: ustalenie zdolności i umiejętności poszczególnych osób (np. duża naturalna ekspresja, naturalne lub nabyte umiejętności stylizacji języka, szybkie zapamiętywanie dłuższych tekstów, doświadczenie aktorskie ze szkoły, bardzo donośny głos, dobry słuch muzyczny, uzdolnienia taneczne, obniżony poziom odczuwania tremy itd.), ustalenie preferencji uczestników zespołu co do wykonywanych ról (np. narratora albo aktora pierwszoplanowego, animatora działań, postaci epizodycznej, śpiewaka). Dalej konieczne jest przećwiczenie pracy w zespole (co nie jest oczywiste dla przewodników), ćwiczenie wybranych umiejętności aktorskich (wyrażanie różnych typów emocji, wypowiedzi o różnym zabarwieniu emocjonalnym). Elementem niezbędnym dla nabycia ogólnych umiejętności jest ćwiczenie improwizacji w typowych momentach (na przykładzie znanych scenariuszy zwiedzań fabularyzowanych i przewidywanych interakcji uczestników).

Istotny jest wybór fabuły dla zwiedzania. Powinna ona bazować na autentycznym dziedzictwie miasta, a najlepiej na jego unikalnych elementach, na przykład na biografiach znanych postaci, historycznych wydarzeniach, legendach, głośnych skandalach miejskiej historii, lub nierozwiązanych zagadkach. Po decyzji o wyborze konkretnej fabuły następuje przejście i dostosowanie scenariusza (jeśli taki już funkcjonuje lub można go adaptować np. ze sztuki scenicznej) albo zespołowa praca nad jego budową. Scenariusz musi zawierać podstawowy przebieg fabuły z jasno określonymi kluczowymi kwestiami: problemem lub głównym wątkiem wydarzenia, wskazanymi postaciami dramatu, momentami zwrotnymi akcji i jej historycznym lub przewidywanym rozwiązaniem. Na etapie przygotowania scenariusz musi zostać podzielony na elementy narracji i scen, a do nich wskazane poszczególne stacje w przestrzeni miasta i obiektach (miejsca odegrania), a następnie włączone formy i środki przekazu (opowieść, komentarz, odegrana scena, monolog, dialog, odczytanie fragmentu tekstu, pantomima, itd.). Elementem powiązaniem ze szczegółowymi scenariuszami jest dobór i pozyskanie strojów, opracowanie poszczególnych tekstów, a także ćwiczenie przez przewodnika-narratora i aktorów odpowiedniej do fabuły stylizacji języka (według potrzeby: w języku historycznym, lokalnej gwarze, żargonie środowiskowym) idącej na tyle daleko, by zapanować nad interakcjami (odpowiedzieć na pytania turystów) trzymając się stylizacji na ile to tylko możliwe. Wreszcie konieczne jest ustalenie możliwości odbycia zwiedzania w przewidzianych punktach (zwłaszcza, jeśli scenariusz tego wymaga: w muzeach, świątyniach, siedzibach urzędów publicznych, pomieszczeniach na co dzień zamkniętych) i spisanie wszystkich koniecznych kontaktów oraz wymagań, potrzebnych do ich udostępnienia. Tak przygotowane zwiedzanie może zostać wstawione do oferty i czekać na swojego zlecniodawcę lub okazję do jego realizacji (np. miejski jubileusz).

Przygotowanie bliższe. Polega przede wszystkim na modyfikacji gotowego scenariusza zwiedzania. Musi on być dostosowany do czasu określonego w zleceniu (kiedy i jak długo), do okoliczności rozpoczęcia zwiedzania (gdzie i kto przejmuje grupę, w jakiej konwencji prowadzi ją do miejsca rozpoczęcia), do przewidywanej pogody (gdzie odegrać poszczególne

sceny przy większym deszczu?) do liczebności grupy (wybór innych miejsc do scen przy liczbie uczestników, uniemożliwiającej zmieszczenie się np. w historycznej piwnicy, kaplicy itd.). Ze względu kosztów, ale i z przyczyn losowych scenariusz musi być czasem dostosowywany do dyspozycyjności aktorów (kogoś trzeba zastąpić, ktoś musi przejąć dwie role - gdzie się przebierze?). Najważniejszą modyfikacją gotowych scenariuszy bywa dostosowanie ich do funduszu przeznaczanego na usługę. Zwiedzanie fabularyzowane wykonywane przez większy zespół jest kosztowne. Jeśli zlecniodawcy bardzo zależy na jego realizacji a nie może sfinansować usługi pełnej, można (zamiast rezygnować z usługi w ogóle) w konkretnym scenariuszu dokonać cięć. Przykładowo, niektóre sceny z udziałem określonych postaci można zastąpić monologiem przewodnika w stylizowanym stroju albo odczytaniem relacji z danego wydarzenia (epizodu, sceny). Można też zrezygnować z odwiedzenia jednego z obiektów, w którym od uczestników pobierane są opłaty za wstęp. Przy pierwszej realizacji danego scenariusza konieczna jest wspólna próba aktorów, a także przynajmniej obejście wszystkich miejsc zwiedzania z ustaleniem z personelem obiektów czasu i zasad dostępu i realizacji scen, a także zadań i ustawienia poszczególnych aktorów w trakcie ich wykonywania.

Pola współpracy z innymi podmiotami. Najważniejszymi i najbliższymi partnerami przewodnika są pozostali aktorzy zespołu fabularyzacyjnego. Zasady współpracy w ramach zespołu podano powyżej. Jeśli przewodnik wykonuje zadanie głównego narratora historii lub gra rolę jej bohatera, to jemu przypadnie najczęściej zadanie „uruchamiania” poszczególnych scen, dlatego powinien ustalić z pozostałymi aktorami system znaków, za pomocą których będzie je inicjował lub (w razie potrzeby) opóźniał. Innymi partnerami są gospodarze i personel obiektów, z którymi należy umówić się wcześniej, by w trakcie zwiedzania nie zakłócać fabuły ani porozumiewaniem się w jakichkolwiek kwestiach, ani na przykład wręczaniem biletów czy prośbą o otwarcie pomieszczeń. Innym partnerem może być... straż miejska lub policja. Niestety, w Polsce czasami zdarza się że niedojrzali mieszkańcy lub przedstawiciele tzw. marginesu zakłócają zwiedzanie fabularyzowane (niecenzuralnymi okrzykami, nachalnym włączaniem się ze swoimi komentarzami, czy po prostu natrętnym żebractwem). W takiej sytuacji dobrze jest by któryś z aktorów (najlepiej nie sam przewodnik) wezwał najbliższy patrol np. dzwoniąc bezpośrednio do pełniących dyżur funkcjonariuszy.

Wskazówki dla twórcy, organizatora i przewodnika:

Potencjalne źródła fabuł (gotowych). Zwiedzanie fabularyzowane powinno opierać się na lokalnych zasobach (także niematerialnych, jak wydarzenia, opowieści) i wiązać historię i konkretne miejsca, wykorzystując w ten sposób walor „in situ” dla samej akcji fabuły i doświadczenia turystycznego. Przewodnicy powinni więc szukać materiałów na miejscu. Jako potencjalne podstawy scenariuszy nadają się: legendy (szczególnie te bardziej znane, jednak najlepiej w literackim opracowaniu), źródła biograficzne (w tym zwłaszcza książkowe biografie osób znanych związanych z miastem), z których można przejąć np. serię epizodów z ich życia jako scen zwiedzania, resztę wypełniając narracją, prezentacjami, cytatami i relacjami). Przebieg wydarzeń politycznych oraz społecznych (bunty, dramatyczne konflikty, strajki itd.)

a także afer kryminalnych można odnaleźć w relacjach prasy im współczesnej: każda redakcja ma swoje archiwa. Za kanwę zwiedzania może także posłużyć wybór scen z miejskiej powieści. Opisy nawet najważniejszych wydarzeń dawniejszej historii w kronikach czy rocznikach są zazwyczaj zdawkowe i dostarczają tylko podstawowe fakty. Autorzy scenariuszy dla zwiedzania muszą je uzupełnić o dialogi i napisać dla nich przypuszczalne sceny, odgrywane przez aktorów wcielających się w postacie, a także wytworzyć relacje opowiadane przez anonimowego świadka (narratora).

Autor scenariusza. Może nim być przewodnik, jeśli ma uzdolnienia literackie. Często się zdarza, że w grupie przewodników są osoby mające związki z literaturą (jako nauczyciele języka polskiego lub obcych, dziennikarze) a nawet kreatywnie czynne w tej dziedzinie (jako autorzy przewodników, literatury regionalnej, poeci). Im można zlecić literackie opracowanie scenariusza na podstawie pozyskanych i wyselekcjonowanych źródeł, przekazując materiał ze wskazanymi propozycjami scen i miejsc dla nich wybranych. Można także poprosić o to specjalistę (lokalnego dramaturga, krytyka teatralnego, scenografów,) co warto rozważyć szczególnie wtedy, gdy „inwestorem” projektu zwiedzania fabularyzowanego jest np. samorząd albo duży operator turystyki, dysponujący poważniejszymi środkami.

Zasady **opracowania scenariusza** mogą być każdorazowo inne, w zależności od przyjętego systemu pracy jego autora. Zawsze jednak należy zważać na to, by: 1) na początku umieścić w przekazie wszystkie informacje istotne dla kontekstu wydarzeń i zbudować zainteresowanie akcją (zagadka? alternatywna wersja historii? dylemat? głęboko sięgający dramatyczny konflikt?), 2) powiązać sceny z miejscami, w których się wydarzyły lub mogły wydarzyć, 3) nie przeładować zwiedzania zbyt dużą ilością scen 4) dbać o ich dynamiczny przebieg (treściwe dialogi, unikanie dłużyzn), 5) wbudować w akcję istniejące formy interpretacji (prezentacje, nagrania, krótkie, filmy, efekty świetlne), 6) wykorzystać istniejące dokumenty i eksponaty, dotyczące tematu/wydarzenia, 7) szczegółowo rozpisać treść komentarzy dla przewodnika, podawanych pomiędzy stacjami (jeśli to potrzebne, zapisać ją w dosłownym brzmieniu, już w stylizowanym języku) 8) dobrze opisać stroje i atrybuty lub dołączyć ich szczegółowy wykaz i opis. Autor scenariusza, jeśli nie jest przewodnikiem, musi poznać całą trasę i zorientować się w wyposażeniu i możliwościach poszczególnych miejsc.

Jeden czy wielu aktorów? Ten problem musi być rozwiązany już na etapie pisania scenariusza. Oczywiście optymalną formą zwiedzania fabularyzowanego jest ta z zespołem „aktorskim”. Jest to opcja kosztowna, jednak taki zespół mogą tworzyć np. jeden przewodnik i wolontariusze, a także przewodnik i etatowi pracownicy poszczególnych obiektów, przeszkoleni do zwiedzania i nie wynagradzani za to dodatkowo. Zwiedzanie fabularyzowane prowadzone przez jedną osobę jest także możliwe, jeśli w mieście istnieje znaczny zasób urządzeń multimedialnych w różnych obiektach, które przekazują treści interpretacyjne, mogące być wykorzystane w fabule (inscenizacje epizodów w formie projekcji, filmy, inne). Możliwości wsparcia aktora przez urządzenia należy wtedy wykorzystać do maksimum, jednak nawet wtedy zwiedzanie ma postać raczej oprowadzania stylizowanego. W miastach z dużym ruchem turystycznym lub stawiającym na turystykę, które posiadają „nośny” temat

dla zwiedzania fabularyzowanego, samorząd lub lokalna organizacja turystyczna mogą zdecydować się na jednorazowe nagranie szeregu scen według fabuły i odtwarzanie ich na poszczególnych stacjach (miejscach i wewnątrz obiektów), pozostawiając resztę przeszkolonemu przewodnikowi (który będzie także animatorem aktywnych zachowań zwiedzających). Takie zwiedzanie, jeśli będzie realizowane regularnie (np. co wieczór podczas sezonu) w krótkim czasie powinno zwrócić zainwestowane środki.

Szczególną formą zwiedzania fabularyzowanego może być event typu „światło i dźwięk”, prezentowany w kolejnych epizodach w różnych miejscach miasta. W takim wypadku do zwiedzania wystarczy jeden przewodnik (np. odgrywający postać bohatera, świadka wydarzeń, kronikarza albo detektywa), który dokonuje wprowadzenia idzie ze zwiedzającymi od miejsca do miejsca, ewentualnie udzielając komentarza tam, gdzie nie ma prezentacji czy projekcji. Jego zadaniem jest wówczas animacja zwiedzających do zaangażowania, przewidzianego w scenariuszu

Zatrudnienie aktora? Profesjonalista (aktor lokalnego teatru) w głównej roli zwiedzania fabularyzowanego byłby na pewno rozwiązaniem bardzo dobrym, ale niekoniecznie tanim. Od zwiedzania turyści oczekują jakości, niemniej niekoniecznie musi się ona równać z tą, reprezentowaną w teatrze dramatycznym. Dlatego można zatrudnić aktora w sytuacji dofinansowania zwiedzania przez samorząd (resztę ról odegrają np. przewodnicy lub wolontariusze). W pozostałych przypadkach zwiedzanie można wykonać siłami samych przewodników (i wolontariuszy). Dobrze jest jednak zatrudnić aktora lub reżysera teatralnego na etapie przygotowania zwiedzania, do prowadzenia ćwiczeń poszczególnych ról oraz prób w terenie.

Wybór miejsc dla scen. Jak już powiedziano, powinny to być miejsca autentyczne, powiązane z prezentowaną historią albo przynajmniej mogące mieć z nią związek (pełniące określone funkcje w okresie opisywanych wydarzeń). Miejsce na sceny musi być tak dobrane, żeby 1) dało się je odegrać przed większą grupą ludzi nie ograniczając im widoczności i słyszalności, 2) gospodarze miejsca (jeśli jest to obiekt) zgodzili się udostępnić je dla zwiedzania tego rodzaju 3) w przypadku deszczu można było scenę zamiast w przewidzianym miejscu na wolnym powietrzu odegrać pod dachem (w krużganku, we wnętrzu) lub wykorzystać inne pobliskie miejsce, najlepiej także nawiązujące do prezentowanej historii oraz 4) można było miejsce zaaranżować: zamontować na stałe lub na czas zwiedzania potrzebne urządzenia (jak oświetlenie, sprzęt projekcyjny, inne) i umieścić przewidziane przez scenariusz eksponaty. Najlepiej także (choć można się bez tego obejść), jeśli można wzbogacić aranżację przez wprowadzenie wybranych elementów multisensorycznych (angażujących poszczególne zmysły odbiorcy) jak zapachu piwa w pubie albo cygar w starej kawiarni, tradycyjnego jadła w restauracji albo kuchni, kadzidła lub świec w świątyni, przypraw albo świeżej kawy w sklepie kolonialnym, dźwięków (muzyki w rezydencji, odgłosów gości w historycznej tawernie), odpowiedniego dla epoki oświetlenia (świece, pochodnie, lampy naftowe lub gazowe).

Potencjalne miejsca akcji. Mowa tu o miejscach scen – ponieważ wszystkie inne miejsca, gdzie toczy się akcja zwiedzania należy dobierać tak jak miejsca zwykłego spaceru

(komentarze przewodnika, inne formy interpretacji). W zależności od tematyki zwiedzania miejscami mogą być nie tylko obiekty historyczne i instytucje kulturalne (rezydencje, domy rodzinne postaci, czynne i dawne świątynie). W przypadku tej grupy obiektów wszystkie szczegóły muszą być ustalone z gospodarzami a czas zwiedzania dostosowany do ich normalnej funkcji. Jednak miejscami zwiedzania mogą być także cmentarze, parki i tereny forteczne, strefy ruchu pieszego w śródmieściu, jak również restauracje w miejscach historycznych (których gospodarze wbrew pozorom często chętnie widzą, kiedy się w nich coś dzieje poza konsumpcją). W muzeach zlokalizowanych w miejscach historycznych lub biograficznych (zamek, dwór, dom pisarza itd.) oraz w innych obiektach ekspozycyjnych można ze zwiedzania fabularyzowanego uczynić cykliczny mikroevent muzealny: na przykład wiadomo, że co sobotę o ustalonej godzinie przychodzi grupa aktorów i odgrywana jest interesująca, dramatyczna scena związana z osobą X lub inscenizacja wydarzenia Y. Wówczas do uczestników zwiedzania dołączają się zwiedzający muzeum, dla których jest to forma ożywienia przestrzeni muzealnej.

Zapewnienie **interakcji uczestników**. Już w scenariuszu muszą być przewidziane konkretne formy interakcji dla uczestników zwiedzania i wskazane odpowiednie do tego miejsca. Wykorzystując te miejsca i ich wyposażenie można na przykład: zachęcać uczestników lub zlecać im otwarcie pomieszczeń, odnalezienie przedmiotów, odczytanie tekstów np. dokumentów, fragmentów prasowych i tak dalej. W zależności od tematyki zwiedzania w odpowiednio wyposażonym miejscu (zgłaszający się lub wyznaczeni) uczestnicy mogą być przyuczeni do wykonywania pojedynczych czynności zawodowych (np. żołnierza, drukarza, piekarza itd.), a nawet nauczeni najprostszych figur tańca: w finalnym momencie zwiedzania najpierw tańczą go przy dźwiękach muzyki sami wykonawcy, następnie rozwiązują się ich pary i każdy bierze do pary jednego z uczestników, prowadząc go i podpowiadając kroki, potem może nastąpić zmiana na jeszcze innego uczestnika, i tak cała grupa lub wszyscy chętni.

W przygotowywaniu **strojów** niezbędna jest dbałość o detale. Zwiedzanie fabularyzowane musi być wiarygodne: dlatego strojem nie może być na przykład sama czapka, a osoba przebrana nie może nosić pełnego historycznego uniformu za wyjątkiem butów, które zastępują na przykład współczesne buty wojskowe (nie wspominając o adidasach). Stroje powinny być zrobione profesjonalnie, z dobrego materiału, kopiowane szczegółowo z wzorów dostępnych w źródłach historycznych (nawet jeśli trzeba ich poszukać daleko poza miastem), w oryginalnych kolorach, detale powinny być wykonane zgodnie z wzorem lub zakupione na targach staroci i odnowione. W tym zakresie można poprosić o pomoc pracownie charakteryzatorskie teatrów. W niektórych przypadkach, jeśli wykonanie strojów będzie zbyt drogie, a tematyka zwiedzania to umożliwia, można wypożyczyć stroje z teatralnych garderób. Warto pamiętać, by strój używany w zwiedzaniu nie był „spod igły” – żeby zachować autentyczność, powinien nosić choćby niewielkie ślady użytkowania. Oczywiście niedopuszczalne jest także użycie stroju mocno zniszczonego - to źle świadczy o poziomie usługi i traktowaniu jej klientów.

Sposoby **redukcji kosztów przygotowania i realizacji**. Wspomniano już o wypożyczaniu strojów z teatrów, przejęciu gotowego scenariusza, stałej inwestycji w urządzenia multimedialne. Co do tych ostatnich, można wybrać i tak umieścić urządzenia, by w jednym miejscu obsługiwały różne fabuły (działając według odrębnych programów) lub dały się przemieszczać do różnych miejsc, obsługując tam kilka scenariuszy. Współpraca z obiektami może także pójść dalej niż „wprowadzenie” do nich stacji zwiedzania i wspomniane włączenie sceny jako cyklicznego mikroeventu do ich programu. Koszty może obniżyć także realizacja części scenariusza dla przyprowadzonej grupy własnymi siłami personelu (w formie inscenizacji, warsztatu dla uczestników), można też porozumieć się w sprawie zaprogramowania gotowych urządzeń interpretacyjnych w kilku obiektach (aparaty projekcyjne, multimedia, generatory efektów itd.) na obsługę poszczególnych elementów scenariusza. Przygotowanie scenariusza może być także elementem warsztatów kreatywnych (np. literackich) prowadzonych w miejscowym ośrodku kultury (wówczas również z udziałem przewodników) lub w ramach zajęć dla studentów miejscowych uczelni – w tym ostatnim wypadku mogą być także przygotowane elementy nagrań i inne efekty multimedialne.

Zwiedzanie fabularyzowane **w wersji obcojęzycznej?** Jest naturalnie pożądane, by raz przygotowany scenariusz prezentować także cudzoziemcom, szczególnie jeśli wielu ich odwiedza miasto. Wiązą się z tym jednak pewne problemy. Pierwszym z nich jest tematyka: nie zawsze to, co przyciąga krajowych słuchaczy będzie równie ciekawe dla turystów z zagranicy i równie nośne z punktu widzenia interpretacji dziedzictwa. Ich wrażliwość historyczna i kulturowa (przywiązywanie wagi do wydarzeń i dziedzin, zrozumienie dla ich znaczenia czy po prostu zainteresowanie nimi) mogą być inne (czy Niemców zainteresuje legenda o Wandzie, co... wiadomo kogo nie chciała?, czy Szwedzi albo Czesi będą chcieli pójść śladami biografii Jana Pawła II w Krakowie?). Kolejny problem to modyfikacja scenariusza (w innym języku są inne idiomy i np. inaczej wygląda gra słów, niektóre fragmenty scen nie będą zrozumiałe dla nie-Polaków i trzeba je zastąpić innymi), dalej - koszty tłumaczenia tekstów epizodów i komentarzy, kolejny dobór zespołu oraz czas i koszty dodatkowego szkolenia, zapewnienie obcojęzycznych wersji wykorzystywanych prezentacji multimedialnych. Warto zatem najpierw przeprowadzić dobrą kalkulację realnych możliwości, kosztów i przewidywanych korzyści. Najczęściej obcojęzyczne wersje zwiedzania będą przygotowywane przez duże podmioty (organizacja turystyczna, samorząd) i przeznaczone dla jednej lub dwóch grup cudzoziemców najczęściej odwiedzających miasto. Co do „uniwersalnej” wersji angielskiej, należy pamiętać, że nic nie jest w stanie zastąpić fabuły realizowanej we własnym języku słuchacza. Dlatego, jeśli grupa anglojęzycznych native speakerów nie jest wystarczająco liczna dla zapewnienia rentowności tej wersji i nie zamówi jej ani nie sfinansuje dla siebie zamożny podmiot (np. wielka firma lub duże biuro podróży dla swoich klientów), warto ją przygotowywać tylko w najczęściej odwiedzanych miejscach.

Przebijanie uczestników? W niektórych regularnie oferowanych zwiedzaniach fabularyzowanych zdarza się przebijanie zwiedzających w stroje z epoki lub odpowiednie dla prezentowanej tematyki. Pociąga to za sobą dodatkowe koszty, choć wnosi dodatkowy

walor pełniejszego doświadczenia danej historii przez uczestników i silniejszego utożsamienia się z nią samą (bezpośrednio) i prezentowanym dziedzictwem za jej pośrednictwem. Wydaje się, że tego zabiegu (jeśli już da się go sfinansować) można używać przede wszystkim w wersjach zwiedzania fabularyzowanego przeznaczonych dla dzieci. Na nie jego wpływ jest największy i im sprawia to najwięcej przyjemności.

8.2. Oprowadzanie stylizowane (w tym w stroju historycznym)

Opis. Jest to oprowadzanie najczęściej realizujące program spaceru historycznego lub tematycznego, jednak z użyciem elementów stylizacji osoby i form przekazu. W Polsce oprowadzanie stylizowane (albo „w stroju historycznym”) jest znacznie częściej proponowane niż zwiedzanie fabularyzowane, może dlatego ze względu na opisane powyżej podobieństwa dla jego określenia używa się nągminnie tej ostatniej nazwy. W wersji podstawowej zwiedzanie stylizowane polega na połączeniu klasycznej formy pieszego spaceru z charakterystyczną rolą przewodnika i wykorzystaniu wynikających z niej możliwości. Przewodnik za pomocą serii zabiegów wciela się w inną postać. W zwiedzaniu o profilu historycznym może to być bohater miejskiej lub narodowej historii albo mieszkaniec miasta z innej epoki. W zwiedzaniu o profilu tematycznym przewodnik wcieli się na przykład w typowego przedstawiciela jakiegoś zawodu, w fikcyjną postać z literatury tworzonej w mieście lub o mieście itd.. Typowe elementy stylizacji używane są w tym zwiedzaniu razem albo wybiórczo, zależnie od możliwości. Są to: a) ubranie stroju typowego dla danej osoby (uniform, sutanna, frak, kontusz, sukmana itd.), b) posługiwanie się jej charakterystycznymi atrybutami (jak korona, klucz, broń itd.), c) użycie stylizowanego języka (archaizowane słownictwo, rejestr typowy dla danej grupy zawodowej, żargon środowiskowy, gwara) oraz d) narracja opowieści dokonywana najczęściej w pierwszej osobie: jako bohater sceny lub jej anonimowy naoczny świadek, uczestnik wydarzeń, przedstawiciel jednej z opcji sporu („...dlatego wybrałem to miejsce”, „odkryłem”, „ujrzałam skradających się w mroku napastników...” itd.). Ich zastosowanie sugestywnie „wprowadza” turystów podczas zwiedzania w czas historyczny i realia danej epoki lub konkretnego środowiska, umożliwia im odczuwanie atmosfery minionych wieków, emocji, które przeżywali kiedyś ludzie albo zapoznanie się „z pierwszej ręki” z typowymi zachowaniami, działaniami czy nawet dylematami danej grupy ludzi. W tej formie pojawia się subiektywne odczucie bezpośredniego zetknięcia dziedzictwem (wydarzeniem, procesem, dziełem, pierwotnym znaczeniem miejsca itd.), co pozwala przeżyć nastrój ważnych wydarzeń w historii miasta lub decydujących elementów jakiegoś procesu - na przykład wytwórczego - czy zwrotów akcji powieści. Efektem jest zarówno lepsze zapamiętanie przez uczestników najważniejszych informacji zwiedzania, jak i osobisty, „przeżyciowy” ich odbiór, który z kolei stanowi dobry punkt wyjścia do własnej, samodzielnej refleksji. Zwiedzania tego rodzaju są realizowane w odpowiadającej im najlepiej scenerii, np. wieczorem przy świetle pochodni, przy czym przewodnik wykorzystuje dodatkowe elementy tworzenia atmosfery autentycznego przeżycia,

np. otwiera kolejne bramy, furty czy pomieszczenia zabytkowym kluczem, wyjmując ze skrzyń dokumenty czy otwiera stare księgi i odczytuje z nich fragmenty, ujęte w stylizowanym języku. W niektórych miejscach scenariusze takiego zwiedzania przewidują także wspólne posiłki o historycznym charakterze, odbywane na przykład w lokalu niegdyś odwiedzanym przez bohatera. Posiłkowi takiemu „przewodniczy” odgrywana postać (np. Luter w Wittenberdze czy XV-wieczny poznański kupiec w swoim historycznym domu). Podczas nich możliwa jest swobodna rozmowa z „bohaterem”, znakomicie przygotowanym do swojej roli – w podanych przykładach potrafi on na przykład odpowiadać na pytania o problemy sporów teologicznych czy wyjaśnić kwestie średniowiecznych finansów. Taka kolacja może dla jej uczestników być prawdziwą ucztą, podsumowującą wielozmysłowe doświadczenie dziedzictwa, włącznie z jego smakiem.

Zwiedzanie stylizowane jest bardzo skuteczną formą wprowadzania narracji alternatywnych w interpretacji dziedzictwa, ponieważ stanowiska, poglądy, idee i przeżycia są tu przekazywane bezpośrednio „od osoby do osoby”: od przewodnika reprezentującego wersję wydarzeń, grupę ludzi, pogląd czy postawę – do słuchacza. Efektywność interpretacji może być dodatkowo wzmocniona przez wywołanie zachowań interaktywnych uczestników (rozmowa, pytania, dyskusja z przewodnikiem), przez które mogą oni podjąć dyskusję z prezentowanymi im treściami i postawami.

Zalety. Niecodzienna forma prowadzenia (także językowa) nadaje zwiedzaniu przeżyciowy charakter i tym samym lepiej wychodzi naprzeciw potrzebom dzisiejszych turystów. Podczas zwiedzania zostaje nawiązany „osobisty” i osobowy kontakt turysty z historią lub elementem dziedzictwa poprzez ich „świadków”. Nawet minimalne zastosowanie elementów inscenizacji (strój, klucze, dokumenty) silniej angażuje zmysły zwiedzających, zwiększa stopień ich koncentracji, co zwiększa rezultat poznawczy i efekt edukacyjny. Przekazane treści łatwiej także zapadają w pamięć dzięki dobremu przemyśleniu tekstów przygotowanych w wersji stylizowanej, i wypowiedzeniu ich w niecodziennej dla turysty szacie słownej. Charakterystyczne atrybuty oraz zachowania przewodnika umożliwiają utrwalenie skojarzenia treści z żywą postacią – tym samym zwiększają szansę na późniejszą refleksję.

Wady. W realizacji dla grup obcojęzycznych stylizacja często traci swój ważny atut – wyjątkową archaizowaną formę językową, której zazwyczaj nie są w stanie zaprezentować przewodnicy nie znający bardzo dobrze języka gości. Jednak w przypadku, jeśli przewodnik odgrywa historyczną postać polską, ewentualny obcy akcent w języku grupy może stać się dodatkowo „autoryzować” jako Polaka. Innym problemem tej formy zwiedzania jest fakt, że z powodu oporów znacznej grupy przewodników przed „występami” i ewentualną reakcją obserwatorów (np. wyśmiewaniem lub nawet agresją ze strony przedstawicieli grup lub warstw patologicznych, niestety w śródmieściach naszych miast dość licznych i czujących się bezkarnie) nie wszędzie będzie ona możliwa do realizacji. Konieczność ewentualnego przebrania się w zimie przy niskich temperaturach lub znacznych opadach czyni z tej formy zwiedzania ofertę sezonową, może też uzależnić jej realizację od aktualnej pogody. Dodatkowym problemem

może być znaczny wydatek – stylizacja powinna mieć wysoki walor estetyczny, a historyczny uniform np. oficerski, wierny w detalach wykonania, bywa bardzo kosztowny.

**Przykład oprowadzania stylizowanego w stroju historycznym -
Kopernik Pełen Tajemnic**

Organizator: biuro turystyczne Copernicana

Miejsce: Toruń (stare miasto)

Czas zwiedzania: 2,5 godziny

Opis: Przewodnik przebrany w strój historyczny odgrywa postać rodowitego Torunianina – słynnego astronoma Mikołaja Kopernika. Prezentuje on miasto swojego dzieciństwa z okresu późnego średniowiecza. Mówi w pierwszej osobie, traktując słuchaczy jako swoich osobistych gości. Przytacza fakty i anegdoty biograficzne oraz anegdoty i opowiadania ze „swojego” codziennego życia i życia typowego mieszczanina tamtej epoki, lokalizując je w zwiedzanych miejscach miasta i wnętrzach. Dla uczestników aranżowane są scenki z dialogami „spotykanych” postaci.

Zwiedzane miejsca i obiekty:

Gotyckie mury miejskie, bramy, baszty (w tym toruńska Krzywa Wieża), spichlerze, Rynek Staromiejski z Ratuszem i historycznymi kamienicami, toruński Dwór Artusa, Gospoda Flisacza, pomnik Kopernika, pomnik Flisaka, toruński pręgierz, Dom Mikołaja Kopernika (ze zwiedzaniem wnętrza i wystawy biograficznej), ruiny zamku krzyżackiego. Podczas spotkania ze średniowieczną mieszczką uczestnicy zostają poczęstowani tradycyjnymi piernikami.

Zastosowanie. Zwiedzanie stylizowane może być zastosowane praktycznie wszędzie, ponieważ każde miasto ma jakieś typowe dla siebie elementy dziedzictwa. Nawet, jeśli nie jest to miejscowość historyczna i nie posiada legend, to zawsze znane są przyczyny jego powstania i rozwoju (np. określona gałąź przemysłu) i wówczas postacią odgrywaną może być typowy reprezentant związanego z tym zawodu (górnik, stoczniowiec, hutnik, zdun, winiarz itd.). Warto jednak pamiętać, że istnieje pewne ograniczenie dla stosowania tej formy: stylizacja zawsze dotyczy jednej, konkretnej postaci, można ją stosować dla interpretacji biografii, konkretnej tematyki, profesji lub wydarzenia (są to więc zwiedzania tematyczne), a jeśli już dotyczy historii, to tylko jednej konkretnej epoki. Dlatego raczej nie bardzo pasuje do przekrojowego zwiedzania historycznego: nie jest naturalne, by przedstawiciel jednej epoki prowadził jako „świadek” przez epoki znacznie od niej późniejsze lub wcześniejsze. Ponadto oprowadzanie stylizowane proponuje się prawie wyłącznie grupom zorganizowanym (wycieczki lub tworzone „ad hoc”). Trudno przecież wyobrazić sobie w drodze przez miasto z „przebierańcem” indywidualnego turystę - zleceniodawcę lub nawet małą grupkę rodzinną.



Rys. 9. Schemat typowego oprowadzania stylizowanego

Źródło: opracowanie własne

Zadania przewodnika. Przewodnik zawsze pełni funkcję narratora jednolitej opowieści, występując w roli jej bohatera, jednego z uczestników lub postronnego obserwatora (świadka epoki). Zazwyczaj taka narracja wymaga konsekwentnej stylizacji języka. W ramach stylizacji potrzeba zarówno opanować dłuższe teksty na pamięć, jak i improwizować w stylizowanym języku swoje odpowiedzi na pytania uczestników, a także zwroty zachęcające uczestników do odgrywania przypadających na nich ról. W tej ostatniej roli, jeśli scenariusz zwiedzania przewiduje realizację zadań przez uczestników, może on przejąć także funkcję „eksperta”, pomocnego grupie w ich rozwiązywaniu. Interpretacja dziedzictwa w roli jego bohatera lub świadka wymaga uwiarygodnienia tego „wcielenia się” co oznacza włączenia elementów dramatyzacji na znacznie wyższym poziomie niż w zwiedzaniu klasycznym. Przewodnik buduje dramatyzację m.in. za pomocą monologów, użycia znaczących i charakterystycznych dla postaci lub zawodu ruchów i gestów, posługiwania się „oryginalnymi” przedmiotami wraz z demonstrowaniem osobistego związku z nimi (rozwiniecie z pietyzmem pokazywanego medalionu, otarcie łez wzruszenia, pocałowanie zdjęcia itd.). Wykonując swoje zadanie współpracuje z urządzeniami interpretacyjnymi, do których treści dostosowuje swój scenariusz w taki sposób, by oba przekazy wzajemnie się uzupełniały, a nie powtarzały czy wręcz sobie przeczyły. Jego zadaniem jest także animacja do aktywnych zachowań turystów (przez stawianie im pytań, zlecanie wykonywania czynności, uczenie ich określonych zachowań, jak wojskowy krok, dworski ukłon, nabicie pistoletu, posługiwanie się gęsim piórem czy przeżegnanie się). Podczas wspólnego posiłku albo kontynuuje swoją opowieść albo przechodzi do roli eksperta, odpowiadając uczestnikom na ich pytania dotyczące epoki, prezentowanego tematu czy odgrywanych osób. Taką rozmowę inicjuje, zadając odpowiednie z góry przygotowane pytania, wymagające większej aktywności uczestników i prowadzące do rozmowy. Mogą to być np. pytania o bohaterów prezentowanej epoki w ich regionie,

(z wymienieniem ich nazwisk), o ich hobby i pasje, związane z prezentowanym dziedzictwem, o wykorzystanie wytworów które prezentował w ich codziennym życiu itd. Powinien jednak być gotowy na obie role (narratora i eksperta), w zależności od zachowania gości. Jeśli nie będą oni chętni do zaangażowania w konwersację, przewodnik będzie rozwijał swoją opowieść (np. o ciekawe wątki poboczne, anegdoty, tematy pokrewne). Ze względu na charakter zwiedzania stylizowanego i niezręczność „wychodzenia z roli” wszystkie funkcje organizacyjne przewodnik wykonuje wcześniej (por przygotowanie bliższe) lub zleca innym osobom. Na przykład dbanie o zwartość i bezpieczeństwo grupy podczas zwiedzania należy przekazać kierownikowi czy opiekunowi grupy lub pilotowi wycieczki.

Przygotowanie przewodnika

Przygotowanie dalsze. Obejmuje ono nabycie kilku pożądaných umiejętności. Obok umiejętności aktorskich (nie wykraczających poza amatorskie odgrywanie roli) oraz dobrej pamięci, umożliwiającej zapamiętanie dłuższych tekstów (m. in. oryginalnych historycznych wypowiedzi), które w ramach realizacji scenariusza muszą być zacytowane dosłownie, na pierwszy plan wysuwa się tu zdolność przewodnika do podjęcia interakcji z uczestnikami, a także wyćwiczenie umiejętności spontanicznej improwizacji w odpowiedziach na ich pytania tak, by pozostać w ramach stylizacji językowej (a przynajmniej utrzymać takie wrażenie uczestników). Konieczne jest do tego dobre opanowanie stylizowanego języka (jego wersji historycznej sztucznie archaizowanej, gwary, żargonu środowiskowego). Jest to potrzebne do zachowania swojej „roli” w sytuacji dialogu lub przy dłuższej wypowiedzi poza tekstem scenariusza, sprowokowanej przez uczestników. Dla ułatwienia można ograniczyć się do przygotowania szczegółowego scenariusza zwiedzania z jednolitym tekstem i nauczenia się go przez przewodnika wraz z gotowymi odpowiedziami na najczęściej stawiane pytania. W zwiedzaniu stylizowanym dla grupy obcojęzycznej przewodnik musi z kolei posiadać taki poziom znajomości języka grupy, który umożliwi mu wcielenie się w „rolę” i odpowiednią archaizację językową wypowiedzi tej osoby. Z kolei przy zwiedzaniu zakładającym aktywność grupy idącą dalej niż podjęcie rozmowy (np. wspólne wykonywanie niektórych czynności, podejmowanie ról) przewodnikowi jest potrzebne opanowanie technik animacji aktywności grupy, na przykład takich, jakie znajdują się w instrumentarium osób prowadzących edukacyjne warsztaty grupowe. Taki zestaw umiejętności wykracza poza te oczekiwane od przewodnika prowadzącego zwiedzania klasyczne. Dlatego dobrze, jeśli przewodnik chcący prowadzić zwiedzanie stylizowane weźmie udział w szkoleniu, które może być albo odrębnym modulem w ramach szkolenia przewodników, albo zostać zorganizowane jako odrębny warsztat w ramach grupy (środowiska) przewodników. Kolejnym etapem przygotowania dalszego jest dobór lub stworzenie odpowiedniego programu. Musi on bazować na autentycznym dziedzictwie miasta, być dla niego reprezentatywny. Przykładowo w mieście o wielkiej historii militarnej, dawnej fortecy, bohaterem stylizowanego zwiedzania może być żołnierz lub oficer z garnizonu z czasów jego największego rozwoju, z okresu oblężenia twierdzy itd., a w mieście gdzie żyły, dokonały znanych czynów lub/i zostały pochowane znane postacie historyczne

(monarchowie, odkrywcy, naukowcy, literaci itd.) przewodnik może wcielić się w postać jednego z nich. Uwzględnia wówczas w scenariuszu oprowadzania ich związki z miastem i poszczególnymi miejscami, fakty i anegdoty z ich życia, a nawet ich ulubione potrawy, w szczególności te związane z konkretnymi miejscami. Kolejnym etapem tej części przygotowania jest zebranie możliwie wszystkich materiałów dostępnych na temat wybranej postaci lub prezentowanego zawodu, środowiska itd. i odpowiadających im miejsc i obiektów we współczesnym mieście (domy, pomniki, świątynie, wystawy muzealne, lokale lub zakłady przemysłowe itd.). W efekcie rodzi się zarys trasy zwiedzania z jej poszczególnymi stacjami, którą należy teraz uporządkować tak by zwiedzanie przestrzeni miasta odbywało się według logicznej, ale znośnej dla uczestników kolejności (nie zygakiem, z powrotami i obejściami).

Przygotowanie bliższe. Obejmuje opracowanie szczegółowego scenariusza: wybór gotowych komentarzy do obiektów i ich modyfikacja do postaci pierwszej formy osobowej („ja”), dobór anegdot, cytatów, wybór do prezentacji fragmentów dzieł lub listów, sentencji. Konieczne jest także przygotowanie stroju, odpowiedniego do przyjętego programu oprowadzania, do wybranej postaci, przy dobrej dbałości o detal, a także zaopatrzenie się w atrybuty postaci i urozmaicające nośniki przekazu, na przykład gotowe teksty, ilustracje z epoki, fragmenty nagrań muzycznych i tym podobne. Jak przy wszystkich zwiedzaniach na etapie przyjęcia zlecenia przewodnik przeprowadza wywiad na temat grupy i na jego podstawie ostatecznie tworzy listę miejsc zwiedzanych (zgodną z czasem zwiedzania, możliwą długością trasy i dostępnością obiektów). Porozumiewa się także z gospodarzami obiektów zwiedzanych, zgłaszając im grupę, rezerwując bilety (lub nabywając je), uzyskując ich zgodę na zwiedzanie w tej formule i wykorzystanie wyposażenia obiektu i/lub urządzeń interpretacyjnych, ewentualnie rezerwuje wspólny posiłek.

Typowe formy przekazu. W ramach oprowadzania stylizowanego prowadzący może posługiwać się różnorodnymi sposobami interpretacji dziedzictwa i formami przekazu. Główną rolę gra osobista narracja, najczęściej realizowana w pierwszej osobie i stylizowana językowo. Przewodnik urozmaica ją przytaczaniem relacji osób trzecich (w formie np. odczytania), anegdotą biograficzną i dotyczącą miejsc, prezentacją i odczytywaniem dokumentów, prezentacją przedmiotów (np. mających walory cennej pamiątki albo dowodu prawdziwości wypowiedzi, dowodu winy itd.), odtwarzaniem gotowych prezentacji lub filmów w poszczególnych obiektach, wykorzystaniem dostępnych multimediiów (np. kierunkowe oświetlenie, efekty dźwiękowych, podkład muzyczny z epoki). Formami aktywizacji uczestników są: improwizowany dialog odtwórcy roli z nimi, wprowadzanie elementów rywalizacji (miniquiz), zlecanie zadań (role statysty, „pomocnika”). W roli odtwarzanej postaci przewodnik może posłużyć się recytacją fragmentu utworu literackiego albo wykonaniem piosenki, może też odtworzyć taki fragment, komentując go lub wprowadzając do niego. Przewodnik może wykorzystać zwiedzane historyczne wnętrza „odnajdując w nich” świadectwa wydarzeń lub opisując sugestywnie rozegrane w nich sceny - nadaje się tym samym zwiedzaniu walor zetknięcia z autentycznym dziedzictwem „in situ” i jednocześnie uzyskuje efekt skojarzenia ich z opowiadanymi faktami, przez co lepiej zakorzenia się w świadomości i pamięci zwiedzających.

Oprowadzanie stylizowane może zakończyć wspólny posiłek, podczas którego podawane są potrawy powiązane z tematem, a gospodarz (czyli przewodnik pozostający w swojej roli), prowadzi konwersację tematyczną z uczestnikami i odpowiada na ich pytania.

Pola współpracy z innymi podmiotami. Osoba z którą przewodnik współpracuje najbliżej, jest opiekun lub kierownik grupy (pilot). Ze względu na „aktorskie” zadania przewodnika jest pożądane, by to kierownik grupy zaprezentował jego osobę i dokonał wprowadzenia do zwiedzania, przekazując mu prowadzenie (por. wskazówki). Natomiast zawsze powinien on przejąć wszystkie obowiązki przewodnika odnoszące się do zapewnienia zwartości grupy i jej bezpieczeństwa. To do niego należy pilnowanie, by nikt się nie zgubił, ewentualne zwracanie uwagi przy niewłaściwych zachowaniach, wszelka pomoc uczestnikom poza sytuacjami wypadku, najczęściej także okazywanie biletów w zwiedzanych obiektach, dzięki czemu przewodnik może pozostać w swojej wyłącznej roli interpretatora. Dokładne zapoznanie kierownika grupy z zakresem jego zadań i ustalenie zasad współpracy musi więc nastąpić wcześniej, podczas kontaktu telefonicznego lub bezpośrednio przed zwiedzaniem. Ważnymi partnerami są gospodarze lub personel zwiedzanych obiektów, to z nimi przewodnik ustala zasady wejścia i wykorzystania pomieszczeń i urządzeń, ewentualnie także pomocy personelu, jeśli będzie takiej potrzebował (np. otwarcia określonych pomieszczeń, przygotowania pokazowego eksponatu, uruchomienia prezentacji). W razie posiłku tematycznego po zwiedzaniu konieczne jest ustalenie jego menu i rezerwacja osobnej (jeśli możliwe, stylowo urządzonej) sali w restauracji, ewentualnie zapewnienie efektów uzupełniających przekaz (jak nagrania muzyki z epoki, degustacja potraw, a tam, gdzie się to praktykuje: prośbę o ubranie kelnerów w historyczny lub tradycyjny strój. Ze względu na nieprzewidziane reakcje niezycliwych „miejscowych” podobnie jak przy zwiedzaniu fabularyzowanym dobrze być również przygotowanym na kontakt z policją lub strażą miejską i znać bezpośredni telefon do patrolujących dany obszar funkcjonariuszy. W mieście, gdy takie incydenty kiedyś się już przydarzały warto ten numer podać także kierownikowi grupy.

Wskazówki dla przewodnika:

Wybór tematu. Najczęściej zwiedzanie stylizowane nie jest narzucane przez zleceniodawcę, ale wybierane z oferty przygotowanej przez przewodnika. Dlatego w jego gestii jest wybór prezentowanych aspektów dziedzictwa (tematów, postaci i historii). Oczywiście podstawowym kryterium jest ich autentyczność, to jest ścisły związek z miejscem (miastem, obszarem), co gwarantuje spotkanie zwiedzających z rzeczywistym dziedzictwem, a nie produktem masowym. Wybrana historia powinna być możliwa do zaprezentowania przynajmniej w kilku różnych miejscach tak, żeby usługa była faktycznym zwiedzaniem. Należy zatem szukać historii i tematów powiązanych z wieloma miejscami, tak aby przejście między nimi było fizycznie możliwe, a przekaz nie był utrudniany przez nadmierny hałas lub zbyt wielki ruch osób (czasem ten problem rozwiązuje właściwa pora zwiedzania, np. wieczór). Zwiedzanie będzie dla słuchaczy atrakcyjne, jeśli wybrany temat będzie dla nich ciekawy i nie wyjaśniony do końca już na początku, co każe im śledzić rozwój akcji i zastanawiać się nad jej

możliwymi skutkami lub puentą. Interpretacja będzie natomiast efektywna (długofalowo owocna), gdy z jednej strony temat będzie pasjonował samego przewodnika (co zagwarantuje jego pełne zaangażowanie), z drugiej – będzie nośny w odbiorze, to jest odniesie się do zbiorowego doświadczenia (na przykład poruszy aktualny problem, był przedmiotem nauki historii w szkole albo przybliży szczegóły z życia popularnej osoby), albo gdy skłania słuchaczy do zastanowienia się nad problemami lub prezentowanymi postawami. Pełnym sukcesem zwiedzania jest, gdy uda się wbudować w nie przesłanie, dotyczące na przykład ochrony dziedzictwa (w tym zabytków, tradycji czy środowiska przyrodniczego), odpowiedzialnej postawy wobec problemów społecznych albo rozwijania własnej osobowości, kreatywności itp. Takie przesłanie nie może wynikać wprost ze słów interpretatora (będzie wówczas uznane za nachalną propagandę), ale może się zwierzać w ogólnej wymowie przekazanych treści, prezentowanej postawie bohatera wobec problemów, lub w umiejętnie postawionych (końcowych?) pytaniach. Dobrze jeśli przewodnik wybierze temat, umożliwiający mu realizację wszystkich lub większości z tych postulatów.

Dobór i przygotowanie miejsc. Oczywiście, w miarę możliwości powinny to być miejsca autentyczne (miejsca faktycznych wydarzeń prezentowanej historii lub tematyki) i te zawsze mają pierwszeństwo przed innymi, choćby lepiej przygotowanymi miejscami, gdzie opowieść zostanie uzupełniona o konieczne elementy fikcyjne (rozmowy, spotkania, czynności) mogą być takie, które pasują do tematyki, epoki lub prezentowanej postaci, a jednocześnie są atrakcyjne (na przykład wzgórze z krajobrazem miasta dla poety, wnętrze świątyni dla duchownego, zrekonstruowane wnętrze historycznego sklepu czy warsztatu jako miejsce spotkania średniowiecznych mieszczek czy zbuntowanych czeladników itd.). Jeśli oprowadzanie stylizowane ma być realizowane regularnie w tych samych miejscach, należy również zadbać o ich przygotowanie (za zgodą i z pomocą gospodarzy) to jest wprowadzenie do nich elementów wyposażenia, potrzebnych dla prezentacji danej treści (skrzynia z dokumentami, wyposażenie biurka w gabinecie, portret lub godło ze epoki itd.). Jeśli nie będzie to regularna usługa lub takiej zgody nie ma, należy przynajmniej umieścić przedmioty potrzebne dla zwiedzania na przeznaczonych dla nich miejscach lub każdorazowo prosić o to personel obiektu.

Interpretacja w pierwszej czy w trzeciej osobie? W zwiedzaniu stylizowanym najbardziej pożądana i najczęstsza jest narracja w pierwszej osobie nadająca całości zwiedzania subiektywne doświadczenie osobistego przeżycia prezentowanej historii lub przynajmniej otrzymania „informacji z pierwszej ręki”. Jednak, aby być wiarygodnym w odtwarzanej roli, przewodnik potrzebuje pewnych umiejętności aktorskich i odwagi do improwizacji. Wówczas jego interpretacja będzie miała lepszy efekt, gdyż zaangażuje wyobraźnię uczestników, oddziała na ich emocje, może wywołać śmiech a nawet wzruszenie. Namacalna prezentacja dziedzictwa przez osobę wcielającą się w bohatera nie tylko nadaje wydarzeniom, ideom i postawom ludzki wymiar, ale czyni je obecnymi tu i teraz w świadomości zwiedzających.

Interpretacja w trzeciej osobie jest bardziej zalecana, gdy można przewidzieć konieczność częstych pytań, na które odpowiedź mogą znać tylko współcześni (np. jakie były

dalsze dzieje zwiedzanego miejsca (obiektu), jakie były długofalowe konsekwencje prezentowanego wydarzenia). Pozostając w roli odgrywanej postaci przewodnik musiałby konsekwentnie wykazać niewiedzę. Ponadto narracja w trzeciej osobie mniej onieśmiela zwiedzających, więc jeśli jest to grupa o bardziej formalnym charakterze (np. uczestnicy zawodowego zjazdu) będzie zapewne przez nich lepiej przyjęta.

Problem **wprowadzenia do zwiedzania**. Musi ono jednocześnie podać kontekst zwiedzania (epoka, miejsce, znaczenie profesji itd.) oraz wywołać zainteresowanie dla całości programu (czyli zawierać pytania ukazujące problem, pokazać unikalność tematu lub miejsca w kontekście dziedzictwa kraju lub świata, naszkicować dylemat lub dramatyczne okoliczności wydarzenia itd.). Jeśli przewodnik decyduje się na interpretację obiektywnego narratora (w trzeciej osobie), wprowadzenie może mieć zwykłą formę dwu-trzyminutowego szkicu historycznego lub tematycznego i obejmować: podanie faktów na temat epoki w mieście, powiązaniem z nimi prezentowanej historii jako typowego przykładu lub zarysowanie biografii osoby bohatera zwiedzania ze wskazaniem jej związków z miastem. Jeśli przewodnik prowadzi narrację w pierwszej osobie, jego zadanie jest trudniejsze: nie wypada osobie odgrywającej rolę innej osoby wskazywać na szczegóły swojego stroju, który powinien być dla niej (jako bohatera historii) czymś oczywistym i nie wymagającym komentarza. Dlatego dobrze byłoby skorzystać z pomocy innej osoby, na przykład kierownika grupy, który dokona bardzo krótkiego wprowadzenia, korzystając z poprzednio przekazanego mu tekstu (najlepiej, jeśli wygłosi go własnymi słowami, a nie odczyta). Wówczas przewodnik (nie wychodząc z roli) przejmuje prowadzenie i prowadzi je do końca, nie powtarzając już podanych informacji w tej samej formie, a co najwyżej w poszczególnych miejscach prezentując je inaczej (jako opowieść naocznego świadka, treść dokumentu itd.).

Wprowadzanie interakcji uczestników. Ich zaangażowanie jest ważnym, bardzo pożądanym elementem zwiedzania, ponieważ wprowadza do ich doświadczenia dziedzictwa dodatkowy wymiar współuczestnictwa i współtworzenia. Skutkiem współudziału skojarzenie zwiedzania i jego tematu z dotykanyymi detalami, wypowiedzianymi słowami i własnymi czynnościami podnosi stopień jego zapamiętania. Jak wspomniano, sposobami włączenia uczestników w wydarzenie są: przekazywanie dokumentów do odczytania, przekazanie przedmiotów z zadaniem ich użycia (np. klucza z poleceniem znalezienia czegoś w szafie), może to być także przekazanie atrybutów dodatkowych (jak czapka, element uzbrojenia, służbowa latarka itd.) i „uczynienie” z uczestnika pomocnika bohatera. W zależności od tematyki i wyposażenia miejsc elementem zaangażowania może być wykonanie jakiejś czynności wytwórczej (na przykład części procesu wytwarzania produktu w zwiedzaniu o tematyce przemysłowej lub rzemieślniczej). Elementem interakcji są oczywiście także wypowiedzi, wywoływane przez przewodnika umiejętnie stawianymi pytaniami, podczas zwiedzania i ewentualnego wspólnego posiłku tematycznego.

Dbłość o szczegóły. Interpretując w pierwszej osobie, przewodnik musi należycie zwrócić uwagę na najrozmaitsze detale: jego ubiór powinien być wierny realiom epoki lub prezentowanej tematyki, wykonany w dobrej jakości, kompletny oraz uwiarygodniony

drobnymi śladami użytkowania (por. zwiedzanie fabularyzowane). Nie może brakować elementów typowych dla odgrywanej postaci (np. górnik nie może mieć całkowicie czystej twarzy ani rąk, strażak może pachnąć dymem, urzędnik powinien mieć zegarek (być może na łańcuszku). W samej opowieści nie można wyjść z roli, konsekwentnie kontynuując wybraną osobę („nagle ujrzałam”, „kiedy poszedłem tam owej nocy”) wraz z jej przypadłościami („przez okulary nie mogłem tego widzieć tak dokładnie”, „moja chroma noga nie pozwoliła mi dobiec tak szybko, jak innym”, „ponieważ jestem tak niska bałam się że nic nie zobaczę, więc wspierałam się na drzewo”), zwracając uwagę na pozycję społeczną (trudno, żeby król zwierzał się lokajowi z planów politycznych, natomiast mógł on zobaczyć podpisany dokument sprząając ze stołu).

Ćwiczenie elementu opowiadania. Oprowadzanie stylizowane zawsze polega na spójnym i sugestywnym opowiadaniu. Żeby osiągnąć tę biegłość w przekazie konkretnego, wybranego tematu, należy najpierw zestawić listę treści, które przewodnik chce przekazać. Są one pozyskane ze zgromadzonych źródeł i wzbogacone o dostosowane, uzupełniające elementy fikcji (prawdopodobne) tam, gdzie źródła nie są wystarczające. Do tej listy dołącza się listę zwiedzanych miejsc, przyporządkowując im treści przewidziane dla kolejnych stacji. Warto potem wyobrazić sobie sceny, które powinny pojawić się w świadomości uczestników w kolejnych punktach historii, a następnie spróbować je barwnie i dramatycznie opowiedzieć tak, by wywołać te właśnie obrazy (można się przy tym nagrywać). Po uzyskaniu satysfakcjonującej biegłości, przewodnik powinien zapisać treść kolejnych wypowiedzi (komentarzy, dialogów, obrazów słownych itd.), a potem dokonać ich językowej stylizacji. Potem powinien dołączyć didaskalia opisujące środki uzupełnienia przekazu (gesty, ruchy, pokazywanie przedmiotów itd.). Następnie powinien znów ćwiczyć poszczególne sceny do uzyskania przekonania, że osiągnął właściwy poziom prezentacji. Następnie dołącza elementy wprowadzania interakcji (pytania, polecenia itd.) do określonych miejsc. Ostatnim elementem jest próba poszczególnych opowiadań na miejscach akcji w obecności innej osoby, którą prosi się o ocenę (bardziej żywości i barwności opowiadania, niż jego poprawności). Tak przygotowany przewodnik może usługę wstawić do swojej oferty.

Dramatyzacja opowiadania. Kreując postać w szeregu konkretnych sytuacji, swoją intonację i gestykę przewodnik powinien stosować odpowiednio do dramatyzmu opowiadanej sceny i stopnia zaangażowania w niej odtwarzanej osoby. Przykładowo, jeśli tylko widział, padających rannych, może podnieść głos i mówić ze wzruszeniem, jeśli „sam” został trafiony, może nawet jęknąć, głęboko westchnąć czy krzyknąć. Wprowadzając słuchaczy w nastrój można użyć wyrazów dźwiękonaśladowczych, na przykład imitujących skrzypienie bramy, szczekanie psa, miauczenie kota, samemu wywoływać dźwięki lub użyć urządzeń imitujących je, na przykład brzęk kluczy, uderzenie w stół lub tętent końskich kopyt. Opowiadając o innych postaciach może dopuścić je do głosu (na przykład jako swoich rozmówców). Posługuje się przy tym sztucznym dialogiem i mówi swoim oraz „ich” głosem, zmieniając barwę własnego głosu na inną oraz używając typowego dla nich innego dialektu, gwary, zawodowego żargonu.

8.3. Zwiedzanie aktywne

Opis. Użycie terminu „aktywne” wskazuje w tym wypadku na powiązanie zwiedzania miasta z wysokim stopniem aktywności fizycznej, w tym także o charakterze sportowym. Celem większości gości jest przy tym klasyczne powiązanie „przyjemnego z pożytecznym”, niezależnie od tego, czy jako przyjemne traktują oni zwiedzanie miasta, a codzienną aktywność sportową uważają za pożyteczną, czy też myślą odwrotnie. Ze względu na swoją popularność, powszechną umiejętność jazdy na nich oraz istniejącą w miastach infrastrukturę (ścieżki rowerowe i możliwości bezpiecznego pozostawienia w wielu miejscach) najbardziej popularne są zwiedzania na rowerach. Jednak już także w Polsce pojawiła się oferta zwiedzania na segwayu (dwuśladowym i dwukołowym jednoosobowym pojeździe elektrycznym, zasilanym z wbudowanych akumulatorów, który prowadzi się stojąc). W miastach zachodniej Europy (jak Münster, Berlin, Augsburg i innych) już od pewnego czasu odbywają się także wycieczki joggingowe, wycieczki na łyżworolkach (inline skates) oraz zwiedzania grup nordic walkingu. Zadania przewodnika w tych zwiedzaniach są podobne jak w objeździe turystycznym, nie musi on jednak w tym wypadku nawigować kierowcy, a po prostu jedzie lub biegnie na czele grupy. Zazwyczaj komentarze prezentowane są przy przystankach (krótkich przerwach jazdy lub biegu w miejscach ciekawych i nadających się do tego ze względów bezpieczeństwa) lub podczas postojów, zwiedzania obiektów lub spacerów. Postoje są wyznaczane przy obiektach, które zwiedzane są wewnątrz (najczęściej są to takie obiekty przy których można pojazdy zostawić pod nadzorem lub zablokować). Dłuższe wycieczki mogą obejmować także elementy piesze. Wówczas grupa pozostawia pojazdy w pobliżu jednego ze zwiedzanych obiektów lub w zabezpieczonym miejscu i odbywa spacer fragmentem klasycznej trasy pieszego spaceru lub do jeszcze innego obiektu, który się także zwiedza, następnie powraca się do pojazdów (często inną trasą) i kontynuuje przejazd. W ramach niektórych takich zwiedzań (poza biegiem) możliwe jest także użycie odbiorników bezprzewodowych, dzięki którym przewodnik może kontynuować komentarz podczas jazdy lub częściej podawać krótkie wyjaśnienia mijanych miejsc i obiektów. Jak dotąd stosuje się to jednak rzadko i w niewielu miejscach, gdyż możliwe jest tylko przy użyciu sprzętu o lepszych parametrach niż przeciętne zestawy turystyczne (odbior powyżej 100-150 metrów od nadajnika), który jest znacznie droższy. Z punktu widzenia sposobu realizacji zwiedzania grupy można podzielić na dwa podtypy:

- A) wyłącznie objazdowe (biegowe, marszowe) - przy których stosuje się komentarze na przystankach i postojach, bez zwiedzania obiektów, a zatem i pozostawiania sprzętu oraz
- B) objazdowo-zwiedzające, przy których przerywa się objazd (lub bieg, marsz) i zwiedza obiekty lub podejmuje spacer miejski na jednym lub kilku odcinkach, co łączy się z pozostawieniem pojazdów (lub innego sprzętu) i pociąga konieczność rozwiązywania problemów z tym związanych.

Zalety. Poza samą aktywnością fizyczną i płynącą z niej satysfakcją uczestników podstawowym atutem tej formy jest możliwość objęcia zwiedzaniem większego terenu (zwłaszcza w przypadku zwiedzania z rowerami i segwayami), w tym tych nie leżących w ścisłym centrum wielkiego miasta. Z punktu widzenia popytu na usługi przewodnickie ważną zaletą jest fakt, że ta forma zwiedzania przyciąga szczególnie młodszych uczestników, którzy w ten sposób uczą się korzystać z przewodników i doceniać ich kompetencje oraz korzyści poznawcze ze zwiedzania z nimi.

Wady. Najważniejszym ograniczeniem jest konieczność pozostawiania pojazdów przy zwiedzaniu obiektów tylko w miejscach, gdzie zapewniona jest ich ochrona przed kradzieżą i uszkodzeniem. Ponieważ w wielu miastach brak całkowicie lub częściowo nawet możliwości zablokowania pozostawionych np. rowerów (nie mówiąc o segwayach), lista obiektów możliwych do zwiedzania w mieście przez grupę aktywną jest przez to znacznie krótsza. Można zredukować ten problem przez zatrudnienie dodatkowej osoby, pilnującej pojazdów (to jednak zwiększa koszty zwiedzania). Inne problemy wynikają przy zwiedzaniu na łyżworolkach – zwiedzanie obiektów jest uciążliwe, ponieważ każdorazowo trzeba je zdejmować (i pozostawiać), zakładając zwykłe obuwie. Z kolei wejście w sportowym, często niepełnym stroju nie wszędzie jest mile widziane i może nawet być zabronione (na przykład w świątyniach). Dodatkowym problemem dla zwiedzania opartego na pobycie na otwartej przestrzeni może okazać się zła pogoda, na przykład ulewa.

Przykład zwiedzania aktywnego na rowerze - Kraków - "Historia na dwóch kołach"

Organizator: Bike Trip

Czas trwania: do 4 godzin

Szczegóły oferty: Usługa nie wymaga rezerwacji, rower dostarcza organizator. Wycieczkę prowadzi przewodnik, na przystankach prezentując komentarze, zapewniona jest opieka techniczna w razie awarii roweru.

Opis: Trasa wycieczki, w całości pokonywana rowerem omija główne ciągi komunikacyjne miasta. Zwiedzane miejsca: : Rynek Główny, Planty i fragment murów miejskich, Teatr Słowackiego, Barbakan, Brama Floriańska, nabrzeże Wisły, Kazimierz (ul. Szeroka), Podgórze z Muzeum Schindlera, Zakrzówek (miejsce pracy Karola Wojtyły) z zalanym kamieniołomem wapienia i punktem widokowym z panoramą.

Nocne zwiedzanie Krakowa na Segwayu

Organizator: Biuro Cracow Segway City Tours

Czas trwania: ok. 1 godziny

Szczegóły oferty: Konieczna rezerwacja udziału (organizator dostarcza na miejsce spotkania dokładnie zamówioną liczbę pojazdów). Czas rozpoczęcia: godzina 22, po parominutowym szkoleniu użytkownika segwaya, następuje start wycieczki. Polega ona na przemieszczaniu

się w grupie oświetlonymi segwayami z przewodnikiem. Przewidziano stacje, podczas których przewodnik prezentuje i komentuje kolejne obiekty. Nie przewidziano wstępów do obiektów.

Opis trasy: Trasę zaplanowano tak, żeby turyści mogli doświadczyć jak najwięcej z atmosfery Starego Miasta. W nocy jest ona podkreślana przez puste ulice i iluminację budynków, wydobywającą z mroku detale, na które za dnia turysta najczęściej nie zwraca uwagi w natłoku wrażeń wizualnych i impulsów tworzonych przez wielkomiejskie życie. Zwiedzanie obejmuje między innymi Rynek Główny, wybrane ulice Starego Miasta, ulicę Grodzką, Podzamcze (przed głównym wejściem na Wawel), nabrzeże Wisły, część Plant.

Zastosowanie. Zwiedzanie aktywne jest najczęściej oferowane w miastach rozległych, posiadających możliwości rozwinięcia trasy. W mniejszych miastach zdarza się najczęściej, gdy korzystają z niego wycieczki przejeżdżające na rowerach (np. wzdłuż szlaku turystycznego), do których przewodnik dołącza korzystając z tego samego środka przemieszczania się. Coraz częściej także ofertę zwiedzania mniejszego miasta (lub miasta leżącego na szlaku turystycznym) łączy się ze zwiedzaniem obiektów położonych wokół lub nawet innego nieodległego miasta. Ofertę realizuje się często dla większych grup zorganizowanych (na przykład na zlecenie firm dla ich pracowników) ale także dla małych grup rodzinnych. Uczestnicy mogą korzystać z własnych rowerów, jednak oferta jest zdecydowanie bardziej rozpowszechniona w miastach, gdzie funkcjonują wypożyczalnie rowerów lub miejscowi oferenci usług przewodnickich sami posiadają rowery do wynajęcia w ramach usługi związanej: przewodnik – rowery – wstępy. Tym bardziej dotyczy to wciąż jeszcze rzadkiego w Polsce i dość drogiego segwaya. Atrakcyjność oferty rośnie w miejscach, gdzie istnieje rozwinięta sieć dróg rowerowych, oddzielonych od głównych samochodowych ciągów komunikacyjnych (z tych dróg mogą także korzystać jadący na łyżworolkach i segwayach).

Zadania przewodnika. W tej formie zwiedzania przewodnik wykonuje zadanie nawigatora grupy oraz interpretatora dziedzictwa. Od pierwszego do drugiego z tych zadań przechodzi płynnie w przerwach między przejazdami (podczas przystanków, postojów, spaceru i zwiedzania obiektów, jeśli jest przewidziane). Jeśli nie ma innej osoby wykonującej to zadanie, przewodnik dba także o zabezpieczenie pozostawianych pojazdów i innego sprzętu podczas spacerów i zwiedzania obiektów. W zależności od warunków wykonywania tej usługi w danym mieście i procedur działania firmy wynajmującej sprzęt, przewodnik może także mieć zlecone dodatkowe zadania, jak odbiór rowerów (innego sprzętu) przed usługą dla uczestników, ich odbiór i kontrolę stanu technicznego po usłudze, ewentualny dozór po odejściu grupy i przekazanie pracownikowi wynajmującego. Może także mieć zlecone dowieszenie grupy do umówionego miejsca, gdzie realizuje ona kolejny punkt programu.

Typowe formy przekazu. W tej dziedzinie arsenał przewodnika jest bardzo ograniczony. W modułach objazdu (biegu, marszu) albo przy zwiedzaniu wyłącznie objazdowym (biegowym) środki interpretacji są typowe dla objazdu, to znaczy dominuje *komentarz zredukowany* oraz *komentarz pełny* (por. objazd), zbudowany na bazie sylabusa

miejsz i stosowany podczas przystanków i postojów. Raczej natomiast nie ma okazji zastosowania wypełniaczy ani ilustracji i innych pomocy (nagrania itd.). Oczywiście i tu, jako element urozmaicenia języka można zastosować gwarę lub dialekt regionalny. W usłudze typu objazd-zwiedzanie, w pozostałych modułach (a więc podczas zwiedzania obiektów i na odcinkach spaceru pieszego), przewodnik może rozwinąć pełną interpretację, czyli m.in. włączyć elementy legendy, cytacji, anegdoty itd., skorzystać z urządzeń w zwiedzanych obiektach i zastosować formy interakcyjne (pytania, rozmowę, dyskusję). Musi jednak pamiętać, że aktywność jest atrakcją tego zwiedzania przynajmniej równoważną korzyściom poznawczym. Dlatego nie może zbytnio rozbudowywać czasowo pozostałych modułów jej kosztem (por wskazówki).



Rys. 10. Schemat przykładowego zwiedzania aktywnego – na rowerach

Źródło: opracowanie własne

Przygotowanie do realizacji usługi

Przygotowanie dalsze. Do przygotowania oferty takiego zwiedzania potrzebna jest dobra znajomość sieci dróg rowerowych w mieście i okolicy, w tym pasów i kontrapasów rowerowych, lokalizacji strzeżonych punktów pozostawiania pojazdów i sprzętu (z blokadami lub przy parkingach) w przestrzeni miasta i przy obiektach uczęszczanych przez turystów, orientacja w lokalizacji usług naprawy sprzętu. Przewodnikowi świadczącemu usługi inne niż zwiedzanie rowerowe i bieg potrzebna jest dobra umiejętność poruszania się tymi pojazdami lub z użyciem tego sprzętu. Warunkiem wstępnym jest oczywiście także dobre zdrowie, a w przypadku biegu i łyżworolek - także dobra kondycja (przewodnik musi nie tylko biec z innymi, ale w przerwach także do nich mówić i nie może być przy tym zdyszany). Jeśli goście nie mają własnego sprzętu, przewodnik dla przygotowania tej usługi musi albo współpracować z podmiotem posiadającym odpowiednią jego ilość, albo sam wejść w jego posiadanie. Wreszcie konieczne jest dobre zaplanowanie kilku tras zwiedzania. Muszą to być trasy przewidziane na sam przejazd z przystankami oraz na przejazd ze zwiedzaniem i/lub spacerami pieszymi. Trasy powinny mieć wersje na trzy, cztery i więcej godzin, a w przypadku uwzględnienia okolicy miasta, powinno być opracowanych także parę tras całodniowych. W planowaniu tras ze zwiedzaniem należy wziąć pod uwagę zróżnicowanie i reprezentatywność obiektów (lub odwrotnie: ich tematyczne powiązanie), ilość i czas zwiedzania obiektów w stosunku do ogólnego czasu trwania objazdu oraz możliwość zabezpieczenia sprzętu na czas zwiedzania. Z gospodarzami lub personelem miejsc pozostawienia sprzętu należy się porozumieć i zapewnić sobie ich współpracę przed wstawieniem trasy do oferty. W przypadku niektórych obiektów (świątynie, sporadycznie muzea) przewodnik musi zapoznać się także z zasadami dostępu dla osób ubranych w strój sportowy. Jeśli na podstawie tego rozpoznania przewiduje problemy z dostępem poszczególnych typów grup (np. ubranych w stroje sportowe, niekompletne w lecie), przewodnik już na tym etapie powinien albo znaleźć rozwiązanie problemu (np. wpisać do zasad zwiedzania danej trasy posiadanie przy sobie długich spodni, bluzy z długimi rękawami), albo skreślić zwiedzanie wnętrza danego obiektu z przygotowywanej trasy. Przy zamówieniach indywidualnych przewodnik może (posiadając wyżej wymienione dane) wspólnie ze zleceniodawcą ustalić trasę. Odbywa się to na podstawie wstępnej propozycji zleceniodawcy, którą przewodnik modyfikuje na podstawie faktycznych warunków i możliwości, składając tzw. propozycję urealnioną (por. wskazówki), dopiero po jej przyjęciu ustala ostatecznie trasę i koszty. Także propozycja przewodnika (napisana „pod grupę”) może być modyfikowana przez drugą stronę i ostatecznie potwierdzona jako realistyczna przez przewodnika.

Przygotowanie bliższe. Jak zazwyczaj, potrzebny jest wywiad na temat grupy (u zleceniodawcy lub bezpośrednio u uczestników na drodze kontaktu mailowego lub telefonicznego). Na podstawie poznanego profilu grupy przewodnik decyduje o sposobach i środkach urozmaicenia interpretacji. Natomiast na tym etapie generalnie nie dostosowuje się już trasy do grupy, chyba że zamówienie ma charakter indywidualny i nastąpiło wspólne

ustalenie trasy. Bezpośrednio przed usługą przewodnik powinien zapewnić sprawność swojego pojazdu (sprzętu) lub wypożyczyć sprawny. W przypadku współpracy z podmiotem wypożyczającym sprzęt powinien na podstawie otrzymanego zamówienia ustalić miejsce i warunki pobrania sprzętu i jego oddania, a także procedurę zgłaszania awarii i wzywania serwisu technicznego w przypadku problemów ze sprzętem podczas realizacji zwiedzania.

Pola współpracy z innymi podmiotami. Prócz wszystkich, z którymi przewodnik współpracuje podczas spaceru (jak personel zwiedzanych obiektów, punkty rezerwacji biletów), dodatkowymi partnerami stają się tu m.in. wypożyczalnia rowerów lub innego sprzętu (jeśli nie mają ich sami turyści i nie dostarcza ich zlecniodawca zwiedzania). Może być konieczny kontakt z obsługą punktu napraw pojazdów (jeśli nie jest zapewniona pomoc techniczna w trakcie zwiedzania, co przy większych grupach może być świadczeniem włączonym do oferty). Przewodnik musi posiadać kontakt do odpowiedzialnych za nadzór nad pozostawionym sprzętem (personel zwiedzanych obiektów, obsługa parkingów). Należy pamiętać, że grupy jadące na rowerach są szczególnie narażone na zerwanie kontaktu wzrokowego (na przykład przez oczekiwanie części grupy na światłach). Dlatego, jeśli z grupą jedzie dodatkowa osoba pilnująca pozostawianego na czas zwiedzania obiektów sprzętu, powinna ona pełnić także funkcję zamykającego grupę (jadącego lub biegnącego na końcu), co zapewni jej zwartość i ogranicza ryzyko zagubienia się kogoś w trakcie zwiedzania. Jeśli nie ma takiej osoby, przewodnik musi ją wyznaczyć w grupie (naturalnym kandydatem jest kierownik lub opiekun grupy albo pilot wycieczki, jeśli taki jest). Z tą osobą przewodnik koniecznie wymienia numery telefonów komórkowych, by w razie potrzeby stale mieć z nią kontakt. Dobrze zresztą, jeśli przy zwiedzaniu z użyciem pojazdów na początku poda numer swojego telefonu wszystkim uczestnikom.

Wskazówki dla przewodnika (i organizatora):

Wybór trasy. Jeśli uczestnicy zwiedzania poruszają się pojazdami (rower, segway), jego program może objąć zdecydowanie szerszy obszar niż zwiedzanie piesze (i tym samym nabywa atutów podobnych jak objazd), jednak w tym wypadku trasy łączące poszczególne miejsca i obiekty muszą być przynajmniej w zdecydowanej większości innymi niż ulice przeznaczone do ruchu samochodowego. Inaczej większość przyjemności z uprawiania aktywnej turystyki odbierze stres poruszania się wśród aut, wielokrotne zatrzymywanie się na skrzyżowaniach i wdychane spalin. Dlatego trasa powinna w możliwie największym stopniu uwzględniać odpowiednio: ścieżki rowerowe, aleje parkowe odcinki leśne (których w miastach także nie brakuje), ulice bez ruchu samochodowego, a w ostateczności ulice z uspokojonym ruchem lub po prostu mało uczęszczane przez pojazdy mechaniczne. Przewodnik planujący trasę musi także uwzględnić możliwość pozostawienia i zabezpieczenia pojazdów lub sprzętu podczas zwiedzania obiektów i odcinków pieszych. Spośród obiektów zwiedzanych wewnątrz wybiera takie, gdzie taka możliwość istnieje bezpośrednio przy obiekcie lub niedaleko (do 5-6 minut pieszego spaceru). W tym ostatnim przypadku planuje ciekawą drogę dojścia do obiektu, podczas której będzie mógł pokazać parę cenniejszych walorów i rozwinąć komentarz;

drogę powrotną może zaplanować wzdłuż innej trasy. Jeśli ramy czasowe programu dają możliwość dotarcia rowerem czy w innej formie aktywnej do miejsc krajobrazowo pięknych oraz punktów widokowych np. z panoramą miasta – przewodnik powinien to koniecznie wykorzystać.

Negocjacje trasy. Mają miejsce w sytuacjach, kiedy zleceniodawca nie korzysta z jednej ze stałych tras, będących w ofercie przewodnika lub operatora usług. Zazwyczaj zleceniodawca (w imieniu grupy) lub bezpośrednio klient (np. lider grupy prywatnej, przedstawiciel kierownictwa zakładu, biuro podróży itd.) zgłasza zapotrzebowanie na ten rodzaj zwiedzania i własne wyobrażenia na temat trasy (np. że muszą być zwiedzone wskazane miejsca lub obiekty) albo tylko zainteresowania lub preferencje grupy. W odpowiedzi przewodnik składa mu pisemnie (np. mailem) tzw. *propozycję urealnioną* (zwrotną), którą opracowuje zgodnie z przekazanymi mu sugestiami (lub szczegółowymi wyborami). Tak zaproponowana trasa obejmuje wszystkie te elementy, które faktycznie mogą być zwiedzone (obejrzane) w wyznaczonym w zamówieniu czasie i przy wskazanym typie aktywności (rower, bieg, nordic walking itd.). Propozycja urealniona powinna objąć także miejsca i obiekty, które nie były przedmiotem pierwotnego zamówienia, ale w opinii przewodnika dobrze, a nawet lepiej odpowiadają preferencjom klienta. W przypadku tych dołączonych obiektów, propozycja zwrotna musi zawierać uzasadnienie ich dołączenia do oferty. Po ostatecznym zaakceptowaniu programu przez klienta lub zleceniodawcę, przewodnik przeprowadza kalkulację kosztów (według ostatecznego czasu usługi, kosztów wypożyczenia sprzętu na ten czas i we wskazanej liczbie, kosztów wstępów do obiektów, kosztów parkowania pojazdów lub zabezpieczenia sprzętu). Ostateczna akceptacja przez klienta jest momentem, w którym przewodnik rozpoczyna przygotowanie do realizacji usługi (por. przygotowanie).

Proporcja komentarzy do czasu jazdy. Ponieważ zwiedzanie ma charakter aktywny i to przyciąga większość jego uczestników do zapoznania się z walorami miasta, należy je planować i realizować, tak, by nie zamieniło się w spacer z dojazdami (elementami marszu lub biegu). Wymusza to 1) zaplanowania większości czasu zwiedzania na aktywność (ruch, i to w większości z użyciem wybranego pojazdu/sposobu poruszania się), 2) ograniczenie liczby oraz czasu trwania zwiedzania obiektów, wreszcie 3) oszczędne stosowanie przez przewodnika form interpretacyjnych (niewielką ilość komentarzy rozwiniętych, rezygnację z dłuższych form urozmaicania komentarza) oraz zaplanowanie tylko niewielu (1-2) i krótkich odcinków spaceru. Wydaje się, że proporcja 60% do 40% całego czasu zwiedzania na korzyść objazdu (biegu, marszu itd.) w stosunku do pozostałych elementów (zwiedzanie obiektów, spacer) jest granicą minimalnej przewagi, pozwalającej uczestnikom zachować świadomość, że ich zwiedzanie ma charakter aktywny.

Stosowanie urządzeń bezprzewodowej łączności. Przy usłudze tego rodzaju, w trakcie przejazdów grupa jest rozproszona i jakikolwiek komentarz bez zatrzymania się i ponownego zgrupowania nie jest możliwy. Nie ma sensu stosować sprzętu nagłaśniającego (mikrofon i głośnik), bo w gwarnych ulicach i w ogóle przy większej odległości na pewno się nie sprawdzi, poza tym jest uciążliwy dla pozostałych osób korzystających z dróg,

a w niektórych miejscach może być nawet zabroniony. Dlatego najbardziej korzystne może być zastosowanie nadajnika z bezprzewodowymi odbiornikami, w które zaopatruje się każdego uczestnika. Jednak i ten ma znaczne ograniczenia: Po pierwsze, tylko w nielicznych systemach tego rodzaju zasięg wynosi więcej niż 100 metrów od nadajnika do odbiornika – co jest wystarczające dla grupy pieszej, jednak nie sprawdzi się na przykład w rozciągniętej liczniejszej grupie rowerowej. Oznacza to konieczność zakupienia sprzętu naprawdę dobrej jakości, co pociąga za sobą poważne koszty i w krajowych warunkach jeszcze długo może być niemożliwe (można jednak na tego rodzaju zwiedzanie taki sprzęt jednorazowo wypożyczyć). Po drugie, jeśli obszar trasy jest bardziej zróżnicowany fizjograficznie (np. pagórkowaty), przewodnik grupy rowerowej może mieć problem z jednoczesnym komentowaniem, ponieważ w wielu miejscach będzie zdyszany (przy grupie biegowej przekaz w trakcie aktywności w ogóle nie ma sensu). Po trzecie wreszcie, w niektórych miejscach, jak ulice z ożywionym ruchem, przekaz równoległy z jazdą może być niebezpieczny i należy go unikać. Decyzja o zastosowaniu sprzętu nadawczo-odbiorczego powinna być uzależniona od wybranego sposobu aktywności, przebiegu trasy oraz dobrze rozważona z uwagi na koszty.

	1. Czym różni się zwiedzanie fabularyzowane od zwiedzania stylizowanego? Odpowiadając uwzględnij nie tylko cechy obu form, ale i niezbędne elementy ich organizacji.
	2. Omów kolejne etapy przygotowywania scenariusza zwiedzania fabularyzowanego.
	3. W jaki sposób można zrealizować zwiedzanie fabularyzowane w mieście, nie posiadając samemu środków finansowych na jego przygotowanie?
	4. Z jakimi partnerami ma do czynienia przewodnik realizujący zwiedzanie aktywne i w jakim zakresie współpracuje z każdym z nich?
	5. Wymień tematy (historie, postaci itd.), które najlepiej nadają się do zwiedzania stylizowanego w Twoim mieście – uzasadnij Twój wybór.
	6. Które typy i formuły zwiedzania aktywnego mogą być od zaraz albo przy niewielkich wysiłkach i kosztach zrealizowane w Twoim mieście? Uzasadnij, dlaczego właśnie te?
	7. Przygotuj szkic programu zwiedzania fabularyzowanego dla Twojego miasta. Wybierz do niego a) atrakcyjny wątek, reprezentowany w lokalnym dziedzictwie, b) opisz postać, w którą wcieli się przewodnik, c) naszkicuj historię, którą będzie opowiadał „z pierwszej ręki”, 4) wymień środki stylizacyjne, które będzie należało zastosować, wreszcie e) wymień i krótko uzasadnij obiekty i miejsca, do których przewodnik poprowadzi gości.

	8. Przygotuj optymalny program dla zwiedzania rowerowego Twojego miasta na około 3-4 godziny. Propozycja powinna zawierać a) trasy przejazdu, b) przynajmniej jedno miejsce z ciekawym widokiem (krajobraz, perspektywa miasta), c) kilka przystanków umożliwiających dłuższy komentarz interpretacyjny, d) minimum 2 obiekty zwiedzane wewnątrz oraz e) przynajmniej jeden odcinek spaceru pieszego. Pamiętaj o rozwiązaniu problemu bezpiecznego pozostawienia rowerów.
	9. Wykorzystując znane niematerialne walory dziedzictwa Twojego miasta (w tym lokalną historię, legendy, unikatowe albo szczególnie dramatyczne wydarzenia, charakterystyczne dla miejsca procesy społeczne) zestaw listę tematów nadających się na fabułę dla zwiedzania fabularyzowanego. Przetaw Twoją listę podczas zajęć grupowych, porównując ją z innymi i we wspólnej dyskusji zastanówcie się, które dwa lub trzy z tych fabuł (i z czym udziałem albo wsparciem) miałyby największe szanse na realizację.
	10. Wybierz fabułę dla zwiedzania fabularyzowanego w Twoim mieście i na jej podstawie oraz wykorzystując powiązanie akcji z miejscami opracuj jego trasę. Pokaż na planie Twojego miasta lokalizację poszczególnych „stacji” tego zwiedzania, przy każdej z nich opisując krótko treść sceny.

9. MIESZANE FORMY PRZEWODNICTWA I USŁUG W ZWIEDZANIU MIAST

W rozdziale podana jest analiza i metodyka trzech spośród spotykanych aktualnie form mieszanych, które od dłuższego czasu wchodzi w skład ofert przewodnictwa miejskiego w dużych miastach Północnej Ameryki, Australii i Europy Zachodniej oraz przynajmniej w formie załączkowej pojawiają się w Polsce. W naszym kraju jak dotąd nie zauważano ich odmienności i do roku 2013 nie używano na ich określenie odrębnych terminów, łącząc po prostu na konkretne zamówienie typowe usługi przewodnika z innymi. Omawiane trzy usługi nie wyczerpują listy świadczeń mieszanych, niemniej wydają się być najpopularniejszymi z nich. Cechą, która je łączy jest fakt, że wszystkie one wymagają zmiany samoświadomości i pojmowania zadań przewodnika. Konsekwencją tego ma być nowe spojrzenie na składniki oferty turystycznej miasta oraz otwarta postawa w stosunku do wyobrażeń, potrzeb i preferencji **indywidualnego turysty** jako głównego adresata usługi przewodnika. Wyraża się to między innymi w zmianie podejścia do własnej relacji z klientem z (wciąż typowego dla środowiska przewodnickiego w Polsce) poczucia wypełniania misji „edukatora” czy nawet „wychowawcy” – w kierunku pojmowania siebie i swojej funkcji jako usługodawcy. Natomiast w praktycznym wymiarze: prawidłowe świadczenie każdej z tych usług wymaga znacznie większej elastyczności przewodnika. Elastyczność jest konieczna w traktowaniu oferty przewodnika nie jako zamkniętego programu (w myśl zasady: „ja proponuję, ty akceptujesz i kupujesz”), ale jako przestrzeni do dyskusji, negocjacji, i wspólnej modyfikacji. Dalej, oczekuje się od przewodnika elastyczności na etapie realizacji, a mianowicie gotowości do spontanicznej przebudowy programu w trakcie oprowadzania: w reakcji na ujawnione potrzeby czy nawet nagłe zmiany decyzji klienta. Inną ważną różnicą w stosunku do oprowadzania klasycznego (ale i do alternatywnych rodzajów zwiedzania z przewodnikiem) jest fakt, że znacznie większe znaczenie uzyskują wiedza i umiejętności dotychczas widziane jako „pozamerytoryczne”, czyli te dotyczące dziedzin dotychczas nie uznawanych za potrzebne w pracy miejskiego przewodnika, a często nawet w ogóle za przydatne w tej pracy (znajomości oferty towarów, orientacji w modzie, współczesnej sztuce i rzemiośle, samodzielnego tworzenia multimedialnych prezentacji i posługiwania się nimi, a także umiejętności prowadzenia pojazdu). Zorientowanie przewodników co do istoty i zakresu usług mieszanych oraz wymagań stawianych realizującym je jest konieczne, ponieważ ich popularność rośnie i już niedługo mogą one zaliczać się do najczęstszych sposobów przewodnictwa, natomiast wymienione powyżej różnice stanowią główny powód wyodrębnienia tej grupy w naszym omówieniu.

9.1. Przewodnik-kierowca (driving guide; driver guide)

Opis. Jest to spersonalizowane świadczenie dla indywidualnych turystów, w ramach którego usługa przewodnika miejskiego (terenowego) jest powiązana ze świadczeniem wynajętego kierowcy (wraz z samochodem) oraz pilota turystycznego, a w przypadku obcokrajowców najczęściej także tłumacza i doradcy m.in. w zakresie oferty lokalnej gastronomii. Usługa jest wykorzystywana przez zamożnych turystów, zwiedzających miasto (a często także ciekawsze obiekty w okolicy) indywidualnie lub w małych grupach rodzinnych. Bywa ona także (w niektórych organizacjach standardowo) oferowana w ramach wizyty VIP-ów ze świata polityki, menedżerów najwyższych szczebli, celebrytów, znanych artystów, którzy są gośćmi instytucji miejskich lub regionalnych, organizacji, uczestników odbywających się imprez albo pojawiających się w mieście na zaproszenie zamożnych osób prywatnych lub firm. Coraz częściej usługa staje się także składowym elementem prezentów rodzinnych (np. wchodzi w skład pakietu ofiarowanego na podróż poślubną lub z okazji rodzinnego jubileuszu). Dla realizacji tej usługi przewodnik, obok kompetencji merytorycznych, prawa jazdy, posiadania własnego samochodu musi posiadać szereg dodatkowych umiejętności. Na pierwszym miejscu stoi tu znaczna zdolność do sprawnego rozpoznania potrzeb i preferencji klienta (w trakcie wstępnej rozmowy z nim), do błyskawicznej reakcji w postaci zestawienia planu spędzenia czasu oraz umiejętność wprowadzania natychmiastowych zmian już na etapie jego realizacji. W szczególnych przypadkach równie istotne mogą okazać się dobre relacje i spolegliwy kanał kontaktu z administracją i obsługą obiektów potencjalnie interesujących klienta, a na co dzień nie otwartych w określonych godzinach dla zwiedzania (np. archiwa, zbiory specjalne). W przypadku gości z zagranicy (a ci w polskich miastach stanowią zdecydowaną większość wśród klientów tej usługi) istotna jest umiejętność płynnego tłumaczenia, co wymaga wysokiego stopnia biegłości w posługiwaniu się językiem klienta.

Zalety. Dużym atutem tej formy jest możliwość koncentracji na poznanych już wcześniej zainteresowaniach klienta (klientów), z którym/i już wcześniej ustala się listę miejsc i obiektów, co zwiększa jego zainteresowanie. Nie ma zatem potrzeby wyśrodkowywania („wyważania”) rejestru językowego, jak w grupach mieszanych, można dostosować formy wyrazu do jednej osoby (lub kilku osób o podobnym profilu demograficznym i podobnych zainteresowaniach). Z powodu indywidualizacji oraz dodatkowej usługi (samochód i prowadzenie go), z reguły usługa jest lepiej płatna.

Wady. Ze względu na swój indywidualny charakter i takie same preferencje większości zlecniodawców, unikających zwiedzania w dużych grupach usługa nie nadaje się do oferty zbiorowej. Z tego samego powodu są niewielkie możliwości stworzenia jej „sztywnego” programu – każdorazowo propozycja przewodnika jest odpowiedzią na zapytanie zlecniodawcy, bardzo często zasugerowany program jest modyfikowany aż do wersji satysfakcjonującej go (co wymaga cierpliwości i pisemnego nieraz przekonywania). Na etapie realizacji może dojść do licznych zmian, co pociąga za sobą dodatkowy stres (brak aktualnych danych np. co do dostępności obiektu, czasu dojazdu do atrakcji przed ich zamknięciem,

konieczność rezerwacji stolika w restauracji ad hoc, telefonicznie itd.), konieczność jednoczesnego prowadzenia samochodu i konwersacji (prezentacja mijanych miejsc), zadanie przewodnika jest trudniejsze.

Przykład usługi driving guide - Driver Guide Service w Rzymie

Organizator: Driver Guide Service, (DGS) Roma

Opis: Minimalny czas trwania usługi to cztery godziny. W cenie usługi zawsze zawarte są: przewóz, wszystkie przejazdy w obszarze miast i aglomeracji z parkingami, ubezpieczenie na czas zwiedzania i korzystania z samochodu, objazd miasta według wybranej lub uzgodnionej trasy, piesze zwiedzanie fragmentów miasta z przewodnikiem, zwiedzanie z nim obiektów dziedzictwa i muzeów zgodnie z zamówieniem i przez czas w nim określony (z możliwością dopłaty za dodatkowe godziny), rezerwacja wstępów, tłumaczenie. Licencjonowany przewodnik mówi płynnie w uzgodnionym języku usługi lub w języku angielskim, jeśli ten został zaakceptowany przez klientów, dla których nie ma oferty w ich języku. W cenie są także zawarte: odbiór klienta ze wskazanego miejsca w obszarze miasta (plus port lotniczy) oraz odwiezienie do wskazanego miejsca na terenie miasta lub (po uzgodnieniu) poza jego obszarem. W cenie usługi nie są zawarte: bilety wstępów, posiłki i napoje. Te koszty klient reguluje z przewodnikiem na miejscu. Usługę wykonuje się z wykorzystaniem kilku typów klimatyzowanego samochodu Daimler (Mercedes), należącego do usługodawcy (nie są to więc prywatne samochody przewodników).

Opcje zamówienia: Istnieją trzy podstawowe typy usługi:

Opcja A) Klient wybiera jedną z kilkunastu gotowych propozycji trasy z listą obiektów do zwiedzania i rezerwuje ją, podając czas i miejsce odbioru i miejsce zakończenia usługi. Gotowe oferty są skalkulowane na cztery godziny, siedem godzin lub cały dzień, ceny są z góry podane. Po przyjęciu rezerwacji klient opłaca usługę przelewem.

Opcja B) Trasy i listę zwiedzanych miejsc i obiektów ustala się na podstawie preferencji i wyboru zleceniodawcy, podanych w pierwotnym zamówieniu (za pomocą formularza na www firmy lub maila). Szczegóły usługi uzgadnia się w korespondencji z usługodawcą, wychodząc od treści złożonego zamówienia: personel weryfikuje fizyczną realność wykonania zamówienia w podanym czasie i strukturze (możliwość dotarcia do wszystkich celów, możliwość wstępu i zwiedzania itd.), następnie układa optymalną trasę, kalkuluje jej koszty i proponuje ją zleceniodawcy do akceptacji. Na tej podstawie następuje rezerwacja i płatność przelewem. Wszelkie zmiany wymagają uzgodnienia z wykonującym usługę przewodnikiem (który korzysta z cennika lub wycenia poszczególne elementy) i płatności na miejscu za wystawieniem pokwitowania.

Opcja C) Usługa zostaje zarezerwowana na cały dzień (bez rezerwacji zwiedzania obiektów i kosztów wstępów). Klient płaci przelewem podstawową stawkę całodzienną. Przy spotkaniu z przewodnikiem (np. w hotelu przy stoliku śniadaniowym) określa z jego pomocą swoje preferencje dotyczące zwiedzania. Przewodnik kalkuluje ewentualne dodatkowe koszty i informuje o kosztach dodatkowych, a także dokonuje rezerwacji wstępów, jeśli to konieczne lub zleca to telefonicznie dyspozytorowi firmy DGS. Podczas trwania usługi są możliwe zmiany trasy i zwiedzanych obiektów, przerwy na posiłki w miejscach wybranych przez zleceniodawcę, kolacja na zakończenie zwiedzania. Ostateczny rachunek jest wystawiany po zakończeniu usługi według cennika i (ewentualnie) wyceny przewodnika, dopłatę klient reguluje gotówką lub czekiem na miejscu.

Zastosowanie. W Polsce największe zapotrzebowanie na tę usługę pochodzi od przedstawicieli wielkiego i średniego biznesu (najczęściej jest zamawiana dla gości lokalnych firm), od podmiotów organizujących pobyt VIP-ów odwiedzających dany region, w tym honorowych gości władz regionalnych lub ważnych instytucji (np. uniwersytetów). Powodem zlecenia z ich strony jest chęć fachowego pokazania miasta gościowi, a nierzadko także atrakcyjnego zagospodarowania jego czasu na „pół dnia” czy na „cały dzień”, aby w tym samym czasie odciążyć głównego gospodarza (prezesa, rektora, marszałka województwa jako głównego partnera podczas wizyty) i umożliwić mu zajęcie się codziennymi obowiązkami.

Usługę zamawiają także czasem osoby narodowości niemieckiej, amerykańskiej lub żydowskiej poszukujące swoich korzeni w polskich miastach i ich (czasem dość dalekim) otoczeniu. W ich przypadku jest to najczęściej usługa całodniowa (a nawet dwudniowa) z możliwością dalszych wyjazdów poza miasto. Klientami zdarzają się naukowcy z różnych dziedzin humanistyki (w ramach programów grantowych) oraz zamożniejsi pasjonaci m.in. historii, podróżujący indywidualnie „on research”. Od kilku lat pojawiają się także pierwsze zamówienia dla par (podróż poślubna, wyjazd rodzinny).

Potencjalnymi miejscami świadczenia tej usługi w Polsce są: *permanently*: wszystkie wielkie miasta, będące ośrodkami administracyjnymi regionów, ważne miasta historyczne, natomiast *czasowo*: miasta będące przedmiotem szerszego zainteresowania z okazji ważnych imprez lub pełnienia roli np. europejskiej stolicy kultury albo okresowo popularne w wyniku emisji znanego filmu lub wydania literackiego bestsellera.



Rys. 11. Schemat typowej usługi przewodnik-kierowca

Źródło: opracowanie własne.

Zadania przewodnika. Oprócz klasycznej interpretacji (wykonywanej w różnych formach: spaceru historycznego, zwiedzania obiektów i ekspozycji, objazdu) oraz funkcji kierowcy przewodnikowi powierza się często rolę, którą można określić jako „menedżer czasu wolnego”. Obejmuje ona nie tylko towarzyszenie przy zwiedzaniu, ale również całościowe „zagospodarowanie” czasu klienta wraz z posiłkami, spacerem i innymi formami rekreacji, rzadziej również z zaplanowanym spotkaniem (wówczas przewodnik może wystąpić także w roli tłumacza). Trudno wymienić wszystkie możliwe zadania, ponieważ podstawowym założeniem tej usługi jest jej w pełni otwarty program, ustalony najwyżej w odniesieniu do ram czasowych („od której do której”), miejsca spotkania i zakończenia usługi (przy czym to ostatnie także może pozostawać otwarte) oraz kilku głównych zwiedzanych miejsc lub obiektów, w pozostałej części zaś pozostawiony do decyzji gościa.

Typowe formy przekazu. Są one dostosowane do poszczególnych elementów usługi: w trakcie spacerów pieszych przewodnik stosuje komentarz rozwinięty i zredukowany, uzupełniając go o anegdoty, legendy, ewentualne cytaty literackie, może używać ilustracji. W obiektach urozmaicheniem może być wykorzystanie urządzeń interpretacyjnych (np. włączenie prezentacji). Podczas objazdu dominują komentarze zredukowane, przy ewentualnych przystankach w zatokach postojowych i podobnych miejscach przewodnik może

zastosować także komentarz rozwinięty (można wtedy także wyjść z samochodu, żeby z bliska zobaczyć np. detale obiektu lub z dogodnego miejsca obejrzeć panoramę miasta). W wymuszonych postojach podczas przejazdu (korki!) przewodnik może stosować „zapełniacze”, typowe dla form objazdowych i tam opisane. Ich treść może dotyczyć ogólnej problematyki miasta i żyjących w nim ludzi (mogą także zawierać anegdoty, co odwróci uwagę słuchaczy od męczącego i bezcelowego postoju). Przez cały czas usługi przewodnik stara się nawiązać rozmowę z klientem (klientami), pytając o ich zainteresowania, ich odbiór zwiedzanych miejsc, stosując pytania porównawcze (o ich miejsca pochodzenia) a także nawiązując w swoich komentarzach do ich doświadczeń (np. zawodowych) i do ich wypowiedzi. W tej indywidualnej usłudze ma to kluczowe znaczenie, daje bowiem klientowi wrażenie partnerskiego zwiedzania, swobodnej rozmowy z ekspertem od miejsca, jego dziedzictwa i codziennego życia ludzi.

Przygotowanie do realizacji usługi.

Przygotowanie dalsze. Przewodnik wykonujący tę usługę musi mieć opanowane jednocześnie prowadzenie samochodu i objaśnianie obiektów na głównych trasach w mieście. Powinien także przygotować kilka gotowych tras na określony czas usługi: na przykład na trzy (krótszy czas raczej nie ma sensu), cztery, pięć godzin i na cały dzień, włączyć do każdej z nich dwa lub więcej obiektów i miejsc charakterystycznych i znanych (wizytówek miasta) oraz jeden lub więcej miejscowych „uniców”. Ceny na te gotowe trasy powinien mieć skalkulowane, tak, aby mógł je podać w każdej chwili. Musi być także dobrze przygotowany do negocjacji programu (szczegóły we wskazówkach). Pożądane jest także by zaopatrzył się w możliwość korzystania z elektronicznego systemu opłat za parkowanie lub karnet dla swojego samochodu (dzięki czemu nie będzie musiał szukać parkomatów ani martwić się o przedłużenie wykupionego czasu parkowania). W związku z elastycznością tej usługi przewodnik powinien mieć możliwość natychmiastowego skontaktowania się z punktami rezerwacji wstępów w obiektach biletowych, wszędzie tam, gdzie taka jest wymagana (np. posiadać przy sobie listę aktualnych telefonów lub móc dokonać rezerwacji za pomocą internetowego formularza). Musi także zaktualizować swoją wiedzę na temat menu restauracji regionalnych, tradycyjnych oraz tzw. kultowych, czyli szczególnie popularnych, unikatowo urządzonych lub kojarzących się z ważnymi postaciami i wydarzeniami albo ofertą artystyczną. Powinien znać lokalizację popularnych pubów, klubów i innych miejsc towarzyskiego spędzania wieczorów. Ważne jest także zapewnienie możliwości natychmiastowego kontaktu z obsługą lokali w celu zamówienia stolika (przez posiadanie numerów telefonów do odpowiedzialnych, np. szefów sali).

Przygotowanie bliższe. Przy przygotowaniu konkretnej usługi konieczne jest bardzo dokładne przesłедzenie zamówienia: będzie ono bardzo pomocne, jeśli znajdują się w nim treści wskazujące na preferencje zleceniodawcy. W przypadku braku takich szczegółów potrzebny może okazać się telefoniczny wywiad ze zleceniodawcą (jeśli nie jest on klientem) na temat znanych mu preferencji klienta. W bezpośrednim kontakcie (kiedy klient zamawia usługę dla siebie) pożądana jest wymiana informacji (na przykład w korespondencji mailowej)

między przewodnikiem a klientem. Przebieg takiej negocjacji podany jest we wskazówkach poniżej oraz w części 4 podręcznika [Rozdział 20].

Ustala się też ewentualną przerwę w zwiedzaniu i czas jej trwania a nawet sposób zagospodarowania (posiłek, kawa?). W ostatecznym ustaleniu dobrze jest pozostawić pewien margines swobody do wyboru klienta, np. opcje przedłużenia usługi, dobrania jeszcze jakiegoś obiektu (np., spontaniczna decyzja zwiedzenia czegoś po drodze, co mu się podoba). Daje to klientowi poczucie otrzymania indywidualnej usługi i panowania nad jej strukturą i przebiegiem. Jak przy każdym zwiedzaniu z elementami objazdu przewodnik musi posiadać aktualną wiedzę o sytuacji komunikacyjnej w mieście i okolicy, w tym o ulicach zablokowanych i z większymi korkami komunikacyjnymi. Ważnym elementem jest przygotowanie samochodu (wyczyszczenie, opróżnienie bagażnika (np. na bagaż podręczny, zakupy), zatankowanie wozu, by nie trzeba było tego robić w trakcie usługi). Przygotowania zamyka rezerwacja wejścia do obiektów jeśli to konieczne i usługi w restauracji, jeśli taka z góry została zamówiona.

Pola współpracy z innymi podmiotami. Pierwszym partnerem jest zleceniodawca (jeśli nie jest nim sam klient). Może to być na przykład opiekun klienta ze strony firmy lub instytucji, która go zaprosiła albo biuro podróży (często spoza Polski), będące pośrednikiem i zlecające dalej usługę, której bezpośrednio nie chce wykonywać. Z nim przewodnik ustala szczegóły (w tym czas usługi, jej koszty i warunki oraz formę płatności, główne punkty zwiedzania, miejsce odebrania i „oddania” klienta. Partnerem, z którym ustala te same szczegóły może być także sam klient: wówczas albo ma miejsce kupno „gotowej” oferty i ustalenie szczegółów jak wyżej, albo dochodzi do negocjacji na temat programu (opisanych we wskazówkach). Klient pozostaje głównym partnerem przewodnika przez cały czas usługi, bowiem z nim ustalany jest na bieżąco jej przebieg. Pozostałymi partnerami mogą być personel zwiedzanych obiektów (zazwyczaj na etapie rezerwacji wizyty), personel archiwów i innych zbiorów oraz zarządcy terenów (jak cmentarze) – z nimi przewodnik umawia termin wizyty, ewentualnie dokonuje tłumaczenia w jej trakcie. Z personelem restauracji kontaktuje się w celu dokonania rezerwacji, ewentualnie także podejmuje tłumaczenie podczas usługi.

Wskazówki dla przewodnika

Negocjacje na temat usługi. Uwaga dotyczy bezpośrednich negocjacji z klientem (jeśli to on jest zleceniodawcą). Znając ze wstępnego zamówienia datę i czas trwania usługi, przewodnik prosi klienta o szersze przedstawienie jego zainteresowań i preferencji oraz ewentualnych konkretnych wyborów miejsc i obiektów, jeśli ten takich chce dokonać. Kiedy ten tego dokona, przewodnik odpowiada mu, składając tzw. *propozycję urealnioną* (zwrotną), ustaloną zgodnie z zainteresowaniami klienta (lub konkretnymi jego wyborami). Obejmuje ona te elementy, które da się zrealizować w wyznaczonym czasie i w dniu usługi. Do tej propozycji przewodnik może i powinien włączyć także obiekty, które jego zdaniem dobrze, a nawet lepiej przystają do znanych mu już preferencji klienta. Propozycja zwrotna musi być dobrze uzasadniona, w szczególności dotyczy to obiektów zaproponowanych przez przewodnika. Na kolejnym etapie można zapytać klienta, czy życzy sobie dokonania rezerwacji

na posiłek, np. po zwiedzaniu i jaki lokal chciałby wybrać. Trzeba jednak zaznaczyć, że klient nie musi tego robić ani w ogóle, ani na tym etapie, może zdecydować się na np. kolację w ostatniej chwili. Po zaakceptowaniu zasadniczego programu przez klienta przewodnik dokonuje kalkulacji kosztów, które klient akceptuje (na tym etapie można zażądać przelewu, chyba że umówiono płatność po usłudze).

„Unica” w ofercie przewodnika. Przewodnik powinien dbać o to, żeby w ostatecznym kształcie programu (jeśli taki jest ustalany) znalazły się nie tylko charakterystyczne „wizytówki” miasta, o których istnieniu klient zazwyczaj wie wcześniej, ale także te walory miasta, które kształtują jego tożsamość lub nie mają podobnych sobie w innych miejscach – tak zwane „unica”. Tych klient zazwyczaj nie zna przed zwiedzaniem, ale prawie w każdym przypadku będzie zadowolony po zakończeniu usługi, ponieważ doceni fakt obejrzenia miejsc dla siebie nowych, niespodziewanych, niekoniecznie badanych w masowej ofercie. To samo dotyczy propozycji kulinarnej: klient lepiej zapamięta i doceni to, czego nie jadł nigdzie indziej.

Samochód jako element świadczenia. Pojazd używany do świadczenia tej usługi musi spełniać pewne minimalne wymagania. Po pierwsze, nie może to być samochód zbyt ciasny, a w przypadku więcej niż jednego klienta, powinien mieć czworo drzwi, a nie jedynie dwoje. Po drugie, auto musi być bez widocznych i słyszalnych mankamentów (używane jest do świadczenia płatnej usługi, a nie do prywatnych celów). Samochód w dniu usługi musi być czysty i zatankowany w wystarczającą ilość paliwa, aby nie trzeba było przerywać świadczenia.

Wybór miejsca na posiłek. Przewodnik powinien proponować nie tyle miejsca najczęściej odwiedzane, co raczej gwarantujące unikalne przeżycie kulinarne, pod warunkiem, że poziom lokalu (lokalizacja, estetyka wyposażenia, typowa klientela) i obsługi (jakość dania, profesjonalizm kelnerów) będzie odpowiedni. Ponieważ siła reklamy jest wielka, a jej twierdzenia nie zawsze zgodne z rzeczywistością, przewodnik musi znać nie tylko jadłospis polecanych przez siebie restauracji, ale także posiadać osobiste doświadczenie dobrej obsługi w nich. Świadcząc usługę w innym języku powinien także znać w nim nazwy specjałów polskiej kuchni i potrafić opisać ich składniki (przykładowo: pierogi, bigos itd.).

Literatura tematyczna i obcojęzyczna. Zleceniodawcy tej usługi często są zainteresowani mniej popularnymi celami zwiedzania i niszowymi tematami - może to być nawet jeden z powodów, dla których nie chcą zwiedzać w dużych, zorganizowanych grupach, którym prezentuje się najważniejsze atrakcje. Zdarza się także, że jego zainteresowanie konkretnym tematem budzi się podczas zwiedzania, nie ma jednak już czasu, żeby je zaspokoić. Dlatego przewodnik powinien znać aktualnie dostępne publikacje na temat poszczególnych aspektów miejskiego dziedzictwa (zarówno przewodniki i albumy, jak monografie a nawet filmy jeśli takie są) i umieć je krótko omówić i polecić. Powinien także znać wydawnictwa dostępne w języku, w którym świadczy usługę (warto też, by znał jakość ich tłumaczenia). Oczywiście musi także wiedzieć, gdzie można te pozycje nabyć.

Archiwa. Ponieważ część klientów zamawiających omawiane świadczenie poszukuje swoich korzeni lub jest zainteresowanych konkretnymi aspektami historycznego dziedzictwa, przewodnik musi orientować się, gdzie w jego mieście i bliższej oraz dalszej okolicy znajdują

się zbiory archiwalne, jaki mają charakter (czy gromadzą np. dane personalne jak metryki urodzenia i inne akty cywilne, archiwa cmentarne i plany cmentarzy obecnych lub dawnych, czy księgi gruntowe i inne urzędowe akty, dokumentację wojen i konfliktów, albo są to archiwa mediów, instytucji kultury itd.) i jakie są zasady dostępu do nich (jakie są godziny otwarcia zbiorów, czy trzeba wcześniej rezerwować czas wizyty, czy korzystanie jest odpłatne). Musi umieć szybko znaleźć możliwość kontaktu i rezerwacji wizyty. Jeśli celem głównym lub jednym z celów przyjazdu klienta jest kwerenda w archiwach, przewodnik powinien dokładniej wypytać go o rodzaj danych, których poszukuje i przygotować się na wizytę w odnośnych miejscach. Jeśli zleceniodawca jest cudzoziemcem, przewodnik w tym punkcie usługi będzie także najczęściej pełnił funkcję tłumacza.

Dzieci wśród klientów. Poza zleceniodawcami z firm i instytucji dla swoich gości, z usług przewodnika-kierowcy coraz częściej korzystają małe grupy rodzinne, preferujące zwiedzanie inne niż grupowe. Część z takich klientów przyjeżdża z dziećmi, którym chcą pokazać miejsce pochodzenia rodziny lub po prostu zawsze je zabierają na prywatne wyjazdy. W takim przypadku dobrze jest, jeżeli przewodnik wie o tym już wcześniej. Jeśli jest to dziecko bardzo małe, jedyną różnicą będzie zwracanie uwagi na to, by rodzicom było jak najwygodniej się z nim przemieszczać i by mogli o nie zadbać w momentach, gdy to jest konieczne. Należy wtedy jednak zadbać o fotelik dla dziecka w samochodzie. Jeśli jest to dziecko starsze (mniej więcej od 4-5 lat) przewodnik powinien włączyć do listy odwiedzanych miejsc i obiektów przynajmniej jeden (może dwa) który na pewno spodoba się dziecku. Powinien przynajmniej tam, gdzie to możliwe tak formułować swoje wypowiedzi, by dziecko mogło je zrozumieć, zawsze musi też poważnie traktować jego pytania i odpowiadać na nie nawet, jeśli fakty i tematyka są całkowicie jasne dla rodziców i używać wtedy języka odpowiedniego do wieku dziecka. Podstawową zasadą grup rodzinnych z dzieckiem jest bowiem (i dobrze by przewodnik zawsze o tym pamiętał): dziecko jest (przynajmniej) równie ważne jak jego rodzice. Jeśli bowiem ze zwiedzania będzie zadowolone dziecko, zawsze będą także zadowoleni jego rodzice. Jeśli ono będzie się nudzić, wszyscy (rodzice i przewodnik!) będą mieli problem.

9.2. Przewodnik-konsultant zakupów (Guide & shopping adviser)

Opis. Jest to spersonalizowana usługa dla indywidualnych klientów i małych, prywatnych grup. Od dłuższego czasu oferowana jest i wykorzystywana w największych ośrodkach miejskich m.in. Włoch, USA, Francji i Niemiec. W ramach świadczenia łączy się oprowadzanie indywidualnych klientów po zabytkowych częściach miast (często także po wybranych muzeach) z towarzyszeniem im w prywatnych zakupach, najczęściej dokonywanych w miejscach z unikatową ofertą (kulinaria, spirytualia, biżuteria), a także w warsztatach artystów i rzemieślników (wyroby artystyczne) oraz w markowych (lokalnych) prestiżowych galeriach (zakupy w zakresie mody), wreszcie w miejscach, gdzie można nabyć literaturę i dobrej jakości pamiątki. W licznych przypadkach także w ramach tej usługi ma miejsce całościowe

zagospodarowanie pewnej ilości czasu wolnego (określona część dnia, np. między śniadaniem a obiadem) przy czym kierunek jego wykorzystania jest dokładniej sprecyzowany (zakupy). W tym wypadku zazwyczaj preferencje klienta są także bliżej określone na etapie zamówienia, co ułatwia przygotowanie się przez przewodnika. Z reguły usługa ma dwie lub trzy wyodrębnione części: 1) zwiedzania, ewentualnie z elementami zakupu pamiątek lub albumów, literatury; 2) zakupów (często poszukiwania określonego typu przedmiotów, nawet jednego przedmiotu, potem ewentualnie uzupełniający zakup prezentów, kulinariów lub spirytualiów, ewentualnie 3) posiłku wieczornego i/lub atrakcyjnego spędzenia pozostałego czasu (np. w klubie, restauracji z programem artystycznym, teatrze, a nawet kabarecie); to ostatnie w dużej mierze zależy od oferty kulinarnej i kulturalnej miasta i od języka, w którym odbywa się usługa.

Zalety. Ponieważ jest to usługa indywidualna lub dla małej grupy ludzi, z reguły dobrze się znających, ułatwieniem dla przewodnika jest jednorodne ukierunkowanie zainteresowań klienta (klientów). Znając je już wcześniej można skoncentrować na nich przygotowywany program (i listę zwiedzanych miejsc i obiektów), co zwiększa poziom zainteresowania. Nie ma także obaw o niedostateczne wyważenie rejestru językowego. Ze względu na profil klientów ora dodatkowy element (zakupy) usługa zazwyczaj jest lepiej płatna niż klasyczne zwiedzanie.

Wady. Ograniczona grupa adresatów usługi i bardzo zróżnicowane preferencje co do rodzaju nabywanych przedmiotów powodują, że niemal każdorazowo program zwiedzania i zakupów musi być przygotowywany osobno. Ilość czasu poświęcona przez przewodnika na przygotowanie do usługi jest zdecydowanie większa. Powodem jest konieczność ułożenia listy miejsc potencjalnego zakupu, a czasem nawet wyszukiwania potencjalnych miejsc i zbierania informacji o jakości wyrobów. W przypadku klientów zagranicznych może zająć potrzeba powtórzenia lub opanowania fachowego słownictwa dotyczącego dziedziny zainteresowania i przedmiotów zakupów. Dodatkowo przygotowany program może zostać zmieniony już w trakcie usługi. Nie zawsze również klient mający niszowe zainteresowania ostatecznie zdobędzie poszukiwany przedmiot, jego rozczarowanie może rzutować na ocenę całości usługi (co jest pewnym ryzykiem przewodnika).

Zastosowanie. Zamówienia na te usługę przychodzą jak dotychczas najczęściej od organizatorów wizyt odwiedzających polskie miasta VIP-ów (przy czym zdarza się, że jest ona elementem m. in. zagospodarowania czasu osób im towarzyszących, np. małżonek). Odbiorcami usługi jest także spora grupa odwiedzających nasze miasta indywidualnie zamożniejszych gości niemieckojęzycznych, anglojęzycznych i – w ostatnich latach – także rosyjskojęzycznych. Potencjalnymi miejscami świadczenia tej usługi w Polsce są wszystkie metropolie, szczególnie posiadające rozwinięty sektor ekskluzywnych sklepów znanych marek i galerii zakupów (Warszawa, Kraków, Poznań, Trójmiasto, Wrocław). Przypuszczalnie z czasem będą to także inne większe miasta, posiadające cenne zespoły walorów kulturowych i zagraniczne połączenia lotnicze – jednakże pod warunkiem i w miarę rozwijania oferty indywidualnych pakietów turystycznych.

Przykład usługi przewodnik-konsultant - Przewodnictwo i shopping w Madrycie

Organizator: Luxury Travel Advisor (pośrednik), lokalny oddział Madrid Shopping Tour (organizator)

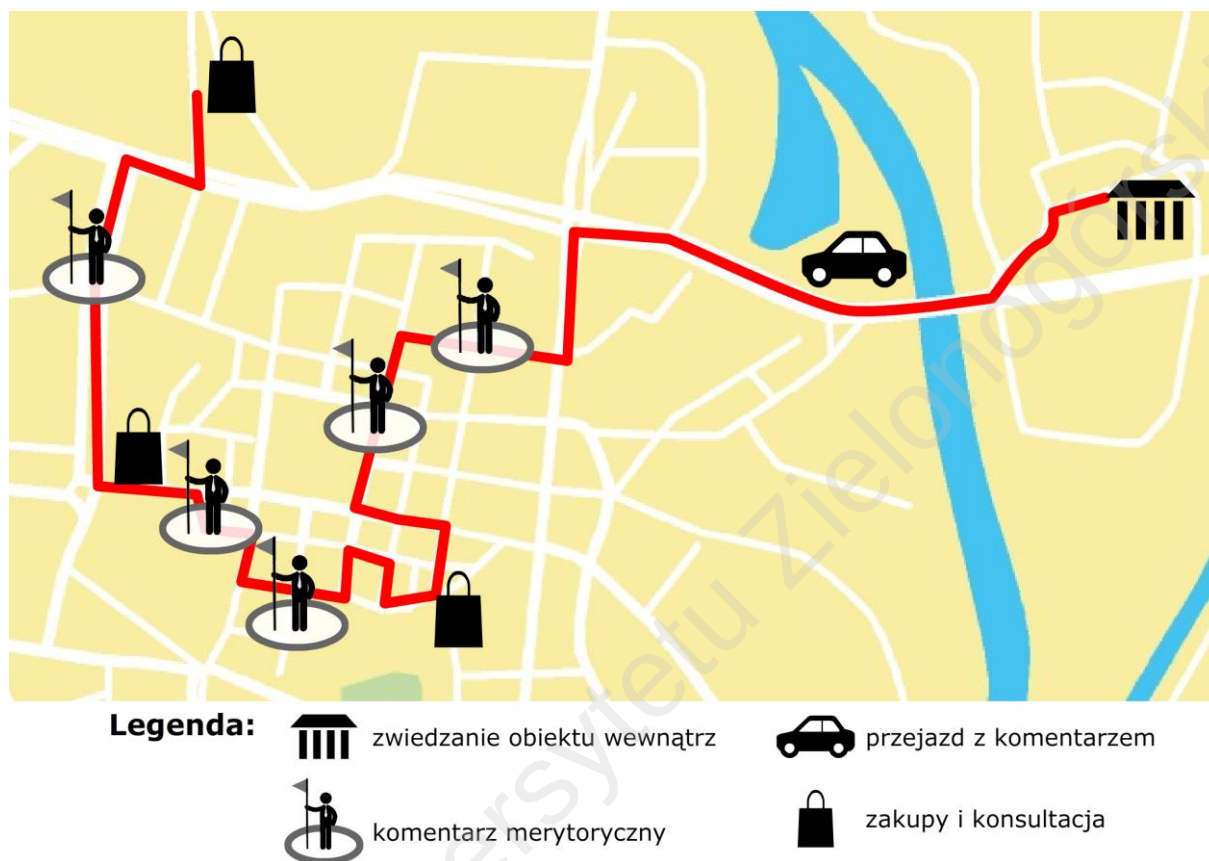
Czas usługi: usługa standardowa lub według indywidualnych ustaleń z organizatorem

Opis usługi: usługa funkcjonuje w dwóch wersjach: 1) w wersji standaryzowanej pod nazwą Madrid Shopping Tour jest to gotowa oferta grupowa ze stałym programem obejmującym zwiedzanie charakterystycznych obiektów dziedzictwa oraz wizytę w kilku najbardziej ekskluzywnych galeriach zakupów (zgodnie z tym programem zestawiono poniżej opis programu). Tę usługę wybierają zamożni klienci nie mający sprecyzowanych zainteresowań, chcący połączyć zwiedzanie atrakcji metropolii z atrakcyjnymi i ekskluzywnymi zakupami. Wersja 2) jest oferowana na podstawie indywidualnego zamówienia. Zleceniodawca jest proszony o wskazanie swoich preferencji dotyczących rodzaju zakupów (ewentualnie także miejsc do zwiedzania). Na tej podstawie biuro przygotowuje program wycieczki, który zleceniodawca akceptuje. Całość usługi realizuje licencjonowany przewodnik, specjalizujący się w konsultacji zakupów. Bilety do zwiedzanych miejsc i posiłki w ramach degustacji są w cenie usługi. Dla grup uczestniczących w zwiedzaniu standardowym istnieje możliwość odbioru i odwiezienia mikrobusem z i do miejsca noclegu (lub innego wskazanego). W zwiedzaniach indywidualnych dłuższe odcinki mogą być realizowane z wykorzystaniem samochodu z kierowcą, będącego do wyłącznej dyspozycji klienta.

Typowe miejsca zwiedzania i zakupów: zwiedzanie w wersji standardowej (w. 1) obejmuje podstawowe atrakcje historycznego Madrytu: Plaza Mayor, pałac królewski Alcazar z galerią malarstwa, Plaza de Cibeles, ulica Prado, park Casa de Campo. W wersji zamawianej indywidualnie program zwiedzania jest ustalany przez biuro i zleceniodawcę, zazwyczaj ten ostatni wybiera z przedkładanej przez biuro listy propozycji obiektów i miejsc z krótkimi opisami.

Zakupy w wersji standardowej odbywają się zazwyczaj w sklepach z sieci El Corte Inglés: sklepie z grupy Opencor (galanteria, artykuły ekskluzywne) i Sfera (odzieżowe), następnie w jednym z butików w Salamance - historycznej dzielnicy handlowej miasta lub w dzielnicy Fuencarral-el Pardo. W przypadku indywidualnych zamówień istnieje opcja zamknięcia sklepu na czas zakupów klienta (grupy) i poczęstunku w postaci szampana lub koktajlu. W ramach zamówień „szytych na miarę” organizowane są wyprawy zakupowe, między innymi atelier artystów, miejsc tradycyjnego rzemiosła hiszpańskiego, wśród nich wyrobów skórzanych. W ramach zakupów w tych miejscach (o ile zostało to zarezerwowane) klient może uczestniczyć w pokazie wykonywania danego rzemiosła. Po zakupach stałym punktem w programie grupowym (w. 1), a opcją do wyboru w usłudze „na miarę klienta” (w. 2) jest wyprawa kulinarna po mieście, obejmująca typowe bary tapas i miejsca specjalizujące się w daniach lokalnych: tam proponowane są degustacje posiłków i win. Potem przewodnik prowadzi grupę do kilku sklepów z wyrobami winiarskimi, różnymi gatunkami oliwek

i olejów jadalnych oraz wyrobów cukierniczych, w tym tradycyjnych lokalnych czekolad. Wieczór w zwiedzaniu standardowym kończy się w jednej z restauracji, oferujących pokaz tańca flamenco. W zamówieniach indywidualnych całość programu wieczornego jest przedmiotem ustalenia, zazwyczaj klient wybiera z kilku propozycji przedstawionych przez biuro.



Rys. 12. Schemat usługi przewodnik-konsultant zakupów z przejazdem
Źródło: opracowanie własne.

Zadania przewodnika. Obok klasycznego spaceru historycznego lub tematycznego usługa obejmuje doradztwo i tłumaczenie podczas zakupów. Najczęściej przewodnik przejmuje także funkcję „menedżera czasu wolnego”, poczynwszy od zachowania narzuconych ram czasowych, poprzez umiejętny wybór miejsca spożywania posiłku oraz jego rezerwację, prezentację (opis menu) i zamówienie, aż po wskazanie, ewentualnie rezerwację atrakcyjnego spędzenia czasu wieczorem z ewentualnym towarzyszeniem, jeśli tak zostanie umówione. W zależności od zamówienia lub szczegółowych ustaleń przewodnik może także opiekować się gościem od momentu jego przybycia i/lub organizować mu odjazd, to jest np. spotkać go na lotnisku lub dworcu, przewieźć do hotelu i podobnie odwieźć.

Typowe formy przekazu. Podczas zwiedzania przewodnik stosuje zwykłe formy interpretacji dziedzictwa (komentarze rozwinięte i zredukowane, anegdoty, legendy, materiał ilustracyjny itd.), posługuje się multimedialnymi urządzeniami interpretacji (projektory, nagrania itd.). W trakcie zwiedzania przewodnik, będąc w roli partnera spaceru, stara się

zachęcić klienta do interakcji: nawiązuje rozmowę, pyta o odbiór zwiedzanych miejsc i doświadczenia turystyczne albo zawodowe, po czym rozwija jego wypowiedzi przez nawiązania do nich, podając porównywalne aspekty z życia i dziedzictwa swojego miasta (przykładowe nawiązania: „*mamy tu coś podobnego... to jest X*”; „*a wie Pani, że ten kierunek sztuki dotarł do nas w tym samym niemal czasie, najciekawszym z jego artystów u nas był Y, pokażę Pani jego obraz*”, „*u nas handlowano głównie Z, stąd biorą się nasze tradycje w dziedzinie Z, będziemy mieli okazję obejrzeć dzisiejsze wyroby*”). W ten sposób jakby upodabnia swoje zachowanie w trakcie zwiedzania do tego, które nastąpi potem, wchodzi w rolę konsultanta już podczas zwiedzania. Z jednej strony budzi to u klienta wrażenie partnerskiej rozmowy z ekspertem (miejsca i jego dziedzictwa) z drugiej buduje autorytet przewodnika jako konsultanta, tworzy dobrą atmosferę i pozwala płynnie przejść do drugiej części usługi: zakupów.

Przygotowanie do realizacji usługi.

Przygotowanie dalsze. Obok posiadanych już kwalifikacji i kompetencji w zakresie interpretacji dziedzictwa i organizacji zwiedzania, przewodnik musi posiadać dobrą orientację w dziedzinie mody i typów oraz miejsc jej oferty w mieście, znajomość sztuki współczesnej oraz miejsc tworzenia, wystawiania i sprzedaży jej artefaktów. Musi także mieć wiedzę na temat twórców i ważniejszych wyrobów regionalnego rzemiosła oraz miejsc, gdzie można je nabyć w dobrej jakości. Przewodnik musi też posiadać umiejętność biegłego tłumaczenia (z użyciem fachowego słownictwa w wymienionych dziedzinach), ponadto mieć dobrą orientację i dysponować listą kontaktów w zakresie zróżnicowanej oferty gastronomicznej, w tym lokali z kuchnią regionalną, tradycyjną, miejsc towarzyskiego spędzania czasu wieczorem. Musi dobrze znać miejską ofertę kulturalną, w tym artystyczną i miejsca, gdzie można z niej skorzystać. Wreszcie potrzebne mu są techniki i narzędzia służące organizowaniu czasu wolnego turysty (rezerwacja miejsc i świadczeń, umawianie na spotkania indywidualne, umiejętność prawdziwego, ale jednocześnie zachęcającego opisu poszczególnych atrakcji i programów artystycznych, lista kontaktów potrzebnych do natychmiastowej rezerwacji itd.).

Przygotowanie bliższe. Większość elementów tego etapu przygotowania dotyczy zwiedzania indywidualnego, ponieważ przy zwiedzaniu z grupą korzysta się z tzw. propozycji standardowej, którą przewodnik ma opracowaną w szczegółach i po prostu realizuje ją dla kolejnego zleceniodawcy. Dodatkowy element przygotowania jest konieczny tylko, jeśli przewodnik ma pracować dla grupy obcojęzycznej: wtedy powinien powtórzyć zasób fachowego słownictwa, dotyczącego grupy towarów, która będzie przedmiotem poszukiwania i zakupu.

Inaczej należy postępować, jeśli usługa przewodnika – konsultanta została zamówiona dla indywidualnego klienta lub parosobowej grupy prywatnej albo jeśli w innym zamówieniu (np. spaceru historycznego) dla takiego klienta zostało wprost wskazane, że usługa przewodnika ma objąć także zakupy, lub też jeśli tak wynika z zaplanowania czasu klienta przez zleceniodawcę (w programie zwiedzania i możliwość zakupów, shoppingu itd.).

W tym przypadku zwyczajowy obowiązkowy wywiad na temat klienta (przeprowadzany bezpośrednio z nim lub ze zleceniodawcą) musi objąć sferę jego/ich zainteresowań oraz preferencji dotyczących zakupów. Daje to przewodnikowi możliwość wstępnego ustalenia miejsc, do których powinien się z klientem udać. Gdy przewiduje się poważniejsze zakupy (np. dzieła sztuki, kolekcje mody itd.) lub grupa klientów jest większa niż 1-2 osoby, przewodnik powinien skontaktować się z 2-3 potencjalnymi oferentami i ustalić z nimi przybliżony czas wizyty, ponieważ najprawdopodobniej będzie konieczne, by jedna osoba zajęła się tylko tą grupą klientów lub potrzebne będzie przygotowanie (a nawet ekspozycja) określonej grupy przedmiotów (dzieł), w celu prezentacji i umożliwienia wyboru. Także w tym przypadku przewodnik przygotowujący usługę dla obcokrajowców musi powtórzyć słownictwo w zakresie przewidywanych przedmiotów zakupów, zgodnie z ustalonym programem.

Pola współpracy z innymi podmiotami. W tym typie usługi przewodnik współpracuje przede wszystkim ze swoim klientem (uczestnikiem), jest nie tylko interpretatorem dziedzictwa, ale także jego partnerem w poszukiwaniu i wyborze atrakcyjnych dla niego przedmiotów (dzieł, pamiątek itd.) oraz organizatorem jego czasu. Ta partnerska postawa obejmuje w pierwszym rzędzie lojalność wobec interesu klienta (więcej o tym poniżej). Partnerami przewodnika są także zleceniodawcy, jeśli klient nie zamawia usługi bezpośrednio (mogą to być lokalni gospodarze wizyty tej osoby). Z nimi ustalany jest program zwiedzania, od nich także przewodnik może dowiedzieć się czegoś na temat preferencji klienta. Poza tym z nimi ustalany jest zakres usługi, jej czas, miejsce odbioru klienta i miejsce oraz czas zakończenia usługi, wreszcie jej koszt i sposoby płatności. Inni partnerzy to sprzedawcy, artyści i rzemieślnicy - wszyscy, którzy oferują poszukiwane przez klienta towary. W niektórych przypadkach należy ich uprzedzić o wizycie i jej celu, w rozmowie przewodnik musi często podjąć rolę tłumacza, zawsze pozwala im samodzielnie zaprezentować produkty, jednak ma prawo do własnego komentarza (pozostając przez cały czas doradcą klienta, a nie ich pomocnikiem!), wreszcie - jeśli to konieczne - z nimi ustala warunki płatności i dostawy lub wysyłki zakupionych przedmiotów pilnując, by była ona zagwarantowana. Jeszcze inna grupa partnerów to personel restauracji i pozostałych miejsc spędzania czasu wolnego: kontakt z nimi może ograniczyć się do rezerwacji świadczenia, może jednak wymagać także tłumaczenia rozmowy z klientem.

Wskazówki dla przewodnika

Dlaczego warto tworzyć standardową ofertę tej usługi? Ponieważ omawiana usługa ma generalnie indywidualny charakter, przewodnik, który chce ją świadczyć może w ogóle nie tworzyć stałego (sztywnego) programu, który wstawiłby do swojej oferty (np. na stronie www) lub przekazał pośrednikom i operatorom do ich ofert, deklarując się jako wykonawca. Szczególnie w miastach mniejszych i nie posiadających ani rozwiniętego kreatywnego środowiska wytwórczego (artystów, twórców tradycyjnego regionalnego rzemiosła, markowych produktów o indywidualnym charakterze), ani ekskluzywnych galerii zakupów czy historycznych stref handlowych, tworzenie takiej oferty może okazać się dużym wysiłkiem bez gwarancji wykorzystania (a tym samym niepotrzebnie poniesionym). Jednak w miastach

z dużym ruchem turystycznym, posiadających choćby załączki wymienionych magnesów shoppingu, szczególnie jeśli posiadają sieć połączeń lotniczych z więcej niż kilkoma ośrodkami miejskimi w Europie, przewodnik myślący o pozyskaniu klientów z grupy zainteresowanej zakupami powinien skonstruować taką ofertę. Po pierwsze, wejdzie tym samym jako pierwszy na nowy segment rynku (nawet jeśli na razie jest on niszowy). Po drugie, wskazując w ofercie konkretne typy atrakcyjnych zakupów i rodzaje miejsc, uruchamia wyobraźnię potencjalnych klientów, a wielu z nich wskazuje wprost na możliwość zaopatrzenia się w poszukiwane przez nich wyroby i daje im tym samym impuls do skorzystania z jego propozycji. Po trzecie, ponieważ tworząc pewne ramy oferty, już na ich potrzebę zbiera informacje o potencjalnych miejscach zakupów i rodzajach towarów (wytworów, usług), prowadzi rozmowy w tych miejscach i ustala wstępne warunki, a zatem nie tylko przygotowuje się do świadczenia usługi standardowej, ale ułatwia sobie przyszłe ustalenia z klientami indywidualnymi, ponieważ ma pełną bazę danych do tworzenia propozycji urealnionej¹¹ i uzasadniania wyboru poszczególnych miejsc. Łatwiej mu będzie także w trakcie samego zwiedzania indywidualnego zareagować na wyrażone nieoczekiwane życzenia klienta i zaprowadzić go do miejsc innych niż pierwotnie ustalone – ponieważ będzie miał o nich i ich ofercie znaczną i aktualną wiedzę.

Jak tworzyć ofertę standardową dla miasta i gdzie ją promować? Najlepiej, żeby przewodnik zaczął jej budowę od skonfrontowania czterech ważnych grup czynników, z których niektóre po prostu zbiera z dostępnych danych, a niektóre sonduje, a nawet sam ustala możliwość ich zaistnienia. Są to: 1) dane o ruchu turystycznym w mieście i jego generatorach (skąd przyjeżdża najwięcej turystów, jakie są dogodne połączenia komunikacyjne, zwłaszcza lotnicze, jaki jest profil demograficzny turystów, ile średnio wydają, czego poszukują w mieście), 2) aktualna oferta miejscowych wytwórców (artystów, rzemieślników, manufaktur itd.) oraz ekskluzywnych sklepów, z naciskiem na wytwory tradycyjne, designerskie, unikatowe, typowe dla regionu i jako takie rozpoznawalne, wyroby ręcznie produkowane, wyroby indywidualizowane (np. z naniesieniem oznaczenia lub wzoru na życzenie klienta itd.), 3) dodatkowe propozycje dla klientów, jak: pokazy wytwarzania lub demonstracja i omówienie materiałów, możliwość zakupów indywidualnie obsługiwanych lub w zamkniętym sklepie albo warsztacie, 4) lokalizacja poszczególnych miejsc, które należy brać pod uwagę i możliwość stworzenia z nich trasy, najlepiej dogodnej do pieszego obejścia. Tak przygotowany może przystąpić do tworzenia swojego programu. Po opracowaniu trasy zwiedzania (koncentrującej się raczej na najcenniejszych walorach i przewidzianej na czas nie dłuższy niż półtorej godziny),

¹¹ propozycja urealniona (zwrotna), to pojęcie zastosowane już przy omawianiu usługi zwiedzania aktywnego. Przewodnik opracowuje ją na podstawie przekazanych mu w zamówieniu sugestii lub szczegółowych wyborów zleciennodawcy lub klienta. W wypadku omawianej tu usługi urealniona propozycja trasy obejmuje obiekty i miejsca, które faktycznie mogą być zwiedzone w ramach czasowych zwiedzania i przy wskazanym sposobie poruszania się (np. pieszo), a także miejsca zakupów i rodzaje świadczeń, które są faktycznie dostępne w mieście. Propozycja urealniona powinna zawierać także te punkty i usługi, które nie były przedmiotem pierwotnego zamówienia, ale w opinii przewodnika dobrze, a nawet lepiej odpowiadają preferencjom klienta. W ich przypadku propozycja zwrotna musi zawierać dobre i przekonujące uzasadnienie ich dołączenia do oferty.

przechodzi do etapu ustalania z wybranymi oferentami warunków wizyt z potencjalnym kupcem i ewentualnej indywidualnej obsługi oraz wizyt z grupami. Następnie dokonuje opisu poszczególnych punktów, ich oferty (wytworów) i możliwości shoppingu (dla siebie tworzy opis kompletny, nawet od razu tłumacząc go na 2-3 języki obce). Potem porozumiewa się z właścicielami sklepów z regionalnymi produktami spożywczymi i kulinarnymi (także słodyczami), w których wizyta powinna kończyć usługę. Dokonuje ustaleń z gestorami usług gastronomicznych, ustalając możliwość kolacji, z dań regionalnych, ewentualnej degustacji miejscowych trunków. Wreszcie kalkuluje cenę usługi i decyduje o tym, gdzie i za pośrednictwem jakich podmiotów chce ją upublicznić. Może to zrobić na stronie internetowej swojej lub swojego biura, o ile jest ona rozpoznawalna, może jednak także doprowadzić do zamieszczenia tej oferty na portalach turystycznych miasta, w wydawnictwach promocyjnych lokalnej organizacji turystycznej, w informacji turystycznej, na portalach turystycznych, w ofertach organizatorów indywidualnych pakietów turystycznych, na stronach hoteli, z którymi współpracuje, poprzez biura podróży (w tym wypadku jako oferty standardowej, którą na miejscu on będzie obsługiwał). Musi przy tym pamiętać, by ofertę opisać atrakcyjnie, ale z niewielką ilością szczegółów, tak, by nie ułatwić zadania nieuczciwym konkurentom, kopiującym cudze oferty.

Zakupy – jak i co doradzać? Najważniejsze w tej kwestii są zainteresowania i ewentualnie ujawnione preferencje klienta: zdarza się dość często, że poszukuje on konkretnego typu produktu lub dzieła, na przykład oryginalnego elementu ubioru, typowego dzieła ludowej sztuki, starych mebli, książek lub typowej dla regionu, tradycyjnej biżuterii. Jeśli te preferencje zostały jasno wyrażone, element shoppingu sprowadza się do wybrania i zaprowadzenia klienta do miejsc, gdzie może on znaleźć poszukiwane przedmioty i doradzania mu w ich wyborze, a potem do ewentualnego uczestnictwa w negocjacji ceny, warunków dostarczenia lub wysyłki zakupu do wskazanego miejsca, oraz dopilnowania czynności, które służą zapewnieniu tego świadczenia. W przypadku, gdy klient nie ma wyraźnego ukierunkowania zakupów (oraz jako uzupełnienie jego listy zakupów) przewodnik może doradzić konkretną grupę przedmiotów zakupu, biorąc pod uwagę znane mu zainteresowania klienta lub wprost go o nie pytając. Na przykład wartym polecenia są bardziej trwałe i lepszej jakości przedmioty, które jednoznacznie kojarzą się z miastem lub regionem i jego dziedzictwem. Może to być biżuteria (przykładowo: w Gdańsku: obowiązkowo wyroby bursztynowe), nawiązujące do tradycji i przez to unikatowe elementy mody współczesnej (np. artystycznie projektowane chusty stylizowane na folklorystyczne wzory regionu), solidnie wykonane przedmioty urządzenia domu lub codziennego użytku, z których słynie miasto albo region (na przykład komplet markowych noży, porcelanowy czy fajansowy zestaw stołowy z designem projektowanym przez znanego artystę), dla kolekcjonerów oryginalne sztuki starej broni polskiej czy obrazy współczesnych miejscowych artystów, niekonieczne szeroko, ale cenionych i nagradzanych itp. Lista zakupów uzupełniających może być równie długa: mogą się na niej znaleźć bardziej lub mniej trwałe regionalne słodycze (jak rogal świętomarciński w Poznaniu, czekoladki z miejscowej manufaktury), tradycyjnie

wyrabiana kiełbasa, miód pitny i inne spirytualia (np. niektóre tradycyjne polskie wódki są bardzo cenione za granicą), albumy na temat miasta i ważniejszych aspektów jego dziedzictwa (np. architektury), solidnie wykonane pamiątki i wiele innych.

Porady i negocjacje podczas zakupu. Przewodnik, który świadczy usługę na rzecz swojego klienta, powinien reprezentować właśnie jego, nie może więc w żadnym wypadku działać na jego niekorzyść i np. namawiać go na kupno towaru, dzieła lub usługi gorszej jakości za wyższą niż ogólnie przyjęta cenę. Dlatego w sytuacjach, gdzie istnieje wybór pomiędzy oferentami lub towarami o wyższej i niższej jakości przewodnik ma obowiązek poinformować o tym swojego klienta. W trakcie ustaleń i/lub negocjacji dotyczących wyboru towaru/świadczenia i jego ceny między jego klientem a sprzedawcą (pracownikiem restauracji, artystą, rzemieślnikiem itd.) przewodnik musi unikać wszelkich sytuacji, które mogłyby być interpretowane jako chęć powiększenia zarobku sprzedającego kosztem klienta (tym bardziej zaś ewentualnej swojej prowizji od sprzedaży), jest to jeden z najcięższych zarzutów, jakie w wielu miejscach świata są formułowane przeciw lokalnym przewodnikom.

9.3. Przewodnik-prelegent (Guide–Lecturer, Vertiefte Stadftührung)

Opis. To typowa usługa dla grup, świadczona na specjalne zamówienie. W jej ramach przewodnik prowadzący klasyczne zwiedzanie (historyczne lub częściej tematyczne, uwzględniające przedmiot zainteresowania grupy) dołącza do niego jako odrębny moduł dłuższą prelekcję, wykład lub multimedialną prezentację (zazwyczaj trwającą minimum 30 minut, a nie przekraczającą półtorej godziny), często z możliwością dyskusji, której uczestnicy słuchają siedząc w zamkniętym obiekcie (sali projekcyjnej, wykładowej, muzealnej itd.). Tematyka modułu wykładowego (prelekcji, prezentacji, wykładu) musi zawsze wiązać się z tematyką lub głównym akcentem zwiedzania. To oznacza, że prelekcje są powiązane głównie ze spacerami tematycznymi (lub kombinowanymi zwiedzaniem w wersji tematycznej). Moduł wykładowy może zwiedzanie rozpoczynać, odbywać się w którymś z miejsc po drodze (w przygotowanej sali) lub takie zwiedzanie kończyć. W zależności od tego mają one różny sposób odniesienia do zwiedzania. Może więc być 1) wprowadzeniem i kontekstowym zarysem problematyki, która będzie potem rozwijana podczas zwiedzania, wskazującym jej genezę, przyczyny zaistnienia, okoliczności pojawienia się itd. Jego zadaniem w tej pozycji jest zaciekawiać tematem zwiedzania, narzucać pytania, zapowiadać nie pokazując to, co uczestnicy zobaczą i budować swoiste napięcie. Takie umieszczenie i sprofilowanie tego modułu można określić jako model „prelekcji-aperitifu”. Z kolei wykład (prezentacja) przekazywany w trakcie zwiedzania może być jego punktem kulminacyjnym i rozwijać na przykład jego centralny wątek, odnosić się do głównej postaci, przełomowego epizodu, wybranego szczególnie intrygującego aspektu (najlepiej wówczas, gdy miejsce prezentacji ma związek z tym aspektem, epizodem lub postacią albo mieści wystawę na ten temat. Wówczas można w oparciu o zbiory (albo jeden eksponat) lub fakt powiązany z miejscem (walor „in situ”!) oprzeć owo „pogłębienie” tematu.

Ten model integracji wykładu w zwiedzanie można określić jako „*wykład-główne danie*”. Wreszcie moduł wykładowy może być zrealizowany bezpośrednio po zakończeniu zwiedzania i być rodzajem jego ukoronowania. W tym przypadku może być jego podsumowaniem i odnosić się m.in. do znaczenia danej problematyki (postaci, wydarzenia, osiągnięcia itd.) dla dziedzictwa kulturowego miasta, kraju lub całego kręgu kulturowego albo dla konkretnego problemu, zawierać rozmaite koncepcje interpretacji danego elementu dziedzictwa. Może jednak także formułować kolejne pytania, zachęcać do dyskusji (która może także być przewidziana w tym punkcie), inspirować do dalszych przemyśleń lub nawet motywować uczestników do konkretnych działań. Ta inspiracja może przybrać formę np. zadań, jeśli jest to grupa edukacyjna lub zarysu i zachęty do podjęcia wspólnego projektu w miejscu pochodzenia, jeśli grupa zajmuje się jakąś dziedziną w ramach wspólnej pasji, hobby czy realizując cele stowarzyszenia itd. W tej pozycji, w zależności od roli (podsumowanie czy inspiracja?) moduł wykładowy można opisać jako „*wykład-deser*” albo „*wykład-misja*”.

Tematem modułu wykładowego w ramach usług dotychczas realizowanych w polskich miastach są najczęściej: dzieje miasta, ich konkretny aspekt (np. militarna historia miasta, procesy konkretnej zmiany społecznej, rozwój jednej ważnej lub unikalnej gałęzi rzemiosła lub przemysłu) albo epizod (wydarzenie ważne w skali kraju lub większej). Bywają nimi także biografie i dzieła znanych mieszkańców, poszczególne aspekty materialnego lub niematerialnego dziedzictwa kulturowego miasta lub regionu (jak dziedzina religijna, wkład lub materialne dziedzictwo grupy etnicznej), okoliczności powstania dzieła sztuki lub dzieła literackiego albo historyczna lub krytyczna prezentacja konkretnej kolekcji czy ekspozycji.

Zalety. W jednej usłudze klienci uzyskują pogłębioną interpretację dziedzictwa zgodnie z tym, co ich interesuje - nie muszą tego szukać w innych miejscach i instytucjach. Przy zamówieniu indywidualnym (spoza gotowej oferty) przewodnik otrzymuje za całość bardzo dobre honorarium, będące często wielokrotnością zysku za zwiedzanie. Przewodnik, który częściej występuje w roli prelegenta jest z czasem coraz lepiej rozpoznawalny, jego dobrze przyjmowane wykłady zyskują mu popularność i prestiż (jako „ekspertowi” od danej tematyki lub po prostu „dobremu, ciekawemu prelegentowi” co pośrednio przekłada się na wzrost zainteresowania jego usługami. Ten typ zwiedzania jest także bardzo pomocny w osobistym rozwoju przewodnika ponieważ wymusza pogłębienie szeregu kwestii dotyczących dziedzictwa i jego interpretacji.

Wady. Dodatkowym problemem organizacyjnym jest konieczność znalezienia miejsca dla modułu wykładowego, korzystnie położonego i zaopatrzonego w potrzebne do niego urządzenia. Jeśli zwiedzanie realizowane więcej niż jeden raz (na przykład dla kolejnych zamawiających, którzy wybierają z listy gotowych tematów), na tym lista wad się kończy. Jeśli jest to jednorazowe zamówienie, długie i często wymagające wiele wysiłku przygotowanie usługi może okazać się nieefektywne, ponieważ uzyskanie nawet dobrego wynagrodzenia tylko jeden raz może nie rekompensować poświęconego czasu i rezygnacji z innych zarobków.

**Przykład usługi „zwiedzanie plus prelekcja” -
„Niemcy w Poznaniu: tysiąc lat symbiozy i walki”**

Organizator: KulTour.pl (biuro podróży i miejski operator usług przewodnickich).

Czas trwania: z wykładem ok. 5 godzin (wykład: 70 minut, zwiedzanie: 3,5 godziny).

Opis usługi: usługa – w postaci gotowej trasy z prelekcją - jest oferowana zleceniodawcom dla grup lub grupom prywatnym. Jej elementami, oprócz zwiedzania prowadzonego przez certyfikowanego przewodnika (native speaker) jest profesjonalnie przygotowany wykład tematyczny z użyciem prezentacji multimedialnej. Zwiedzanie jest oferowane w wersji zredukowanej (dla spaceru pieszego) lub pełnej (dla zwiedzania kombinowanego z użyciem pojazdu). Wykład jest proponowany jako prelekcja do zwiedzania, które jest rozwinięciem wątków wykładu w przestrzeni miejskiej („in situ”). Wykład odbywa się w siedzibie biura, zabytkowej ponemieckiej kamienicy w ramach tzw. Sektora Johowa (Johow-Gelände). Dla większych grup możliwe jest zorganizowanie wykładu w Muzeum Bambrów Poznańskich.

Opis wykładu: ukazuje on dzieje obecności Niemców w Poznaniu w perspektywie historycznej: od początków po współczesność. Jego pierwszymi bohaterami są związane z grodem poznańskim i książęcą rezydencją postacie historyczne pochodzenia niemieckiego jak drugi polski biskup, Unger czy ostatnia małżonka Mieszka I – Oda. W kolejnym punkcie omawia się pochodzenie i działalność osadników współtworzących miasto Poznań od XIII wieku oraz ich stopniową polonizację. Odrębnym elementem są okoliczności sprowadzenia i losy wielkiej zwartej grupy kolonistów frankońskich, XVIII wieku, tzw. Bambrów, którzy stali się przykładem udanej asymilacji żywiołów polskiego i niemieckiego. Następnym tematem jest charakterystyka grupy, która pojawiała się kolejnymi falami w wyniku rozbiorów Polski: przedstawiciele pruskich władz zaborczych, żołnierzy i rzemieślników oraz kolonistów chłopskich końca wieku XIX, a także przedstawiciele ówczesnych niemieckich elit kulturalnych i gospodarczych Poznania. Na tle pojedynczych postaci ukazany jest ich dorobek a także wzajemne relacje między ludnością polską a niemiecką w ówczesnym Poznaniu. Osobno zostaje zarysowany proces niemieckiej asymilacji poznańskich Żydów. Kolejne omawiane zagadnienie dotyczy wydarzeń okupacji hitlerowskiej w Poznaniu w czasie drugiej wojny światowej, postaci liderów niemieckich i przykładów ich antypolskich działań, grup niemieckich osadników w mieście, polsko-niemieckich relacji na konkretnych przykładach, wreszcie ucieczki lub emigracji poznańskich Niemców. Ostatnim zagadnieniem jest dzisiejsza obecność niemiecka w Poznaniu: skład i struktura niemieckiej grupy etnicznej, obecność kulturalna, biznesowa i instytucjonalna, a także wybrane elementy niemieckiego dziedzictwa w mieście i okolicy.

Miejsca zwiedzane: Ostrów Tumski z archikatedrą, pałac arcybiskupi (z zewnątrz), Stary Rynek z kamienicą E.T.A. Hoffmanna i studzienką Bamberki, Muzeum Bambrów z ekspozycją, Cytadela (fragment, przy zwiedzaniu kombinowanym), ulica Podgórna (dom urodzenia P. Hindenburga), tzw. nowe miasto niemieckie XIX wieku, Zamek Cesarski (wnętrze), ulica Roosevelta, sektor Johowa (przy zwiedzaniu kombinowanym).

Zastosowanie. Zamawiającymi są często grupy realizujące programy edukacyjne, w tym wycieczki seminaryjne zagranicznych uczelni (głównie z terenu Zachodniej Europy), grupy konferencyjne środowisk naukowych (m. in. historycy) oraz grupy realizujące zwiedzanie tematyczne, między innymi w ramach programu wycieczek studyjnych, których program na dane miasto przewiduje takie konkretne zagadnienie. Sporadycznie zamawiającymi bywają szkoły, głównie dla najstarszych grup uczniów uczestniczących w wymianie międzynarodowej lub wielodniowej wycieczce (w takich wypadkach tematem prelekcji może być nie miasto i jego dziedzictwo, lecz np. historia Polski). Zdarzają się zlecenia obsługi grup uczniów ze strony szkół z własnego miasta lub okolicy, realizujących m.in. program szkolnych rekolekcji (wówczas tematem prelekcji jest jeden z religijnych aspektów dziedzictwa miasta). Pojawiają się zamówienia w miastach położonych na szlakach tematycznych (wówczas temat prelekcji związany jest z profilem systemu, np. Szlaku Piastowskiego). Potencjalnymi zamawiającymi takie usługi mogą być także organizatorzy podróży medialnych, mających na celu promocję miasta i jego walorów na rynku turystycznym. W tym ostatnim przypadku kwestią decydującą o powierzeniu usługi jest osobiste doświadczenie przewodnika w danym zakresie i jego renoma oraz zaufanie organizatorów do jego kompetencji.

Potencjalnymi miejscami świadczenia tej usługi w Polsce są wszystkie miasta ze znaczną koncentracją walorów kulturowych (zabytki, kolekcje, mocne nasycenie dziedzictwem niematerialnym) lub/i historią bogatą w wydarzenia o znaczeniu przekraczającym skalę regionu czy nawet kraju. Popyt zwiększają także liczniejsze, lepiej znane lub unikalne wątki tematyczne (np. dziedzictwo grupy etnicznej, wielkie tradycje poszczególnych gałęzi przemysłu) wśród nich wątki biograficzne dotyczące osób powszechnie znanych (Kopernik? Chopin? Jan Paweł II?) lub aktualnie popularnych (noblista? odkrywca? kompozytor?) i wątki literackie (lokalizacja akcji znanej powieści? serii bestsellerów?). W miastach mniejszych i mniej znanych warunkiem pojawienia się popytu na omawianą usługę jest poprzedzająca ją promocja dziedzictwa na szerszą skalę, w czym może być pomocne włączenie się w sprawnie funkcjonujący szlak tematyczny lub stworzenie takiego wspólnie z innymi ośrodkami.

Zadania przewodnika. Oprócz klasycznego zwiedzania (obejmującego w tym wypadku miejsca mające związek z wiodącym tematem z poszerzonym oraz pogłębionym przekazem), przewodnik przygotowuje i wygłasza moduł wykładowy (wykład, prelekcję lub prezentację) odpowiada na pytania, ewentualnie moderuje dyskusję albo podczas niej pełni rolę eksperta, rozstrzygającego sporne kwestie lub uzupełniającego wywody innych osób. W szczególności dotyczy to powiązań i wątków lokalnych danego tematu (np. związków bohatera zwiedzania z miejscami lub relacji z ludźmi na terenie miasta, miejskich przykładów danego stylu, szczegółów wydarzenia itd.). Często na nim spoczywa również wybór odpowiedniego miejsca do wygłoszenia prelekcji (spełniającego wymagania prezentacji (sprzęt, nagłośnienie, ilość miejsc) oraz korzystnie położonego z punktu widzenia programu (np. blisko pierwszego lub odpowiednio ostatniego miejsca realizowanego zwiedzania) i możliwie związanego z jego tematyką - np. swoimi dziejami lub charakterem zbiorów. Zleca mu się często także rezerwację

tego miejsca, w zależności od zamówienia także z zapewnieniem współpracy personelu w organizacji np. na miejscu poczęstunku lub cateringu.



Rys. 13. Schemat przykładowej usługi przewodnik-prelegent

Źródło: opracowanie własne.

Typowe formy przekazu. Podczas zwiedzania stosowane są formy zwyczajne dla spaceru tematycznego (lub historycznego, jeśli całość usługi ma taki profil). W zależności od tematyki i programu przewodnik wygłasza więc komentarze rozwinięte, komentarze zredukowane, stosuje zasady zwiedzania ekspozycji [por. Rozdział 12], prezentuje przedmioty i technologie, opowiada anegdoty, legendy, przytacza przekazy ze źródeł historycznych, fragmenty biografii literackich, utwory literackie, używa nagrań, krótkich prezentacji filmowych lub multimedialnych w zwiedzanych obiektach, prezentuje miniaturowe i/lub dynamiczne modele przestrzeni (miasta? fortecy?) lub procesów technologicznych, posługuje się materiałami ilustracyjnymi (portrety, schematy, plany itd.) z krótkimi omówieniami, interpretuje treści tablic pamiątkowych i formy pomników i instalacji artystycznych. W samym zwiedzaniu może także stosować formy interakcji szczególnie wtedy, gdy moduł wykładowy ich nie przewiduje i po jego zakończeniu nie jest przewidziana dyskusja.

Moduł wykładowy nie powinien ograniczać się do monologu przewodnika-prelegenta. Minimum jest zilustrowanie przekazanych treści materiałem wizualnym (projekcja slajdów, prezentacja typu „Power Point” lub inna), ukazującym omawiane postaci, schematy przedstawianych procesów, rozwój przestrzeni będących przedmiotem wykładu, mapy i plany

historyczne, przedstawione w formie kontrastowych schematów postawy uczestników historycznego sporu itd. Te wizualizacje mogą być zdynamizowane (przez dokładanie kolejnych elementów lub zmianę danego schematu czy obrazu w trakcie jego omawiania). Pożądane jest urozmaicenie prezentacji materiałem multimedialnym, który „oddaje głos innym” i tym samym eliminuje efekt znużenia słuchaniem jednej osoby. Mogą to być nagrania wizualne (krótkie filmy) z wypowiedziami bohaterów lub świadków wydarzeń, krótkie nagrania z wypowiedziami ekspertów, wykonania fragmentów utworów literackich (odczytanie), dramatycznych (scena teatralna, filmowa) lub muzycznych (fragment koncertu, prezentacja gry na instrumencie) itd. Przewodnik-prelegent może użyć konkretnego przedmiotu (lub eksponatu), silnie powiązanego z tematyką zwiedzania, który w jego ramach prezentuje i dokładniej omawia. Wreszcie może zainspirować pytania uczestników na które odpowiada zarówno w trakcie, jak i po wykładzie, albo za pomocą wygłoszonych lub wyświetlonych pytań wywołać dyskusję uczestników: w jej trakcie pełni funkcję moderatora, udzielając głosu i podsumowując.

Przygotowanie przewodnika

Przygotowanie dalsze. Do realizacji tej usługi, obok zwykłych kwalifikacji, przewodnik musi posiadać ugruntowaną wiedzę w tematyce zwiedzania oraz doświadczenie w wygłaszaniu wykładów akademickich lub/i prowadzeniu prezentacji edukacyjnych, nowoczesnych lekcji lub multimedialnych prezentacji. Musi także być dobrze obeznany ze sprzętem, którego używa i ze stosowaniem prezentacji (a najlepiej także umieć je samodzielnie tworzyć). Idealnym przypadkiem jest przygotowanie akademickie w danej dziedzinie, dające gruntowną wiedzę i doświadczenie w wieloaspektowym ujęciu problematyki, a także doświadczenie w realizacji wykładów i innych zajęć edukacyjnych (jeśli na przykład przewodnik posiada choćby kilkuletnie doświadczenie jako wykładowca akademicki lub nauczyciel). Jednak prelegent nie musi być (choć może) badaczem danej dziedziny: dobrze widziany w tej roli jest jej popularyzator, np. współorganizator wystaw, członek zespołu autorskiego publikacji. Nic więc nie stoi na przeszkodzie, by prelegentem był pasjonat, najlepiej z udowodnionymi osiągnięciami, np. publikacją popularyzacyjną jak przewodnik tematyczny czy album, zorganizowaniem konferencji lub wystawy itd. W tej roli może jednak wystąpić również „zwykły” przewodnik, jeśli naprawdę specjalizuje się w danej tematyce.

Z powodu wysokiego stopnia specjalizacji i znacznego wysiłku, potrzebnego do stworzenia pojedynczej oferty warto tworzyć takie propozycje w ramach grup przewodnickich, których członkowie realizują „swój” jeden temat lub najwyżej kilka tematów. Daje to szansę wykonania tej usługi na naprawdę wysokim poziomie, gdyż każdy temat realizuje od początku jedna osoba, która w trakcie pracy przygotowawczej faktycznie staje się wyspecjalizowanym „ekspertem” i jest w stanie nie tylko zaprezentować go ciekawie, ale i odpowiedzieć na trudniejsze pytania uczestników oraz poprowadzić dyskusję.

Tematyka usług w stałej ofercie może być bardzo różnorodna, będzie się też różniła w każdym mieście (szerzej o tym we wskazówkach). Dla realizacji konkretnego tematu potrzebna jest dobra orientacja w dostępnych zasobach, jak dokumenty historyczne,

opracowania historyczne i tematyczne, literatura fachowa na dany temat, gotowe fragmenty mogące być użyte w prezentacji itd.. Konieczne jest także nawiązanie kontaktów z szeregiem instytucji posiadających te materiały, a co ważniejsze: prawa autorskie lub prawa do ich wykorzystywania. Takimi podmiotami są: archiwa państwowe i archiwa instytucji (jak Kościoły) albo organizacje, biblioteki, muzea, zakłady naukowe, redakcje lokalnych gazet itd. Następnie przygotowuje się tematyczny spacer (por. odpowiedni podrozdział) uważając, by nie powtarzać treści wykładu, a raczej je uzupełniać i rozwijać (jeśli była to prelekcja) albo stopniowo odsłaniać, jakby w drodze do ich połączenia i podsumowana w wykładzie końcowym. Planując zwiedzanie przewodnik powinien zwracać uwagę głównie na te aspekty tematyki, które mogą być ukazane naocznie lub przez uczestników doświadczone osobiście „in situ” (odpowiednio do tematyki: na miejscu akcji wydarzeń, jako oryginalne świadectwo omawianego typu materialnego dziedzictwa itd.). Następnie łączy się moduł wykładowy z tematycznym zwiedzaniem, lokalizując go w miejscu wybranym ze względu na typ i cele stawiane przed tym modułem (prelekcja czy wykład podsumowujący itd.) i całość włącza się do stałej oferty.

Przygotowanie bliższe. Pierwszą czynnością przewodnika po zamówieniu zwiedzania z elementem wykładowym jest sprawdzenie, czy jego stała oferta gotowych programów (nie zawsze umieszczona w ofercie publicznej) odpowiada oczekiwaniom zamawiającego. Jeśli tak, reszta przygotowania polega na aktualizacji gotowej prezentacji i rezerwacji miejsca na wygłoszenie modułu wykładowego, ewentualnie także innych świadczeń. Jeśli zamówienie wykracza poza przygotowaną już ofertę, przewodnik powinien nawiązać bezpośredni kontakt z zamawiającym (w ostateczności ze zleceniodawcą, jeśli jest jego pośrednikiem) i przeprowadzić dokładny wywiad na temat zlecenia, profilu uczestników zwiedzania, ogólnych celów wyprawy i miejsca tego elementu w jej programie. Powinien zapytać o preferowaną formę realizacji wykładu (prezentacja, wykład typu akademickiego z dyskusją lub bez niej, lekcja tematyczna z użyciem multimediiów). Następnie powinien ustalić temat i podstawową treść wykładu oraz uzyskać jego akceptację przez zleceniodawcę. W tym momencie powinna nastąpić kalkulacja kosztów oraz propozycja przewodnika co do wynagrodzenia i jej akceptacja przez zleceniodawcę (jeśli nie zostanie dokonana na tym etapie, może się okazać, że przewodnik włoży znaczny wysiłek w przygotowanie a koszty (uwzględniające m.in. ten wysiłek), nie zostaną zaakceptowane. Potem przewodnik przystępuje do zebrania potrzebnych mu materiałów, korzystając ze zbiorów instytucji wymienionych powyżej i (ewentualnie, jeśli takie istnieją) z własnych zbiorów albo wcześniej przygotowywanych opracowań i prezentacji (zazwyczaj przynajmniej częściowo da się włączyć już posiadane materiały i fragmenty prezentacji). Na tej podstawie, po zebraniu materiałów następuje przygotowanie gotowego modułu wykładowego. Teraz łączy się ten moduł z przygotowywanym równolegle (lub gotowym) programem zwiedzania tematycznego według wzoru opisanego powyżej.

Pola współpracy z innymi podmiotami. Pierwszym partnerem jest zleceniodawca lub bezpośrednio klient, od którego, oprócz informacji o profilu grupy, przewodnik uzyskuje szereg wskazówek na temat zwiedzania (w niektórych przypadkach nawet jego pełny program,

który musi tylko zrealizować) oraz oczekiwania co do modułu wykładowego (jego czasu trwania, treści i sposobu realizacji). Pozostałymi partnerami są administratorzy danych potrzebnych do przygotowania wykładu: archiwa i biblioteki, właściciele praw autorskich do fragmentów prezentacji czy filmów, inni, z którymi przewodnik porozumiewa się i ustala warunki wykorzystania ich zbiorów, a następnie je pozyskuje. Dalej współpracuje on z gospodarzami obiektu, w którym realizowany jest moduł wykładowy (wybór, rezerwacja i wynajęcie sali, zasady wykorzystania urządzeń, eksponatów lub pomocy personelu). Może być potrzebny także kontakt z organizatorami poczęstunku lub cateringu dla uczestników (ustalenie czasu, zasad obsługi, menu i płatności), a także gospodarze obiektów, w których realizowane jest zwiedzanie (rezerwacja, pozwolenia na inny sposób korzystania z walorów lub zasobów (np. wejście do zamkniętych na co dzień pomieszczeń, wykorzystanie niektórych eksponatów w prezentacji, itd.).

Wskazówki dla przewodnika i organizatora

Jak wybrać tematy do gotowej oferty takiej usługi? Tematykę usług, które przewodnik chciałby zamieścić w swojej stałej ofercie, powinien wybrać na podstawie rozpoznania dwóch czynników: 1) istniejących zasobów dziedzictwa miasta (jego ciekawszych, unikalnych i szerzej rozpoznawalnych aspektów, tematów, wydarzeń, procesów, postaci, typu cenniejszych obiektów, zbiorów muzealnych itd.) oraz 2) szacowanego popytu na tę usługę. Ten ostatni zależy głównie od: składu demograficznego i etnicznego turystów w mieście, jego położenia na tematycznych szlakach turystycznych, popytu edukacyjnego (czyli liczby i rodzaju turystycznych grup edukacyjnych (uczniowie, studenci), ale także grup realizujących wyprawy kulturowej turystyki edukacyjnej (w tym studyjnych, tematycznych, seminaryjnych i literackich). Kierując się badaniami dotyczącymi profilu największych zorganizowanych grup turystów (wspomniany edukacyjny cel przyjazdu, narodowość, ale też profile zawodowe, o ile są znane) i po zestawieniu jej z listą „tematów” lokalnego dziedzictwa – przewodnik może sporządzić listę potencjalnych tematów. Do tego dołącza ofertę wiążącą się z tematyką szlaków kulturowych, przebiegających przez miasto, w szczególności powiązaną z tymi aspektami (walorami, wydarzeniami itd.) szlaku, które są reprezentowane w zasobach miasta. (np. w ramach Szlaku Piastowskiego, gnieźnieńska archikatedra jest miejscem koronacji królewskich, zjazdu gnieźnieńskiego oraz pochówku św. Wojciecha, jest szereg miejsc związanych z urzędem metropolitów gnieźnieńskich i multimedialne muzeum prezentujące początki piastowskiego państwa). Właśnie te wątki szlaku należy wykorzystać w zwiedzaniu i wykładzie. Można też ofertę gotowych zwiedzań i wykładów powiązać z wydarzeniami cyklicznymi (np. coroczny festiwal teatralny) i oczekiwanymi jubileuszami o dużym znaczeniu (np. w krajowej skali) i wiążącymi się z realizowanymi programami (wydarzeń, promocji turystycznej itd.), które mogą powiększyć ruch turystyczny w mieście.

Jak powinien wyglądać moduł wykładowy? Dwa fakty nie ulegają wątpliwości: ma mieć związek z wiodącym tematem całości oraz informatywny charakter, czyli musi dostarczyć nowej wiedzy uczestnikom. Wszystko inne zależy od grupy uczestników i oczekiwań

zamawiającego. Odpowiednio do tego dobiera się i ustala rodzaj modułu (czy ma to być np. akademicki wykład, czy prezentacja gromadząca fakty na dany temat na sposób fokusa, czy lekcja tematyczna dla grupy młodzieży itd.). W zależności od zamówienia i koncepcji całości zwiedzania wyznacza się temu modułowi miejsce w programie („aperitif”, „główne danie” czy „deser” albo „misja”), i odpowiednio do tego układa jego treści. Także kontekst całości programu, w tym głównie tematyka i rozmieszczenie zasobów jej dotyczących w mieście oraz możliwości na miejscu decydują o jego lokalizacji. Z tematem, potrzebami danej grupy (np. uczniowie czy pasjonaci?) wiąże się **treść i struktura** wykładu. Dla jednych musi on mieć charakter wprowadzenia w tematykę i poruszać najbardziej podstawowe zagadnienia, dla innych ma być prezentacją pobocznych wątków dziedziny, którą interesują się od lat, albo przewodnikiem w odkrywczej wyprawie w głąb jakiegoś jednego problemu, który zgłębiali dotąd powierzchownie, dla innych wreszcie okazją do zapoznania z lokalnym (miejscowym) przykładem lub wątkiem procesów, które studiują. Forma realizacji także ma związek z grupą docelową - z doświadczenia, które zebrał autor jako organizator i wykonawca takich modułów wynikają następujące wnioski: dla ludzi wykształconych, zajmujących się daną tematyką profesjonalnie, moduł może mieć postać systematycznego wykładu z użyciem grafik (np. schematów); dla uczniów najbardziej pożądana będzie multimedialna prezentacja z towarzyszącym komentarzem; dla pasjonatów i hobbystów zalecany jest szczegółowy referat z pokazem detali, najlepiej w postaci autentyków; a dla przeciętnych grup osób dorosłych, ogólnie zainteresowanych tematyką - poglądowa prezentacja z licznymi przykładami, najlepiej ukazująca porównania z innymi dziedzinami i miejscami, narzucająca lub wprost formułująca pytania i zachęcająca do koncentracji uwagi w trakcie zwiedzania oraz do dyskusji.

Relacja wykład – zwiedzanie. Ponieważ w tej formie usługi interpretacja dziedzictwa składa się z dwóch elementów, należy zadbać, aby oba wzajemnie się uzupełniały, a nie dublowały. Oznacza to, że moduł wykładowy realizowany w jednym miejscu nie powinien zbyt głęboko eksploatować treści, które na innym miejscu podczas zwiedzania można przekazać szeroko i skutecznie, bazując np. na zgromadzonych zbiorach, oglądając dobrze przygotowane (urządzenia interpretacyjne) i opisane autentyczne miejsce akcji, czy konfrontując uczestników naocznie z najwybitniejszym dziełem twórcy, itd. Z drugiej strony, jeśli w wykładzie (prezentacji) o charakterze systematycznym lub pogłębiającym jakiś aspekt tematu zostały (albo mają być) dokładniej omówione szczegóły wydarzenia, problemu itd. to komentarz na miejscu powinien być zredukowany o te elementy, które zostały już szerzej przedstawione – można już tylko ewentualnie zwrócić na nie uwagę, pokazując je. W sytuacji, w której w mieście istnieje szereg autentycznych miejsc, w których można rozwinąć interpretację wybranego tematu w formie pewnego logicznego ciągu (opowiadać historię, rozwijać temat, proces itd.), wykład nie powinien przejmować tej funkcji, a raczej koncentrować się na wprowadzeniu w formie ukazania szerszego kontekstu, podsumowaniu z dyskusją lub pogłębieniu jednego z wątków. Reszta zostanie opowiedziana „in situ” i będzie to główną atrakcją całego programu. Z kolei w mieście, gdzie poszczególne elementy nie umożliwiają stworzenia spójnej historii, a pokazują rozmaite aspekty wybranego problemu, dziedziny życia

lub aktywności itd., wówczas funkcję tego spoiwa (czy to systematyzującego, czy też dostarczającego jednolitej „opowieści”) może i powinien pełnić element wykładowy. Przykładowo, jeśli chcemy ukazać rozwój konkretnej dziedziny przemysłu w epoce, w której przeżywał on w mieście swoją świetność i jednoczesny wielostronny rozwój, to najlepiej ukazać warunki i przyczyny tego stanu oraz „opowiedzieć” historię w wykładzie (prezentacji) a na poszczególnych miejscach (pomniki pionierów przemysłu, domy fabrykantów, historyczne miejsca zakładów, osiedla robotnicze, muzealne kolekcje produktów, pokazowe maszyny, świątynie czy domy kultury wybudowane dla robotników itd.) – koncentrować się kolejno na rozmaitych aspektach tego procesu, jak wynalazki, inwestycje, biografie nietuzinkowych liderów, architektura fabryczna, stosowane technologie, wybitne, unikalne lub typowe produkty i ich dystrybucja, życie codzienne właścicieli i pracowników, ich życie kulturalne i tak dalej. W świadomości zwiedzających powstanie w ten sposób różnokolorowy kalejdoskop nowej wiedzy i doświadczeń, jednak uporządkowany systematycznym wykładem w całość osadzającą go w epoce i ukazującą jako logiczną całość.

Pytania i zadania kontrolne

	1. Wymień i omów podstawowe składniki usługi przewodnik-kierowca.
	2. Wymień poszczególne opcje (rodzaje) usługi przewodnik-kierowca.
	3. Jak należy przygotowywać stałą ofertę usługi przewodnik-konsultant zakupów?
	4. Wymień i krótko omów typowe rodzaje modułu wykładowego i właściwe dla nich środki przekazu w ramach usługi przewodnik-prelegent?
	5. Jakie grupy klientów dla usługi przewodnik-konsultant zakupów wskazałbyś dla Twojego miasta? Omów ich profil i wskaż miejsca pochodzenia. Dlaczego są to właśnie te grupy?
	6. Sporządź listę aspektów dziedzictwa (tematów, historii, dziedzin, postaci, itd.), które Twoim zdaniem mogłyby posłużyć jako wiodące wątki dla usługi zwiedzanie + wykład oferowanej w Twoim mieście i atrakcyjnej dla turystów. Uzasadnij krótko Twoje wybory.
	7. Przygotuj zarys programu usługi zwiedzanie+wykład (prelekcja, prezentacja) dla Twojego miasta i wybranej grupy docelowej. Umieść w nim: a) temat wiodący z jego krótkim opisem, b) listę miejsc istotnych dla tematyki w mieście, c) realistyczną trasę zwiedzania, d) tematykę, rodzaj, formę oraz strukturę (układ) modułu wykładowego, e) lokalizację tego wykładu (która uzasadnij).

	8. Podzieliwszy zadania w zespole opracujcie trasy dla usługi przewodnik-kierowca, którą zaproponowałbyś w Twoim mieście dla osoby, chcącej: 1) odwiedzić wskazany cmentarz, gdzie pochowani są jej przodkowie (nie wiedzącej jednak, gdzie dokładnie), 2) poszukującej domu, gdzie zamieszkiwali, i mającej jego dokładny adres, 3) chcącej zwiedzić kilka najciekawszych historycznych obiektów miasta oraz 4) spożyć w interesującym miejscu posiłek złożony z dań tradycyjnych lub regionalnych. Nazwę cmentarza oraz adres domu rodzinnego poda Ci Twój wykładowca lub instruktor metodyki.
	9. Przygotuj listę miejsc, które wyznaczyłbyś w Twoim mieście jako najlepiej pasujące dla usługi zwiedzanie + zakupy. Przygotuj krótkie uzasadnienie każdego z nich. Pamiętaj, że mają to być nie tylko sklepy, ale w miarę możliwości również warsztaty rzemieślnicze lub miejsca produkcji, najlepiej z propozycjami pokazów dla gości. Zaprezentuj tę listę i Twoje uzasadnienie na zajęciach.
	10. Opracuj trasę po Twoim mieście dla osób, które chciałyby połączyć zwiedzenie kilku interesujących miejsc oraz zakupy ekskluzywnych lub/i regionalnych produktów. Trasa nie musi się ograniczać do śródmieścia i może zawierać odcinki przejazdu samochodem, jednak przeznaczając około 30-40 minut na jedno miejsce zakupu i wliczając zwiedzenie oraz przejścia i przejazdy realizacja całości powinna zamknąć się w najwyżej 6 godzinach.

10. SZCZEGÓLNE ODMIANY ZWIEDZANIA

10.1. Orowadzanie po trasie miejskiej

Opis formy. Turystyczne trasy miejskie¹², są coraz powszechniejsze także w polskich miastach i mają bardzo różnorodne profile. Uważa się je także za poważną konkurencję dla przewodników, ponieważ turysta, który samodzielnie zdecyduje się na ich zwiedzanie jest prowadzony od miejsca do miejsca i uzyskuje w trakcie spaceru więcej lub mniej informacji na ich temat, a nawet elementy interpretacji. Trasy mogą jednak być także dla przewodnika znakomitą pomocą w jego pracy, a dodatkowo – jeśli są zorganizowane na wysokim poziomie – przestrzenią tematyzowaną, już z góry przygotowaną do rozwinięcia atrakcyjnego programu, dodatkowo zaopatrzoną w gotowy zestaw pomocy interpretacyjnych. Zatem przewodnik może z trasy uczynić swojego sojusznika w pracy interpretacyjnej i zbudować oraz realizować atrakcyjną ofertę, korzystając z ich infrastruktury informacyjnej, a często nawet z gotowego standardu organizacji zwiedzania. Ważnym z punktu widzenia wykorzystania przez przewodnika jest rozróżnienie dotyczące poziomu organizacji tras turystycznych. I tak wyróżniamy trasy materialne, realne i wirtualne.

Trasy materialne posiadają fizyczne oznaczenie przebiegu i obiektów: są w pełni oznaczone w terenie (za pomocą opisów obiektów i drogowskich, planów itd.) lub/i w elektronicznych systemach nawigacyjnych. Posiadają także zagwarantowaną dostępność fizyczną do wszystkich obiektów, otwartych w określonych godzinach. Mają również uzasadnioną tematyzację: dzięki naukowemu potwierdzeniu tematyki i autentyczności miejsc (np. przebiegu wydarzenia przez historyków lub typu walorów przez historyków sztuki, związku miejsc z bohaterem przez biografów itd.) gwarantowana jest autentyczność kulturowa dziedzictwa, które reprezentują oraz związek wszystkich obiektów z tematem (profilem) trasy. Są koordynowane, czyli istnieje podmiot odpowiedzialny za aktualizację informacji o trasie i jej obiektach, a także organizujący ich zwiedzania np. z przewodnikiem, lub wspomagających zwiedzanie przez turystów dostarczając literatury na ich temat, aktualizując program wydarzeń na trasie lub nawet sam je organizujący. Jest to zazwyczaj organizacja zajmująca się miejską informacją turystyczną, ale może to być

¹² Turystyczna trasa miejska to szczególna postać szlaku turystycznego, funkcjonująca tylko na terenie jednej miejscowości (zazwyczaj miasta). Trasa prowadzi turystę przez szereg lokalnych atrakcji. Większość tras posiada profil tematyczny, to znaczy ich poszczególne obiekty, miejsca czy „stacje” posiadają wspólny temat wiodący, na przykład jednemu typowi obiektów (jak „trasa świątyni”, „trasa modernizmu”), poświęcone jednej osobie i jej obecności w mieście (trasy biograficzne), jednej gałęzi przemysłu albo rzemiosła, jednemu wydarzeniu historycznemu (np. „trasa powstania wielkopolskiego” i tak dalej. Istnieją jednak także trasy historyczne, łączące najciekawsze obiekty reprezentujące kolejne epoki z dziejów miasta, a także trasy multitematyczne, kierujące turystę ku kolejnym miejscom uznanym przez pomysłodawców trasy za atrakcyjne.

także jeden z obiektów na trasie (np. muzeum tematyczne, którego tematyczną ekspozycję trasa rozwija w przestrzeni miasta). Często trasy materialne posiadają też własną infrastrukturę interpretacyjną, na przykład w postaci opisów przy obiektach, miejscach i stacjach, urządzeń interpretacyjnych jak multimedialne „słupy”, kioski informacyjne, a nawet mikroeventy¹³.

Trasa realna posiada oznaczenia (w terenie lub w systemach elektronicznych) i/albo wskazanego koordynatora, albo inny podmiot tworzący i udzielający informacji na jej temat, jest także przynajmniej częściowo tematyzowana (np. nie naukowo, ale w postaci popularnych opisów), natomiast niekoniecznie już gwarantuje dostępność wszystkich obiektów.

Trasa wirtualna nie posiada ani fizycznych oznaczeń w terenie ani koordynacji: zazwyczaj jest to opis trasy istniejący na papierze (na przykład w formie mapy z legendą) albo w Internecie albo funkcjonujący w stałej ofercie miasta lub grupy przewodnickiej program oprowadzania (np. jako spacer tematyczny wzdłuż z góry podanej trasy). Taką trasę można przejść w towarzystwie przewodnika albo samodzielnie, kierując się opisem, turysta nie ma jednak ani zagwarantowanej dostępności wszystkich opisanych miejsc czy obiektów, ani pełnej czy wieloaspektowej interpretacji trasy.

Zwiedzanie tras miejskich to szczególna forma spacerów historycznych lub tematycznych, która może być realizowana bez przewodnika, szczególnie jeśli są to trasy materialne.

Trasy wirtualne posiadają także opisy (np. na portalach internetowych, w materiałach papierowych dostępnych na miejscu lub w punktach lokalnej informacji turystycznej).

Poszczególne typy tras można uznać za opcje (podformy) tego rodzaju zwiedzania. Możemy więc wyróżnić opcję A) trasa materialna z mikroeventami, opcję B) trasa materialna bez mikroeventów, opcję C) trasa realna i opcję D) trasa wirtualna. Odpowiednio do opcji zmieniają się zadania przewodnika [por. zadania].

Udział przewodnika w zwiedzaniu tras wprowadza do spotkania z dziedzictwem element ożywienia: turyści na całej trasie są konfrontowani z żywym partnerem, w ich oczach namacalnie reprezentującym miejsce, a nie tylko z urządzeniami i personelem zwiedzanych obiektów. Wzmacnia też zdecydowanie możliwości dostosowania interpretacji dziedzictwa do potrzeb i oczekiwań klienta – wystarczy krótki wywiad lub nawet postawione profesjonalnemu przewodnikowi pytanie, by ten „przykroił” treść podawanych informacji i strukturę komentarzy do profilu zwiedzających lub ich konkretnych zainteresowań. Takimi i innymi środkami

¹³Mikroevent to każda krótkotrwała (od kilku minut do około godziny) impreza dla turystów, realizowana w trakcie zwiedzania lub programu pobytu, organizowana na zamówienie dla grup lub będąca w zwykłej ofercie obiektu lub miejsca. Takim mikroeventem może być na przykład inscenizacja wydarzenia historycznego, prezentacja multimedialna związana tematycznie z obiektem lub miejscem, prezentacja sposobu funkcjonowania urządzenia, interaktywny pokaz-nauka posługiwania się sprzętem, bronią lub narzędziem, krótki koncert lub występ, pokaz filmu dokumentalnego itp. W zależności od częstotliwości ich realizacji można rozróżnić mikroeventy stałe (codzienne lub inscenizowane wielokrotnie w ciągu dnia w danym miejscu lub obiekcie, często w ramach zwykłego zwiedzania), mikroeventy regularne (tylko w określone dni roku lub tygodnia, o stałych godzinach) albo wykonywane na (wcześniejsze) zamówienie np. dla grupy turystów.

ze swojego arsenału (jak dobrze dobrane anegdoty, porównania dostosowane do miejsca pochodzenia gości i ich zainteresowań) elastyczny i doświadczony przewodnik indywidualizuje oraz urozmaica interpretację dziedzictwa znacznie skuteczniej, niż jest tego w stanie dokonać jakikolwiek program elektroniczny czy gotowa zwiedzana wystawa. Najwyraźniej jego przydatność ukazuje się w zwiedzaniu trasy wirtualnej, gdzie największy jest kontrast między samotnym zwiedzaniem „od miejsca do miejsca” a żywym „towarzyszem drogi”, który jest w jednej osobie: reprezentantem miejsca, interpretatorem, organizatorem czasu i animatorem przeżyć.

Zalety. Dla licznej grupy turystów „zmultimedializowana” i „zeventyzowana” trasa posiada oczywiste atuty, wynikające ze spełnienia opisanych w pierwszej części podręcznika postulatów nowoczesnej turystyki kulturowej, w tym popularne „3xE” powiązanie elementów edukacji, ekscytacji oraz rozrywki. Jeśli przewodnik potrafi się „wpisać” w ten program, dbając o zachowanie tych pożądanых elementów i wbudowując prezentowane przez nie treści w swoją interpretację, a nie zastępując ich ani nie powielając w swoich komentarzach, to zostanie odebrany jako element urozmaicający i ożywiający zwiedzanie, a także jako żywy świadek i reprezentant miejsca. Z punktu widzenia przewodnika oprowadzanie wzdłuż gotowej trasy tematycznej jest bardzo pożądaną formą pracy, gdyż w postaci trasy otrzymuje opracowany już temat z gotowym przebiegiem i obiektami, w przypadku trasy materialnej i realnej także przygotowane do wykorzystania treści interpretacyjne (jak opisy, nagrania do ściągnięcia), a nawet urządzenia (jak słupy interpretacyjne, pokazy w miejscach i przy monumentach itd.) oszczędzają mu trudu przygotowywania programu.

Wady. Materialna i „zeventyzowana” trasa miejska, wymagająca współpracy ludzi jako wykonawców poszczególnych mikroeventów, z konieczności funkcjonuje tylko w oznaczonych godzinach, nie jest więc dostępna w każdej chwili. Jej utrzymywanie z mikroeventami stałymi może być też kosztowne, przez co jako produkt jest opłacalna tylko w miastach z dużym natężeniem ruchu turystycznego. W mniejszych miastach – jeśli w ogóle – takie trasy spotyka się tylko w głównym sezonie, ewentualnie tylko w niektóre dni, np. w weekendy (mikroeventy regularne). To ogranicza swobodę zwiedzających, którzy wędrują „od eventu do eventu” i dostosowują do nich swój (w końcu wolny!) czas. Jednak przy stworzeniu i dobrej promocji takiej trasy jako propozycji samodzielnego zwiedzania (szczególnie z audioprzewodnikami) jej funkcjonowanie może stanowić konkurencję dla przewodników miejskich. Inne trasy miejskie (realne i wirtualne) są znacznie mniejszym zagrożeniem dla przewodnika, jednak wszystkie mogą być przez niego także wykorzystane przez integrację jego usługi w ich program, o czym poniżej.

Przykład oferty trasy miejskiej z mikroeventami (2009)
New Orleans Jazz history - (Historia jazzu w Nowym Orleansie)

Koordinator trasy i oferty: New Orleans Tourism Marketing Corporation (podmiot prywatny działający na zlecenie miasta). Zakres działania: Informacja, rezerwacja usług, w tym zwiedzania, rezerwacja mikroeventów zamawianych, materiały, muzyczny rejs parowcem.

Typ trasy: materialna miejska trasa tematyczna.

Temat wiodący: historia jazzu w Nowym Orleansie z akcentem na różnorodność etniczną.

Struktura trasy: sześć ciągów linearnych („jazz walking tours”) w jednym cyklu „*New Orleans Jazz history*”. Poszczególne trasy mają nazwy ulic lub dzielnic, np. „Canal Street”. Całość działa w ramach większego projektu pod nazwą: New Orleans Jazz National Historical Park – jest to rodzaj parku kulturowego w historycznych dzielnicach miasta.

Liczba i rodzaje obiektów: 95 na wszystkich trasach, po około 15-17 w ramach każdej trasy
Typ obiektów: historyczne lub „kultowe” restauracje, kluby muzyczne, domy i mieszkania sławnych muzyków, teatry, muzea i ich wystawy tematyczne, parki, place, zabytki architektury.

Długość trasy podstawowej: długość pojedynczych tras wynosi od 1 km do 2,5 km, przeciętna: 1,5 km (w sumie wszystkie sześć tras: około 9 km).

Oznaczenie trasy: Logo New Orleans Jazz Commission oraz opisy obiektów umieszczone są na budynkach, trasa oznaczona na mapie, wręczanej turystom oraz systemowo (w Internecie). Nie ma potrzeby oznaczania drogi, ponieważ każda trasa wiedzie prosto, wzdłuż jednej ulicy.

Dostępność obiektów: pełna - wszystkie muzea, dawne lokale i kluby, w których powstawał jazz, są dostępne (z możliwością posłuchania historycznych koncertów), można także wejść do części dawnych domów i mieszkań muzyków.

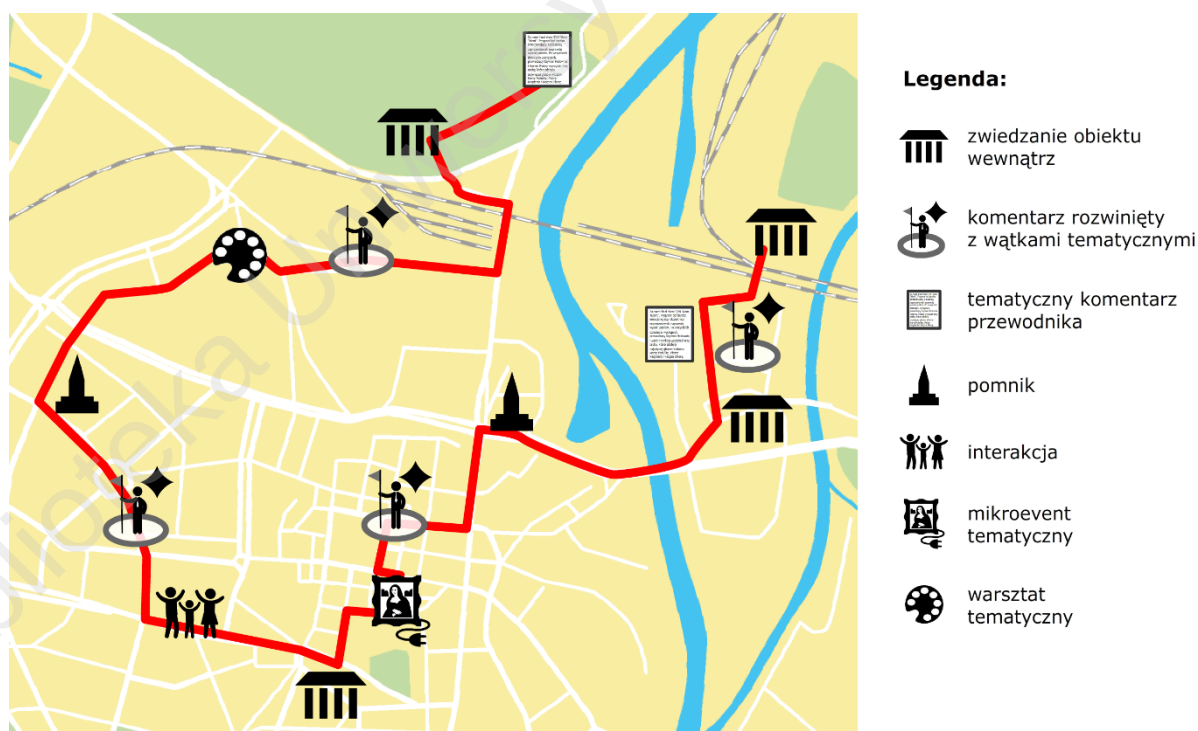
Możliwości zwiedzania trasy: Zwiedzanie samodzielne pieszo, własnym pojazdem lub z wykorzystaniem historycznego pojazdu komunikacji miejskiej, zwiedzanie z przewodnikiem, audioprzewodniki.

Mikroeventy w ramach oferty trasy: występy muzyków w historycznych wnętrzach: regularnie (o określonych godzinach) lub na zamówienie (7 ofert), performance (1 oferta), koncerty dla dzieci i warsztaty muzyczne dla dzieci (3 oferty), przekrojowa prezentacja muzyczna ewolucji jazzu: w każdą sobotę i niedzielę.

Dodatkowe moduły oferty: przejażdżka parowcem z muzyką jazzową, typowa, tradycyjna oferta kulinarna w barach, klubach i restauracjach z muzyką jazzową.

Zastosowanie. W polskich miastach oferowane jest głównie zwiedzanie w ramach wirtualnych lub realnych tras tematycznych. Są one najczęściej przygotowane przez samorządy lub ich agendy turystyczne i mają profil historyczny lub tematyczny, niestety często wciąż są nie do końca przemyślanym zbiorem głównych atrakcji (tzw. trasy multitematyczne).

Trasy realne (oznaczone co do przebiegu, najczęściej z opisami przy obiektach) prezentują z reguły chronologicznie dzieje miasta lub główne, dobrze znane lub popularne aspekty jego dziedzictwa (jak Droga Królewska w Krakowie, Trakt Królewsko-Cesarski w Poznaniu, Szlak Wrocławskich Krasnoludków) i są wykorzystywane dla masowej obsługi grup wycieczkowych, w tym edukacyjnych (wycieczki szkolne). Trasy wirtualne (oznaczone na mapach lub w stałych ofertach przewodników) są częściej stosowane w obsłudze grup o lepiej wykrystalizowanych zainteresowaniach. Są to głównie grupy realizujące kulturowe wyprawy edukacyjne: seminaryjne, studyjne, tematyczne. Wśród tych ostatnich do częściej spotykanych można zaliczyć pasjonatów danej dziedziny kultury (jak literatura, w tym jej konkretny twórca czy dzieło), architektura (poszczególne style, jak modernizm lub profile, jak architektura militarna), biografie (jak Jana Pawła II). Coraz częściej włącza się zwiedzanie atrakcyjnych tras tematycznych do programów wycieczek szkolnych, jeśli ich profil da się „wpisać” w wybrany przez nauczyciela program nauczania – jest wtedy jego dobrym urozmaicheniem, a samo zwiedzanie trasy można „zdyktaktyzować”, czyli wykorzystać w dalszych działaniach realizowanych już w szkole. Chętными odbiorcami oferty tras tematycznych są grupy etniczne lub pojedynczy odwiedzający, zainteresowani „swoimi” śladami w kulturze i jej dziedzictwie (Żydzi, Niemcy). Coraz częściej korzystają z tras także osoby i grupy zainteresowane historią, którym proponuje się trasy eksploatujące wydarzenia historyczne (jak np. powstanie warszawskie). Dość częstą praktyką przewodników jest także proponowanie zwiedzania wzdłuż trasy tematycznej grupom lub osobom, które już poprzednio odwiedzały dane miasto i chcą zobaczyć coś nowego.



Rys. 14. Schemat zwiedzania przykładowej miejskiej trasy tematycznej

Źródło: opracowanie własne.

Zadania przewodnika. W zależności od typu trasy (materialna, realna, wirtualna) zadania przewodnika są nieco inne. Prześledźmy je na przykładzie opcji najbardziej rozwiniętego typu, czyli **trasy materialnej z mikroeventami**. Ponieważ w tym przypadku przewodnik otrzymuje w postaci trasy pełny program z gotową interpretacją poszczególnych „stacji” (punktów, miejsc) i dodatkowymi atrakcjami w postaci multimedialnych wystaw i prezentacji, warsztatów lub animacji (jak np. spotkania z ludźmi, prezentującymi przedstawicieli zawodów lub grającymi osoby historyczne itd.), pozostają mu do wykonania tylko: 1) ewentualna selekcja zwiedzanych miejsc i wykorzystywanych treści interpretacji (jeśli zaplanowany czas zwiedzania jest krótszy niż możliwości trasy), 2) fizyczne prowadzenie po trasie i dbanie o pojawienie się na czas kolejnych mikroeventów, 3) przekaz własnych komentarzy rozwiniętych lub zredukowanych w poszczególnych miejscach (czasem także już w części przygotowanych przez twórców trasy) oraz 4) zadbanie o to, by wykorzystane zostały możliwie wszystkie pozostałe atuty trasy (miejsca, urządzenia interpretacyjne, możliwość zaopatrzenia się w literaturę lub pamiątki itd.). Tak znaczna redukcja obowiązków pozwala mu skoncentrować się na najważniejszym, który w największym stopniu zależy od niego: na indywidualizacji przekazu, a więc dostosowaniu jego treści, struktury i formy językowej do swoich klientów i ich zainteresowań oraz oczekiwań. Ten element jego uczestnictwa w zwiedzaniu będzie natychmiast zauważony i d(oceniony) przez uczestników. Przy niektórych mikroeventach przewodnik, zgodnie z ustaleniami z ich wykonawcami, może przejąć jedną z ról animacyjnych, np. odgrywać jakąś postać lub pomagać animatorowi w zaangażowaniu grupy, choćby przez osobisty przykład włączania się w interakcję (udział w warsztacie, odpowiedzi na pytania itd.).

W **trasie materialnej bez mikroeventów** zadania pozostają te same, jednak brak dodatkowych wydarzeń powoduje, że przewodnik w większej mierze wykorzystuje treści i urządzenia interpretacyjne zwiedzanych obiektów i miejsc, a także częściej używa własnego komentarza i sięga po elementy animacyjne (których nikt za niego nie wykona). Rzadziej także korzysta z pomocy koordynatora trasy, ponieważ nie jest on dla niego pośrednikiem w organizacji mikroeventów.

W zwiedzaniu **trasy realnej** przewodnik wykorzystuje samą gotową trasę i te elementy interpretacji, które dla niej przygotowano. Dominującą formą przekazu treści interpretacyjnych staje się jego komentarz, w który tam, gdzie jest taka możliwość, włącza przygotowane opisy i urządzenia interpretacyjne. W zwiedzaniu tras realnych przewodnik w pełni zachowuje swoją rolę prowadzącego i narratora, dostosowuje tylko swój program do trasy i wykorzystuje stwarzane przez nią możliwości.

Przy wykorzystaniu ostatniego typu trasy – **wirtualnej**, zwiedzanie jest właściwie zwykłym spacerem tematycznym [por. spacer tematyczny – zadania]. W tym wypadku korzyści z trasy są dostępne raczej na etapie przygotowania niż realizacji: przewodnika w konstrukcji programu wspomaga gotowa propozycja trasy, ewentualnie dołączone do niej jako część opisu elementy interpretacji, a przy zwiedzaniu wykorzystuje już własny materiał, posiłkując się ewentualnie elementami interpretacji znajdującymi się przy obiektach.

Typowe formy przekazu. W trasach zorganizowanych na poziomie materialnym przewodnik (obok ewentualnych narzędzi zewnętrznych jak urządzenia interpretacyjne a nawet mikroeventy) zawsze posiada do dyspozycji gotowe opisy interpretacyjne twórców trasy i (najczęściej) gotowe komentarze do obiektów. Jego zadaniem jest tylko je dostosować do zwiedzającej grupy i urozmaicić. Najczęstsze formy przekazu, uzupełniające i ożywiające strukturę komentarza w ramach trasy tematycznej to anegdoty i porównania, które przewodnik wybiera w zależności od profilu grupy, jej miejsca pochodzenia i jej zainteresowań. Stosując własny komentarz rozwinięty i zredukowany (dostosowany do mikroeventów i urządzeń interpretacyjnych, jeśli takie funkcjonują w ramach trasy), przewodnik musi pamiętać, że jego komentarz nie może powielać treści już przez nie przekazanych. Przewodnik może także posłużyć się środkami animacji grupy do aktywnego działania takimi, jakie uzna za skuteczne lub jakie ustali z gospodarzami obiektów lub wykonawcami mikroeventów. Może to być np. zachęta do wspólnego działania i prezentacja prawidłowego działania, np. zaśpiewanie piosenki i nauczanie jej, nauczanie kroku tanecznego itd. W zwiedzaniu tras o strukturze realnej (z niepełną interpretacją) lub wirtualnej (w tym tych tylko oznaczonych, a nie posiadających gotowych treści interpretacyjnych), przewodnik wykonuje dokładnie te same zadania, co w trakcie spaceru tematycznego [por. spacer tematyczny – formy przekazu], wykorzystując tam, gdzie to dostępne te elementy interpretacji, które są przygotowane i pasują do jego koncepcji zwiedzania.

Przygotowanie do realizacji usługi

Szczególnie ważne jest przygotowanie przewodnika do obsługi zwiedzania tras z mikroeventami. Zależy ono od sposobu organizacji tych krótkich wydarzeń oferowanych na trasie. Istota zadania przewodnika polega tu na umiejętnym połączeniu funkcji interpretatora i animatora zwiedzania. Z jednej strony musi on przecież wprowadzić pewien rodzaj aktywności i „interaktywności” w grupie (czynne uczestnictwo w eventach, zaangażowanie), a jednocześnie nie stracić nad nią panowania i utrzymać możliwość przekazu najważniejszych treści. Oznacza to, że przewodnik musi nauczyć się alternatywnego sposobu prowadzenia grupy wzorowanego na prowadzeniu zajęć grupowych w nowoczesnej edukacji. Polega on na rezygnacji z koncentracji na własnym przekazie i umiejętnym animowaniu uczestników do różnych form aktywności. Przykładowo: proponując grupie udział w mikroeventach, oferowanych w trakcie zwiedzania lub w programie pobytu w jakimś miejscu, przewodnik sam musi być nie tylko dobrze przygotowany do szybkiego „wejścia” w rolę, która jest dla niego przewidziana, ale także do skutecznego zachęcenia swoich gości do przejęcia innych ról. To z kolei wymaga dalej idących umiejętności: m.in. łączenia zmysłu obserwacji zachowań ludzi z cechami charakteru i wyłaniania na tej podstawie osób o cechach ekstrawertycznych lub po prostu śmielszych, z drugiej strony zdolności do skutecznego i szybkiego przekonywania. Takie umiejętności może nabyć jeszcze w trakcie szkolenia przewodników, podczas pracy w grupie przewodnickiej lub w ramach szkolenia do obsługi

trasy. W przypadku niektórych tras materialnych dla przewodników miejskich organizowane są szkolenia, przygotowujące ich do współpracy w obsłudze turystów w ramach produktu.

Przygotowanie dalsze. Oczywiście jest dokładne zapoznanie się przewodnika z tematyką trasy (w tym z szerszym jej kontekstem, strukturą przestrzenną trasy, obiektami, miejscami, przebiegiem) oraz ze wszystkimi treściami interpretacyjnymi przygotowanymi dla trasy (w razie funkcjonowania mikroeventów, także z ich treścią, prezentowanymi faktami i interpretacją), formą oraz sposobem realizacji, a w tym z jej dokładnym czasem. Wymaga to od niego inwestycji własnego czasu, jednak jednocześnie uwalnia go od obowiązku konstruowania własnego programu interpretacyjnego. Mając pełną wiedzę o temacie i sposobie jego realizacji, przewodnik opracowuje plan swojego uczestnictwa. Po pierwsze wybiera gotowe elementy trasy (jak obiekty i wystawy z ich urządzeniami), które zdecydował się wykorzystać. Po drugie, dołącza do nich miejsca, gdzie będzie musiał podjąć współpracę np. z personelem obiektów lub wykonawcami mikroeventów, i uzgadnia warunki tej współpracy (np. kiedy przyprowadzać grupy, czego oczekuje się od uczestników, jaką rolę on sam ma podjąć w ramach mikroeventu, co można pozyskać dla uczestników na danym miejscu (osobiście wykonane pamiątki, foldery, ulotki itd.). Po trzecie, dysponując takim rdzeniem programu, wybiera drogę przejścia (jeśli możliwy jest wybór) oraz miejsca, w których on sam wystąpi jako interpretator i sporządza listę własnych komentarzy wraz z ich przewidywaną lokalizacją. Pamięta przy tym o tematycznym kontekście zwiedzania (całej trasy), starając się uwzględnić go w poszczególnych komentarzach tak, by w sumie stanowiły one „spoiwo” nadające całemu zwiedzaniu jednolity charakter, a najlepiej nawet postać logicznego ciągu.

Przygotowanie bliższe. Bazuje ono na warunkach zlecenia (np., jego termin i czas trwania) oraz na wynikach wywiadu na temat grupy zwiedzających (pochodzenie, profil demograficzny, liczebność, kontekst zwiedzania jak i program całej wycieczki lub realizowany program edukacyjny). W zależności od tego przewodnik ostatecznie ustala trasę (dostępne w danym czasie i interesujące dla uczestników obiekty i mikroeventy), ostateczne komentarze i ich poziom językowy oraz dobiera formy uzupełniające. Dokonuje także ewentualnych rezerwacji dla grupy w obiektach, które z nią zwiedzi, o ile to zadanie zostało zlecone jemu.

Pola współpracy z innymi podmiotami. W przypadku trasy materialnej z mikroeventami partnerem przewodnika będzie koordynator trasy (dostarczający mu aktualnych informacji, przyjmujący od niego zgłoszenia zwiedzania, ewentualnie organizujący mu na zlecenie poszczególne mikroeventy, jeśli nie są one w ofercie stałej ani regularnej). Kolejnymi partnerami są wykonawcy mikroeventów: z nimi przewodnik może ustalać szczegóły takie jak czas trwania oraz jego ewentualny udział, współpracuje z nimi także przez czas trwania wydarzenia, np. przedstawiając ich, komentując wykonywane czynności (jeśli tak ustalono), dając uczestnikom przykład czynnego udziału (wykonanie czynności, odpowiedź na pytanie) albo pomagając im w ich czynnościach, lub też samemu przejmując do odegrania jakąś rolę (jeśli tak wcześniej ustalono). Pozostałymi partnerami, jak w innych zwiedzaniach, jest personel obiektów (udostępnianie pomieszczeń i urządzeń, współdziałanie w trakcie zwiedzania) oraz personel restauracji, cukierni, sklepów, informacji turystycznej – w trakcie obsługi grupy.

Wskazówki odnoszące się do realizacji

Przewodnik jako **interpretator w trasie materialnej** z mikroeventami. W zwiedzaniu takiej trasy bardziej widoczna jest rola przewodnika jako menedżera czasu, natomiast w rolę interpretatora (podobnie jak animatora) przewodnik raczej regularnie „wchodzi” niż stale ją pełni. Zasada pełnienia tej roli została już wyżej wspomniana, elementy interpretacyjne (komentarze) przewodnika powinny funkcjonować jako spoiwo całości narracji, swoisty „klej” między poszczególnymi stacjami i wydarzeniami zwiedzania. Jest to szczególnie ważne w przypadku tych tras, na których zalecany przebieg zwiedzania (kolejność obiektów) nie jest ułożony zgodnie z chronologią (w przypadku historii) lub logiką wiodącego wątku tematycznego (w trasach tematycznych). W kontekście tego zadania przewodnik powinien po pierwsze, wybierać miejsca (momenty) dla swoich interpretacyjnych komentarzy, po drugie: dobierać ich treść i kształtować ich strukturę. Co do pierwszego kryterium oznacza to m.in., że dłuższe komentarze są wygłaszane w miejscach w przebiegu trasy, które mają znaczenie dla jej tematyki a nie zostały zaopatrzone we własną interpretację lub jest ona ograniczona do suchego opisu a także w tych miejscach i obiektach, gdzie ani sama ekspozycja i jej urządzenia interpretacyjne, ani mikroevent takiego komentarza nie dają. Komentarz jest pożądany (choć niekonieczny) także w miejscach, gdzie interpretacja własna ogranicza się do jednego aspektu (zjawiska, elementu), a są też inne, które mają wyraźny i ważny związek z tematem. Jeśli chodzi o strukturę komentarzy przewodnika, to w miejscach posiadających własny komentarz powinny one raczej zawierać treści, które go uzupełniają (urozmaicają), w miejscach, gdzie własna interpretacja jest zredukowana do pojedynczego zjawiska (prezentowanej materii, szczegółowego tematu mikroeventu, konkretnego dzieła itd.) mogą zamiast klasycznego pełnego komentarza przyjąć charakter cząstkowy. Mogą mieć zatem charakter: wprowadzający (umiejscawiający go w ogólnym porządku trasy, wskazując na jego rolę, funkcję w nim), kontekstowy (ukazywać szerzej dane konkretne działanie, proces, technikę itd.) wychodząc poza to, co prezentuje sam obiekt, przedmiot czy mikroevent) lub rozszerzający (uzupełniać to, co widzą zwiedzający o informację dotyczącą np. lokalnego lub tradycyjnego sposobu odbierania danego zjawiska (działania, dzieła, miejsca itd.) jego wpływu na lokalną społeczność, oddziaływania, które wywierało i wywiera na kulturę lokalną lub krajową i tak dalej.

Przewodnik versus audio-przewodnik. Wśród możliwości zwiedzania, oferowanych w ramach coraz liczniejszych tras tematycznych pojawiają się audioprzewodniki i innego rodzaju gotowe multimedialne urządzenia interpretacyjne, zastępujące przewodnika w jego klasycznej roli „mówiącego” i stanowiące w oczach licznych przewodników poważną konkurencję. Jak sobie z nimi radzić? Bardzo dokładnie zapoznać się z ich treścią i możliwościami i przygotować taki program dla trasy, by 1) były w nim opcje odpowiadające możliwościom i treściom audioprzewodnika (jak rozszerzona informacja, przekaz nie tylko słowny, stosowanie urządzeń interpretacyjnych) ale przede wszystkim taki, żeby 2) zaoferować to, czego używane na danej trasie urządzenie nie jest w stanie dać turyście (bo nie pozwalają

na to jego konstrukcja czy technologia wykonania) lub aktualnie nie posiada (bo nie uwzględniono tego w oprogramowaniu). Mogą to być - już bez rozróżniania przyczyn nieobecności - zadania i quizy, stosowane dla pobudzenia aktywności uczestników, najbardziej aktualne informacje o mieście i wydarzeniach w nim, wersje interpretacji dla szczególnie zainteresowanych pasjonatów i dla dzieci, odpowiednio dobrane do profilu trasy i miejsc anegdoty, cytaty, nagrania, ilustracje, porównania z doświadczeniami konkretnych turystów, szersze konteksty, wprowadzenia i nawiązania do elementów będących „na czasie” (czyli w ostatnich dniach modnych, intensywnie obecnych w mediach), wprowadzanie elementów kontaktu z żywymi ludźmi na trasie, w miejscach np. znanych przewodnikowi, namacalna prezentacja przedmiotów i obiektów (przysłowiowe „pokazanie pod nos i wzięcie do ręki), elementy zaangażowania innych zmysłów (np. smaku, węchu i dotyku) w wybranych miejscach, ciekawie podane relacje lub opisy osobistych doświadczeń przewodnika jako mieszkańca miasta i człowieka związanego z tematyką lub poszczególnymi miejscami trasy i tak dalej.

Jak współpracować z koordynatorami tras? Przewodnik, w którego mieście funkcjonuje trasa materialna (czyli koordynowana) nie powinien wychodzić wyłącznie z założenia, że jest to forma konkurencji a nawet zagrożenia dla jego oferty i jego pracy. Zazwyczaj trasa jest konstruowana i funkcjonuje jako neutralny wobec nich produkt, który eksploatuje jeden lub więcej elementów miejskiego dziedzictwa, koncentrując wokół niego poszczególne zasoby, aktywność obiektów (jak np. muzea) i podmiotów oraz wiele usług, jest instrumentem zwiększania rozpoznawalności miasta jako celu turystyki i zachęca turystów do dłuższego pozostania w nim czy bardziej intensywnego korzystania z możliwości zwiedzania. Przy takim rozumieniu istoty i zadań trasy miejskiej przez przewodników i jej koordynatora, obie strony szybko odkryją możliwości współpracy. Znajdą je w takich punktach (usługach, dziedzicach, miejscach, wydarzeniach), gdzie a) typowe zadania przewodników (jak komentarze interpretacyjne) uzupełniają braki trasy, b) gdzie „mobilny” element ludzki jest efektywniejszy w przekazie niż wszelkie urządzenia i ludzie pracujący „stacjonarnie” przy ekspozycjach czy w organizacji mikroeventów, c) gdzie długość trasy i jej silne nasycenie mikroeventami odbywającymi się w określonych godzinach oraz znaczna liczba obiektów powodują, że pożyteczne jest dołączanie do grup turystów menedżera zwiedzania, prowadzącego z miejsca do miejsca i pilnującego realizacji programu w zamówionym czasie, d) gdzie taniej jest zrealizować niektóre mikroeventy przy udziale mniejszej ekipy realizatorów i z włączeniem się przewodnika, e) gdzie to właśnie on może „uruchamiać szereg mikroeventów (jak pokazy filmowe i prezentacje multimedialne). Kolejnym punktem działania jest przeprowadzenie szkolenia dla chętnych przewodników. Potem można przejść do ustalenia najbardziej pożądanых adresatów wspólnego programu (wśród nich na pewno grupy edukacyjne, w tym szkolne, grupy studyjne, niszowe grupy osób o głębszych zainteresowaniach, dla których przewodnik mógłby być także prelegentem rozszerzającego modułu wykładowego). Pozostaje już tylko włączyć taki kombinowany program do oferty trasy i do jej szeroko pojętej promocji oraz zacząć korzystać z usług przewodników jako partnerów

produktu. Powinno się to opłacić również dlatego, że przekonani i przygotowani do współpracy przewodnicy mogą przyprowadzić na trasę zwarte grupy, które korzystają z ich usług, a także polecać ją w swojej ofercie. Wszystko to jednak pod warunkiem, że sam przewodnik będzie umiał przekonać klientów, że jego działanie jako interpretatora i swoistego „kuratora ciągłości wątku” jest dla nich atrakcyjne, i pożyteczne, ponieważ wnosi do zwiedzania trasy wartość dodaną. Nie powinni mieć z tym problemu przewodnicy elastyczni, otwarci na potrzeby i oczekiwania turystów i oryginalni w tworzeniu każdej osobnej usługi.

10.2. Zwiedzania wielozmysłowe (zwiedzania multisensoryczne, multisensorial tours, multisensorische Führungen)

Opis formy. Jako zwiedzanie multisensoryczne można określić każdą taką ofertę zwiedzania, w której nie tylko doświadczanie dziedzictwa przez uczestnika, ale i jego interpretacja przez przewodnika opiera się na więcej niż dwóch klasycznie do tego eksploatowanych zmysłach (wzroku i słuchu). Zatem zaplanowane i realizowane jest także zaangażowanie smaku, dotyku lub węchu (albo więcej niż jednego z tych zmysłów). Decydujące dla spełnienia warunków zwiedzania wielozmysłowego jest nadanie doświadczeniu smaku, węchu lub/i dotyku oraz towarzyszącej mu interpretacji kluczowej lub przynajmniej ważnej roli w całości zwiedzania. Nie wystarczy zatem incydentalne zaangażowanie tego zmysłu (np. jednorazowe dotknięcie jakiejś powierzchni, z wyjaśnieniem przewodnika lub skosztowanie próbki potrawy albo napoju), nie wystarczy nawet zjedzenie posiłku z regionalnej oferty w ramach zwykłego zwiedzania, choć oczywiście jest to pożądane urozmaicenie każdego zwiedzania. Użycie trzeciego (lub także czwartego, piątego) zmysłu musi być integralnie wpisane w program zwiedzania, pojawiać się w nim jako ważny punkt (na przykład odrębna „stacja” albo stale mu towarzyszący aspekt w kilku czy nawet we wszystkich miejscach), a towarzyszyć mu musi element interpretacyjny (wprowadzający, wyjaśniający itd.). To nada mu funkcję jednej z podstaw turystycznego przeżycia i własnej interpretacji dziedzictwa przez uczestnika wycieczki. Podstawą tworzenia takiej oferty jest oczywiste stwierdzenie, że człowiek w naturalny sposób doświadcza świata pięcioma zmysłami, a tylko tradycyjny proces edukacyjny i praktyka klasycznych mediów ogranicza ten przekaz do zasadniczo dwóch: wzroku i słuchu. Każdy kolejny zmysł, zaangażowany do poznawania wzbogaca doświadczenie miejsca, jego dziedzictwa i życia w nim – jest więc pożyteczny dla wszystkich. Dla bardzo wielu ludzi (jak dzieci, ale także osoby z osłabionym wzrokiem, słuchem, przedstawiciele kultur koncentrujących się nie tylko na piśmie i obrazie) ma jednak jeszcze większe znaczenie, bo w pełni odpowiada ich potrzebom (odbierania świata wszystkimi zmysłami lub zastąpienia tego słabiej rozwiniętego lub uszkodzonego innym). Są także miejsca na świecie, w których trudno sobie wyobrazić niewykorzystanie tego aspektu interpretacji (miasta Indii czy arabskie bazyry, ale także niektóre zwiedzane zakłady przemysłowe, produkujące np. perfumy, alkohole, produkty czekoladowe, tradycyjne sklepy, apteki, ogrody zoologiczne lub botaniczne

i dziesiątki innych miejsc). Warto zatem rozważyć wprowadzenie takiego zwiedzania do stałej oferty w niejednym polskim mieście. Szczególnie ważna i pożądana jest obecność w ofercie przewodnika takiej propozycji wszędzie tam, gdzie element jednego lub kilku z innych zmysłów (np. smakowy) ma duży udział w dziedzictwie kulturowym miasta (co ma miejsce m.in. tam, gdzie rozwinął się przemysł spożywczy, perfumeryjny, skórzany lub jedno z tradycyjnych rzemiosł, jak garbarstwo, kaletnictwo) i istnieją możliwości bezpośredniego spotkania się w warsztatach, zakładach lub na nowoczesnych ekspozycjach, albo w miastach posiadających duże zasoby umożliwiające eksplorację z użyciem takiego zmysłu (np. wielkie i zróżnicowane tradycje kulinarne, duże ogrody botaniczne i zoologiczne, różnorodność typowej lub egzotycznej roślinności itd.

We współczesnej ofercie przewodnickiej spotykane są cztery główne podtypy zwiedzań multisensorycznych, które wymieniono poniżej.

- A) Wszystkie **tematyczne zwiedzania kulinarne** (np. trasy kulinarne po miastach, trasy pubów i piwiarni i tak dalej), które eksponują głównie zmysł smaku jako wiodący i tworzący profil zwiedzania („budulec tematu”) dając mu pierwszeństwo przed wzrokiem i słuchem.
- B) **Zwiedzania obiektowe**, koncentrujące się na miejscach, gdzie na pierwszy plan lub przynajmniej do równorzędnej roli awansuje jeden ze zmysłów poza wzrokiem i słuchem (np. węch albo smak albo dotyk). Wrażenia odbierane tym zmysłem są interpretowane przez przewodnika przynajmniej na równi z pozostałymi (przykładowo: zwiedzanie zakładów spożywczych z degustacją (smak), zwiedzanie ogrodów (węch, czasem dotyk), itd.
- C) **Zwiedzania** tzw. „**kompensacyjne**” dla osób niewidomych i niedowidzących, głuchych i niedosłyszających. Świadomy dobór obiektów i miejsc możliwych do poznania z zaangażowaniem innych zmysłów (np. dotyku) oraz ich interpretacja z uwzględnieniem wrażeń pozyskiwanych tym zmysłem ma uzupełnić ich doświadczenie, które nie obejmuje wrażeń wzrokowych lub słuchowych. Według tej zasady często realizuje się także zwiedzania historyczne dla osób niepełnosprawnych (por. ich opisy).
- D) Typowe „**zwiedzania wszystkich zmysłów**”. Te organizowane są według zasady, że każdy ze zmysłów powinien być świadomie zastosowany do poznawania w jednym lub kilku miejscach, a najlepiej wysunąć się na pierwszy plan i jako taki być przedmiotem interpretacji. W tradycyjnej restauracji lub cukierni będzie to smak, na bazarze - obok wzroku – zapach, w warsztacie lub sklepie z określonymi towarami np. dotyk, i tak dalej.

Zalety. Podstawowym atutem zwiedzania w tej formie jest możliwość konfrontacji z przestrzenią miasta i jego dziedzictwem za pośrednictwem wielu zmysłów, co daje bardziej całościowe doświadczenie oraz lepiej utrwala wrażenia. Dla wielu ludzi, szczególnie ograniczonych przez brak jednego ze zmysłów lub jego silne ograniczenie, jest to naturalna rekompensata niekorzystnej różnicy z innymi zwiedzającymi. W wielu miastach takie zwiedzanie daje możliwość wprowadzenia w pełni do oferty ważnych, czasem unikalnych elementów miejscowego dziedzictwa. Jest tak wtedy, gdy zasoby i treści miejscowego

dziedzictwa są tego rodzaju, że dopiero takie zwiedzanie ukazuje je w całości i pozwala w pełni wykorzystać ich potencjał (np. industrialny, kulinarny itd.). Wreszcie zazwyczaj zwiedzanie wielozmysłowe wymaga większej aktywności uczestników (degustacja, wąchanie próbek, dotykanie przedmiotów i materiałów itd.) co wywołuje w nich samych poczucie własnego zaangażowania i zwiększa efekt zadowolenia.

Wady. W zasadzie ten typ zwiedzania, jeśli dobrze przemyślany, nie ma słabych stron patrząc od strony uczestników. Ze strony przewodnika wymaga jednak większego zaangażowania na etapie konstrukcji programu i ustalania warunków jego realizacji (por. przygotowanie dalsze i bliższe) oraz stałej dbałości o to, by wszyscy uczestnicy i na każdym miejscu przewidzianym do wielozmysłowego odbioru mogli takie doświadczenia uzyskać.

Przykład zwiedzania multisensorycznego - SensAction w Palermo

Organizator: Palermo Service Jam (2011)

Czas trwania: 3-3,5 godziny

Opis: oferta wykorzystuje w przekazie wszystkie pięć ludzkich zmysłów. Historia miasta zostaje przekazana i jest interpretowana inaczej niż w klasycznym zwiedzaniu. Przewodnik stara się w niemal każdym miejscu zwrócić uwagę zwiedzających na więcej niż tylko widok i dźwięk. W jednych miejscach (jak lokalne warsztaty) konfrontuje ich z autentycznymi wytwórcami i demonstruje ich produkty, opisuje zapachy i podaje ich próbki, w innych (jak sklepy, i lokale gastronomiczne) zaprasza do degustacji. Prowadzi zwiedzających także w miejsca, gdzie zapachy są szczególnie „czyste” i intensywne. Dodatkowo, już po zakończeniu zwiedzania uczestnicy są zapraszani na platformę internetową, na której mogą oznaczyć na mapie miasta miejsca, w których „przeżywali” Palermo i zmysł, który w tych miejscach odgrywał dla nich szczególną rolę. W ten sposób powstaje tworzona przez uczestników wycieczek multisensoryczna mapa miasta z opisami. Inni korzystający z tej platformy mogą potem przejść tym samym tropem, mając już gotowe „drogowskazy” zmysłów.

Wykorzystane zmysły i wrażenia: wzrok (oryginalne budowle baroku i inne zabytki, miejskie panoramy), słuch (dźwięki uliczne i portowe), węch (pistacje, ryby, potrawy), smak (lody, próbki potraw), dotyk (surowce używane w tradycyjnym rzemiośle).

Zastosowanie. Zwiedzania wielozmysłowe można organizować praktycznie w każdym mieście. Jednak oczywiście najbardziej potrzebne są tam, gdzie istnieją rozwinięte tradycje kulinarne i urozmaicona oferta w tej dziedzinie (a tym bardziej, gdzie już funkcjonują trasy kulinarne, „rozpisane” na gotowy program wizyt i potraw proponowanych uczestnikom w poszczególnych miejscach. Zdecydowanie dobrymi miejscami do takich zwiedzań są zakłady produkujące określone typy towarów (tkaniny, perfumy) i całe kompleksy, a gdzieśkolwiek nawet dzielnice miast, w których mocno zaznaczyła się obecność konkretnego rzemiosła i nadal funkcjonują warsztaty z tradycyjnymi technologiami produkcyjnymi, na przykład tkactwo,

winiarstwo, przetwórstwo owoców, ale także bursztynnictwo, którego wytwory bezpośrednio lub pośrednio można przecież zarówno dotknąć, jak powąchać a nawet posmakować, jako element nalewek i potraw. Także opisana powyżej grupa „zwiedzań wszystkich zmysłów” - dawniej oferowana głównie grupom dzieci, cieszy się obecnie rosnącym zainteresowaniem dorosłych. Trasy zgodne z zasadą tworzenia takich programów mogą powstawać prawie w każdym polskim mieście w oparciu o obecne, ale dotąd niedoceniane zasoby.

Zadania przewodnika. Oprócz zwykłych zadań interpretacyjnych (jak w spacerze historycznym czy tematycznym) w wielu miejscach takiego zwiedzania dochodzą moduły komentarzy zawierające treści wprowadzające i opisowe do elementów powiązanych z „dodatkowym” zmysłem. Oznacza to opanowanie nowej techniki opisu (często zawierającej fachowe określenia z danej branży, jak nazwy materiałów, wzorów, smaków i zapachów) a także dbałości o ich włączenie w odpowiednim miejscu i każdorazowe połączenie z doświadczeniem przez uczestników (co zakłada ich większą aktywność). Trzeba przy tym pamiętać, że element doświadczenia „dodatkowym” zmysłem w każdym miejscu musi być umożliwiony każdemu uczestnikowi, który przecież wybrał taką formę zwiedzania, zatem musi mieć możliwość z niego skorzystać. Przewodnik musi przejąć też dodatkowe obowiązki organizacyjne, wśród nich zapewnienie dostępu do miejsc i elementów odbieranych innymi zmysłami. Czasem będzie potrzebny klucz do pomieszczenia, uruchomienie dodatkowego urządzenia interpretacyjnego np. wytwarzającego zapach, zamówienie, zakup dla grupy lub wykorzystanie przygotowanych próbek degustacyjnych. W innych przypadkach może to być zadbanie o bezpieczeństwo zwiedzających np. zabezpieczenie ich przez strój ochronny (zwiedzanie zakładu, warsztatu) lub rękawice (prezentacja próbek w zakładzie itd.). W większym stopniu niż przy klasycznym zwiedzaniu przewodnik pełni tu funkcje animacyjne. Między innymi na własnym przykładzie demonstruje sposób użycia zmysłów (dotyk, powąchanie), a także przekazuje przedmioty do rąk uczestników lub nawet uczy ich sposobu korzystania z próbek. W niektórych przypadkach musi też rozwiać ich obawy (np. przy dotknięciu zwierzęcia, zapoznaniu się z ostrzejszym zapachem, skosztowaniu egzotycznie wyglądającego dania).

Typowe formy przekazu. Obok zwykłych form przekazu, stosowanych zgodnie z programem zwiedzania (komentarze, opowiadania, anegdoty itd.) przewodnik w miejscach („stacjach”) gdzie zaplanowane jest uwzględnienie innego zmysłu stosuje specjalne formy przekazu. Najbardziej typowym są komentarze koncentrujące się na danym zmysle, którym towarzyszy włączenie (wprowadzenie) elementu odbieranego tym zmysłem. Przykładowo przewodnik opisuje zapach, dotyk, smak przedmiotu lub obiektu i zachęca do zapoznania się z nim za pomocą danego zmysłu, najczęściej sam demonstrując sposób, jak tego dokonać (chwyci materiał, przeciąga po nim ręką, otwiera fiolkę i wącha jej zawartość, a następnie podaje najbliższemu stojącemu itd.). Inną ważną formą przekazu są materialne prezentacje przedmiotów bez dłuższych komentarzy, a tylko z nazwaniem ich - z jednoczesnym fizycznym zapewnieniem kontaktu z nimi wszystkich uczestników (przez możliwość ich dotknięcia, powąchania). Może to dotyczyć rzeźby stworzonej w unikalnym materiale, rośliny rosnącej w ogrodzie, czasem sierści zwierzęcia (przy zgodzie personelu i zapewnieniu bezpieczeństwa).

Odrębną formą interpretacji jest samodzielne prowadzenie degustacji, które polega na: 1) pozyskaniu lub przejęciu próbek potraw i/lub napojów (przygotowanych przez personel lub zakupionych w tym celu), 2) prezentacji wizualnej z wyjaśnieniem składu i sposobu przygotowania i 3) jednoczesnym lub następującym potem podawaniu próbek (np. z tacy, kieliszków) uczestnikom. Komentarz do degustacji polega z kolei na wprowadzeniu i/lub wyjaśnieniu kolejnych próbek degustacyjnych, podawanych przez personel (np. w browarze, winnicy, winiarni, restauracji, warsztacie cukierniczym, ciastkarni itd.).



Rys. 15. Schemat przykładowego zwiedzania wielozmysłowego

Źródło: opracowanie własne.

Przygotowanie do realizacji usługi

Przygotowanie dalsze. Pierwszym krokiem do stworzenia takiej oferty jest znalezienie w obszarze miasta miejsc i obiektów, które nadają się do interpretacji w oparciu o wielozmysłowe doświadczenie. Takie elementy można użyć na dwa sposoby:

- Można je zastosować w procesie **wprowadzenia wielozmysłowości** do istniejących tras zarówno historycznych jak i tematycznych, w tej ostatniej grupie szczególnie kulinarnych, industrialnych, rzemieślniczych, przyrodniczych, ale także np. artystycznych. Takiej trasie zwiedzania nadaje się walor zwiedzania wielozmysłowego przez wzbogacenie komentarzy i innych działań interpretacyjnych przewodnika w jej kolejnych stacjach lub na odcinkach o udział danego zmysłu. Może to być dotknięcie z komentarzem, powąchanie próbki, degustacja próbki lub cała osobna „stacja” kulinarna w postaci posiłku z wyjaśnieniami lub pełnej, rozbudowanej degustacji.
- Jeśli elementy możliwe do doświadczenia smakiem, węchem i/lub dotykiem 1) są liczne i dadzą się połączyć w logiczną trasę zwiedzania, na przykład kulinarną, tematyczną industrialną lub rzemieślniczą (jak spożywcza), i 2) taka trasa odpowiada jednemu

z ważniejszych aspektów miejskiego dziedzictwa (epoce lub wydarzeniu albo procesowi społecznemu, a częściej tematowi, wytworowi, technologii, dziedzinie działalności itd. - to warto podjąć takie działania i **trasę skonstruować**, opracowując dla niej osobne komentarze i dbając o wprowadzanie tam wszędzie, gdzie to możliwe i pożądane elementów zaangażowania różnych zmysłów zwiedzających.

Kolejnym kluczowym krokiem zarówno we wprowadzaniu elementów wielozmysłowych (do interpretacji i zaangażowania) jak i w konstrukcji odrębnej trasy wielozmysłowej jest wizja lokalna w poszczególnych miejscach, i dokładne ustalenie faktycznych możliwości oraz warunków koniecznych dla zapewnienia takich doświadczeń (możliwości dotknięcia, degustacji, wyraźnego odbioru zapachu). Dalej potrzebne jest zapewnienie zgody właścicieli lub/i personelu obiektów do wykorzystania miejsca (jeśli jest to potrzebne, a tym bardziej wymaga ich udziału), a także wybór takiego miejsca dla doświadczenia wielozmysłowego (np. prezentacji wyrobów, degustacji potraw lub napojów), by było wygodne dla uczestników zwiedzania i by nie przeszkadzali oni innym interesantom, klientom czy zwiedzającym.

Wreszcie konieczne jest wstępne ustalenie warunków ewentualnego udziału personelu, właścicieli itd. w zwiedzaniu (np. pomoc w degustacji) oraz ich udziału w interpretacji: jeśli taki jest przewidziany, konieczne jest opracowanie scenariusza z podziałem ról (co kto robi i co kto mówi). Wreszcie tam wszędzie, gdzie w ramach zwiedzania może nastąpić przekazanie próbek (w postaci np. słodczy, miniaturowych porcji potraw, fiolek z próbkami zapachowymi itd.) konieczne jest ustalenie warunków takiego świadczenia (darmowe czy za odpłatnością), a tam, gdzie może być powiązane z zakupem – ustalenie rabatowych warunków kupna dla uczestników.

Przygotowanie bliższe. Zgłoszenie grupy w miejscach ze stałym procesem produkcyjnym (zakłady wytwórcze, warsztaty) i obiektach obsługujących klientów (warsztaty, sklepy) jest obowiązkowe zawsze wtedy, gdy zwiedzanie wielozmysłowe nie odbywa się w stałych terminach. Jest to uwarunkowane koniecznością zachowania ciągłości pracy przy jednoczesnym zapewnieniu wygodnego zwiedzania i ewentualnej obsługi uczestników zwiedzania przez personel, czasem przygotowania próbek do degustacji. Zgłoszeniu może towarzyszyć zamówienie określonej ilości próbek do wzięcia przez uczestników, jeśli program (oferta) przewiduje takie pamiątki. Grupę kulinarną zgłasza się także w restauracji, ponieważ jej pobyt obok konsumpcji będzie wymagał także elementów interpretacji (wprowadzenia objaśnienia, prezentacji, ewentualnie degustacji), co może wymagać osobnej Sali przeznaczonej dla grupy lub przygotowania personelu, a czasem – jeśli to uzgodnione – udziału kucharza lub innej osoby spośród personelu.

Pola współpracy z innymi podmiotami. W tym typie zwiedzania, oprócz zwykłych partnerów (jak personel obiektów, a w zwiedzaniu kombinowanym kierowcy) będą nimi głównie właściciele i kierownicy zakładów produkcyjnych i warsztatów, oraz personel warsztatów i restauracji. Konieczna jest ich zgoda na zwiedzanie i najczęściej także zapewnienie ich współpracy (np. podczas degustacji). W zależności od programu zwiedzania i jego przewidzianych opcji, konieczne będzie też ustalenie warunków darmowego wykorzystania

możliwości demonstracji i degustacji, warunki zakupów z rabatem lub zakres tzw. gratisów, a także zapewnienie próbek i miejsc do degustacji, ustalenie ich ceny i ewentualny ich udział w degustacji (lub prezentacji ze strony np. kucharza). W niektórych zakładach i warsztatach personel musi uczestniczyć w zapewnieniu bezpieczeństwa zwiedzających (zaopatrzenie w strój ochronny, czuwanie nad procedurami bezpieczeństwa w trakcie zwiedzania). Z kolei w innych (restauracjach, zakładach, warsztatach) można przewidzieć jego udział w prezentacji i interpretacji materialnych elementów dziedzictwa jak wyroby, dzieła sztuki itd.) w podziale pracy z przewodnikiem, ustalonym w scenariuszu zwiedzania.

Wskazówki odnoszące się do realizacji

Czuwanie nad zaangażowaniem jako warunek sukcesu. Tak można najkrócej określić zasadę, która powinna kierować postępowaniem przewodnika w multisensorycznym zwiedzaniu. Jak w mało której innej formie musi on na *każdym kolejnym kroku* zważać na to, by wszyscy uczestnicy faktycznie doświadczali interpretowanych im miejsc i elementów dziedzictwa tymi zmysłami, które zawarł w programie interpretacji. To zapewni po pierwsze realizację całego założenia (bo przecież tak spacer jest opisany w ofercie i na to czekają turyści), po drugie satysfakcję uczestników z unikalnego zwiedzania dającego wieloaspektowe doświadczenia, po trzecie wreszcie – ich subiektywne wrażenie osobistego i aktywnego zetknięcia z dziedzictwem.

Atrakcyjny **element końcowy**. Bardzo pożądane jest wbudowanie takiego modułu w każdym zwiedzaniu, podkreślającego jego nietypowy i wielozmysłowy charakter. W zależności od tematu zwiedzania oraz od istniejących w mieście zasobów i ustaleń z oferentami, może nim być kończąca zwiedzanie „uczta” z tradycyjnymi potrawami albo degustacja (unikalnej lub typowej potrawy, napoju, słodyczy).

Pamiątka „zmysłowa”. Może ona być zamiennikiem modułu końcowego, na który nie ma czasu lub warunków, może także być to osobna propozycja, która umożliwia rozłożenie doświadczenia innego zmysłu w czasie i tym samym nadaje mu dłuższy i głębszy efekt. Można to osiągnąć przez przygotowanie i wręczenie uczestnikom elementu zapachowego w postaci fiolki z próbkami np. perfum albo przez rozdanie im słodczy miejscowej produkcji (najlepiej nieco trwalszych, by mogli zawieźć je do domu i na przykład podarować bliskim).

10.3. Zwiedzanie kreatywne

Opis. Wyróżniającym elementem tego zwiedzania jest kombinacja dwóch modułów:

1) oprowadzania w przestrzeni miasta i 2) kreatywnego zaangażowania zwiedzających.

Istnieje przy tym praktycznie nieograniczona paleta rodzajów zwiedzania kreatywnego. Jego tematami i przedmiotami mogą być na przykład: fotografowanie artystyczne, sztuka kulinarna (tworzenie potraw tradycyjnych i lokalnych, słodkich deserów itd.), malowanie (w tym sztuka uliczna), muzyka (śpiewy ludowe, narodowe, lokalne, odtwarzanie repertuaru

miejscowego kompozytora, znanego artysty lub grupy muzycznej), literatura (tworzenie opowiadań), teatr (warsztaty aktorskie na podstawie miejscowej twórczości), taniec ludowy lub współczesny i tak dalej. Z punktu widzenia interpretacji dziedzictwa kulturowego miasta najlepiej jest, jeśli wybrany zostaje temat lub dziedzina, które są reprezentowane w jego autentycznym, a najlepiej także unikalnym dziedzictwie. Mogą to być tradycje niematerialnego dziedzictwa kulturowego miasta (np. muzyczne, literackie itd.), elementy dziedzictwa materialnego (jak tradycyjne wytwory kulinarne, stroje itd.) lub z jego aktualnym potencjałem kulturowym, jak fotografowanie najbardziej charakterystycznych miejsc, nauka tańca pochodzącego z danej okolicy itp.

W ramach zwiedzania kreatywnego jego pierwszy element, czyli spacer (lub objazd) jest zazwyczaj zaplanowany tematycznie, zbieżnie z dziedziną, w której uczestnikom proponowane jest kreatywne działanie. Przewodnik w jego trakcie ma za zadanie tę dziedzinę zaprezentować (na przykład od strony historycznej, motywacji tworzenia, bohaterów, najstarszych lub bardziej znanych wytworów albo dzieł) oraz wyjaśnić jej podstawowe pojęcia (ewentualnie typy, techniki itd.). Zwiedzane miejsca interpretuje z punktu widzenia wybranej dziedziny lub przynajmniej intensywnie łączy te elementy do ich interpretacji.

Z kolei zaangażowanie dochodzi do skutku najczęściej w ramach warsztatu tematycznego, prowadzonego przez fachowca (może nim być sam przewodnik, ale nie musi). Dzieje się to w wybranym miejscu, najczęściej albo ważnym z punktu widzenia tematyki (np. muzeum, miejsce biograficzne jak dom twórcy, atelier fotograficzne itd.), albo stwarzającym najlepsze możliwości przeprowadzenia zajęć. Jeśli na przykład kreatywna aktywność uczestników ma się wyrażać w wykonywaniu artystycznych albumów fotograficznych miasta, przewodnik zabierze ich do miejsc i obiektów charakterystycznych dla miasta i będących ulubionymi motywami fotografów. Tam, obok zwykłej prezentacji, dokona interpretacji tych obiektów jako przedmiotów sztuki, w tym fotografii, pokazując najlepsze możliwości ujęcia, przykłady najciekawszych zdjęć, dając wskazówki co do oryginalnego wykonania. W tym miejscu może im też dać sposobność do wykonania własnych zdjęć, jako materiału do późniejszego warsztatu. Z kolei w ramach tego warsztatu zostaną im wyjaśnione sposoby opracowywania fotografii, zasady retuszowania, naświetlania itd., zasady opisu i tytułowania zdjęć, kompozycja albumu i sposoby tworzenia szaty graficznej. Pod kierunkiem fotografa tworzą następnie własne albumy. Taki album w postaci zapisu elektronicznego na płycie lub papierowej może być pamiątką ze zwiedzania i inspiracją do samodzielnego poszukiwania motywów i tworzenia artystycznych kolekcji fotografii. Odpowiednio, zwiedzanie kreatywne w dziedzinie kulinarnej może objąć miejsca związane z powstaniem danej potrawy i ludzi, którzy ją stworzyli, miejsca jej podawania lub tzw. kultowe miejsca jej spożywania, miejsca eventów kulinarnych i wystaw, związanych z tą potrawą (np., festiwal dobrego smaku), miejsca jej wytwarzania (piekarnie, restauracje, cukiernie) i kończyć się w miejscu, gdzie pod kierunkiem mistrza uczestnicy obejrzą prezentację wykonywania potrawy i sami do niego przystąpią. Zwiedzanie w tym wypadku zakończy ocena, wspólna degustacja a uczestnicy mogą wziąć ze sobą własne wytwory.

Zalety. Największą z nich jest najwyższy poziom zaangażowania uczestników. Przez udział w tworzeniu (tekstów, obrazów, albumów ilustracji np. zdjęć, przedmiotów, potraw itd.) pozyskują oni najbardziej osobiste i dogłębne doświadczenie prawdziwego **udziału** w dziedzictwie, a nie tylko zetknięcia się z nim. Zyskują nowe umiejętności, co u części z nich może przerodzić się w trwałą pasję (hobby). Wraz z doświadczeniem kreatywnego działania w danej dziedzinie pojawia się u nich wrażliwość na te same lub podobne wymiary ludzkiej twórczości gdzie indziej (na przykład inne odczucie smaku, docenienie wartości pracy ręcznej, zdolność do bardziej całościowego postrzegania fotografowanego obiektu itd.). Udział w zwiedzaniu kreatywnym zwiększa zdolność uczestnika do formułowania bardziej wyważonych i głębszych ocen estetycznych, dzięki niemu dokonuje ich na podstawie własnego doświadczenia. Warto przypomnieć, że pobudzenie wrażliwości i przemiana postaw (także estetycznych) to właśnie najdalej idące oczekiwania, formułowane wobec interpretacji dziedzictwa.

Wady. Zwiedzanie kreatywne jest z reguły droższe w organizacji. Wymaga zazwyczaj stosowania materiałów (na przykład do malowania, sporządzania potraw itd.). Dodatkowego wysiłku wymaga też znalezienie miejsca do warsztatu (warsztatów) a koszty może zwiększyć konieczność jego wynajęcia (ewentualnego sprzątania). Z punktu widzenia przewodnika konieczne jest albo rzeczywiście dobre opanowanie warsztatu danej dziedziny tworzenia (kuchni, malowania, fotografowania itd.) albo musi zaangażować inną osobę (fachowca) a sam ograniczyć się do elementów wprowadzenia i interpretacji miejsc oraz wytworów. Zwiększa to koszty oferty, a tym samym obniża jej konkurencyjność.

Przykład zwiedzania kreatywnego - Street art & Graffiti, Berlin

Organizator: Alternative Berlin Tours

Czas trwania: około 3,5-4 godzin

Opis oferty: jest to propozycja kombinowanego zwiedzania. Obejmuje ono: 1) przejazd i spacer z oglądaniem i interpretacją dzieł ponad 50 autorów berlińskiej sztuki ulicznej (w tym najstarszych, najbardziej znanych, największych i najnowszych), 2) wizytę w muzeum sztuki ulicznej, 3) rozmowę z jednym z autorów oraz 4) udział w warsztatach kreatywnych pod kierunkiem artystów. Uczestnicy poznają najpopularniejsze style sztuki ulicznej: Cut out, Sticker, Stencil, Graffiti, 3D. Na przykładzie oglądanych dzieł przewodnik (zawsze jest nim artysta uliczny) najpierw prezentuje im osoby twórców i ich motywacje, a następnie wyjaśnia zastosowane techniki i technologie. Podczas warsztatu pod jego kierunkiem, wykorzystując przygotowane dla nich materiały (farby, klej, szablony), mogą następnie zdobyć pierwsze doświadczenia w ich tworzeniu i wykonać swoje pierwsze dzieło, które może ze sobą zabrać do domu. Zwiedzanie jest tak zaplanowane, by uczestnicy uzyskali historyczny i technologiczny obraz (wykład) sztuki ulicznej oraz jej fachowe słownictwo.

Miejsca: miejsca silnej koncentracji dzieł w kwartałach znanych z różnorodności tej sztuki, jak Kreuzberg, Friedrichshain, berlińskie Sticker Museum (Schreinerstrasse 10) jedna

z „dzikich galerii” (ostatnio w dawnej fabryce margaryny w dzielnicy Lichtenberg), która staje się miejscem warsztatu.

Wyjaśniane i prezentowane techniki: stencil, paste-up, throw-up, burner, bombing, tag, piece, mural, installation, wildstyle graffiti, train, cans, caps, crews, top to bottom!

Zastosowanie. Jakkolwiek sam postulat kreatywności w ostatnich latach wzrasta do tego stopnia, że doprowadził do pojawienia się odrębnej formy turystyki kulturowej (*creative tourism* – turystyka kreatywna), to popularność poszczególnych sposobów zaangażowania zwiedzających zmienia się w zależności od trendów zainteresowań osób uczestniczących w kulturze i turystyce, można nawet wskazać sposoby bardziej popularne w różnych krajach. Na przykład we Włoszech popularne są propozycje zwiedzania kulinarnego wraz z warsztatami kulinarnymi dla uczestników (gdzie uczą się przygotowywania dania), z kolei w Niemczech chętniej przyjmowana jest oferta zwiedzań artystycznych (w tym sztuka uliczna, malowanie, fotografowanie). Znane są także oferty zwiedzań literackich a nawet filmowych (zawierające zbieranie motywów i późniejsze warsztaty), a także rzemieślniczych (z omawianiem grupy wytworów po drodze i warsztatem na końcu). W Polsce tego typu zwiedzanie pojawia się dopiero od niedawna i jego najpowszechniejszą formą jest zwiedzanie dla dzieci, na przykład z rysowaniem lub malowaniem odwiedzanych miejsc. Aktualnie grupą potencjalnie najbardziej zainteresowaną tą formą zwiedzania (obok dzieci) wydają się być pasjonaci niektórych sztuk i rzemiosł oraz studenci i uczniowie uczelni i szkół o kreatywnych profilach. Jednak wraz z rozwarstwieniem się zainteresowań i wzrostem ilości czasu wolnego, z pewnością przybędzie osób chętnych do udziału w takich zwiedzaniach i rozwijaniu (lub budzeniu) za ich pomocą własnych pasji, albo po prostu praktycznego doświadczenia jakiegoś typu działania.

Zadania przewodnika. Funkcja interpretatora jest na pierwszym planie od początku zwiedzania i przez cały jego moduł mobilny (oprowadzanie), aż do początku warsztatu, jednak dokonuje tego w innej formie niż w klasycznym zwiedzaniu [por. formy przekazu]. W trakcie mikroeventów mających charakter pokazu lub prezentacji przewodnik może (w zależności od scenariusza i ustaleń z gospodarzami miejsca) pełnić funkcję prezentującego, wprowadzającego, komentatora czynności lub pomocnika, albo pozostać bierny. Warsztat kreatywny stanowi osobny moduł, który przewodnik prowadzi tylko w wypadku, gdy sam jest sprawnym wykonawcą (mistrzem zawodu, sztuki, lub doświadczonym pasjonatem). W warsztacie do głosu dochodzą sami uczestnicy, natomiast przewodnik - jeśli nie jest mistrzem-instruktorem - podejmuje funkcje animacyjne, na przykład pracuje zgodnie z wzorcami i instrukcjami, dając przykład i pomagając współuczestnikom warsztatu. W przypadku degustacji wspólnych wytworów może powrócić do roli interpretatora, wskazując ich znaczenie dla dzisiejszej kultury miasta obecność w życiu jego mieszkańców (np. organizowane konkursy, wystawy i festiwale, szkoły prowadzące przedmiot związany z tradycyjną sztuką lub rzemiosłem, święta, na które wykonuje się dany wyrób itd.). W zależności od przedmiotu zwiedzania i uczestnictwa w nim różnych podmiotów oraz udostępniania miejsc, przewodnik może także w większym zakresie podejmować funkcje

organizacyjne, koordynując na bieżąco kolejne wizyty, spotkania z twórcami i przebieg warsztatu, ewentualnie dbając o pozostałe moduły (degustacja, podarunki-pamiątki itd.).



Rys. 16. Schemat przykładowego zwiedzania kreatywnego

Źródło: opracowanie własne.

Typowe formy przekazu. Komentarze przewodnika w tym typie zwiedzania są o wiele częściej zorientowane praktycznie: mają raczej charakter ciągłego, wieloetapowego wprowadzenia do warsztatu i zazwyczaj są uporządkowane bardziej z punktu widzenia przydatności w tej właśnie roli niż kolejności historycznej czy innej. Znacznie mniej jest też w ich treści historii i różnych wersji interpretacyjnych, więcej natomiast szczegółowych wskazówek (materiał, sposób wykonania, składniki, przebieg etapów i faz technologicznych, osobiste style autorów, ich inne dzieła lub produkty itd.). W przekazie jeszcze w trakcie zwiedzania powinno na pewno pojawić się więcej elementów prezentacyjnych, w tym także namacalnie, z przekazaniem przedmiotu, dotknięciem (w zależności od typu zwiedzania: obejrzeniem pod światło, wypróbowaniem użycia przedmiotu, degustacją potrawy itd.). Zwiedzanie może też zawierać serię mikroeventów o warsztatowym charakterze (dłuższa prezentacja, pokaz na kilku miejscach np. kilku etapów produkcji lub stylów malowania itd.), które przewodnik albo realizuje sam, albo wprowadza do nich lub je komentuje, pozostawiając realizację fachowcom.

Przygotowanie do realizacji usługi

Przygotowanie dalsze. Niniejszy opis przygotowania dalszego odnosi się do sytuacji, w której przewodnik jest autorem jego programu oraz organizatorem – jeśli tylko wykonuje swoje zadania w jego ramach, poszczególne elementy dalszego przygotowania można skreślić. Zwiedzanie kreatywne wymaga znacznie dokładniejszego scenariusza niż klasyczne zwiedzania historyczne lub tematyczne. Już w przygotowywaniu jego programu należy moduł mobilny (zwiedzanie przed warsztatem) opracowywać nie tylko w formie wyboru miejsc i obiektów oraz ich zwykłej dostępności. Przewodnik musi także uwzględnić ich znaczenie w odniesieniu do kreatywnej strony zwiedzania (np. konieczność prezentacji przedmiotów, pomieszczeń czy dzieł albo użytych na danym miejscu technik. Może to wymagać już na tym etapie ustalenia z gospodarzami obiektów sposobu zwiedzania i listy pomieszczeń oraz urządzeń, a czasem wstępnego zapewnienia sobie ich zgody i pomocy na prezentację tych przedmiotów. Na tym etapie należy także z pracownikami obiektów (prezentującymi) ustalić ich i swoją rolę w ramach danej „stacji” (kto udostępnia, kto i jak prezentuje, kto i jak wprowadza, komentuje itd.). Takie same ustalenia muszą zostać dokonane z gospodarzami (pracownikami) obiektów i miejsc, gdzie przewidziane są mikroeventy, szczególnie mające formę prezentacji lub pokazu. W tym wypadku konieczne jest wspólne opracowanie gotowego scenariusza i ustalenie kosztów materiałów, ewentualnie wynagrodzenia za realizację pokazu lub innej formy świadczenia (może to być np. sam fakt popularyzacji danego rzemiosła lub artysty). Jeśli przewodnik ma zamiar pełnić podczas zwiedzania także funkcję instruktora warsztatu, a nie jest reprezentantem danej profesji ani amatorem-pasjonatem, pewnym swoich umiejętności i uznanym w miejscowej społeczności, jego przygotowanie powinno objąć solidne szkolenie u praktyków w zakresie planowanego warsztatu, przeprowadzone dokładnie zgodnie z ich założeniami i obejmujące wszystkie konieczne ich zdaniem elementy. W innym przypadku musi także z prowadzącym warsztat ustalić jego dokładny cel (czego chcemy nauczyć i jakimi środkami oraz w jakim czasie możemy to osiągnąć?), miejsce realizacji warsztatu, dokładny scenariusz jego przebiegu (w tym rolę przypadającą przewodnikowi), potrzebne materiały, koszty materiałów, wynajęcia miejsca i honorarium prowadzącego oraz innych osób a także inne konieczne szczegóły.

Przygotowanie bliższe. Ze względu na z góry przyjętą tematykę zwiedzania (zakładając, że odpowiada ona zainteresowaniom zwiedzających) mniej dogłębny będzie w tym wypadku wywiad na temat grupy. Najistotniejsze jest w tym wypadku rozróżnienie między dziećmi, a dorosłymi (co warunkuje dobór rejestru językowego i form animacji, ewentualnie wersji warsztatu) oraz ustalenie dokładnej liczby uczestników, w celu zapewnienia miejsc i materiałów na warsztat, ewentualnie do degustacji. Konieczna jest także rezerwacja miejsca na warsztat, ustalenie terminu wizyty i warsztatu z prowadzącym go, oraz zapewnienie (zamówienie) koniecznych do warsztatu materiałów. Może być konieczne także zamówienie dodatkowych elementów usługi, jak cateringu na czas przerwy w dłuższym warsztacie lub posiłku w restauracji.

Pola współpracy z innymi podmiotami. Na pierwszym etapie zwiedzania przewodnik współpracuje z gospodarzami obiektów, przy czym w zależności od wybranej tematyki i rodzaju przewidzianej aktywności zwiedzających może się okazać, że będzie potrzebował ich zgody i/lub pomocy na udostępnienie miejsc i pomieszczeń na co dzień nie zwiedzanych, prezentację przedmiotów, traktowanych jako cenne eksponaty lub dłuższe pozostanie w jakimś pomieszczeniu i wykonanie pewnych praktycznych zadań (np. jego fotografowanie, sporządzanie szkiców itd.). To wszystko przewodnik musi sobie zapewnić, gwarantując jednocześnie wobec gospodarzy bezpieczeństwo i nienaruszalność tych elementów budowli, przedmiotów lub dzieł. W ramach zwiedzania może być przewidziany mikroevent w formie prezentacji lub pokazu w warsztacie produkcyjnym (ewentualnie degustacji) – w takim wypadku przewodnik dokładnie trzyma się roli, wyznaczonej mu przez wcześniejsze ustalenia z gospodarzami (prezentującymi). W odniesieniu do modułu warsztatowego przewodnik ściśle współpracuje z prowadzącym je – sam schodzi na dalszy plan i wykonuje przydzielone mu funkcje. Jeśli przewodnik jest organizatorem, a nie tylko wykonawcą zwiedzania, ustala warunki warsztatu z prowadzącym go i zapewnia materiały, dba o dostępność odpowiedniego miejsca. Może się okazać potrzebna współpraca z dostawcami różnych usług, między innymi cateringu na czas warsztatu lub z personelem restauracji, w której uczestnicy zwiedzania spożyją posiłek.

Wskazówki dotyczące realizacji

Wybór tematu dla zwiedzania kreatywnego. Żeby takie zwiedzanie mogło służyć autentycznemu doświadczeniu miejsca, jako jego temat należy po pierwsze wybrać aspekt mocno obecny w lokalnej historii lub kulturze (także tej codziennej) co nada mu lokalny, a być może także unikalny kontekst dziedzictwa. Po drugie, temat musi być wyraźnie rozpoznawalny materialnie w przynajmniej kilku miejscach w przestrzeni miasta, co z kolei zapewni atrakcyjną trasę zwiedzania. Trzecim warunkiem jest istnienie potencjału: ludzi, mogących być instruktorami („mistrzami”) i fizycznych możliwości, jak dogodne miejsca na warsztaty. Przykładowo: można sobie wyobrazić kreatywne zwiedzanie fotograficzne praktycznie w każdym polskim mieście, posiadającym wielość i różnorodność ciekawych obiektów z dobrym naświetleniem i przestrzeniami umożliwiającymi dobre ujęcia. W miastach z ciekawymi panoramami oraz zespołami architektonicznymi i placami (oraz dobrze urządzonymi ekspozycjami muzealnymi) można zaproponować kreatywne warsztaty rysownicze lub malarskie. W Krakowie, Białymstoku, Poznaniu i szeregu mniejszych miast posiadających wyraźne i zróżnicowane dziedzictwo kulinarne (jak np. Zakopane, Zamość) wdzięcznym tematem wiodącym byłby aspekt kulinarny i także warsztaty. Ukoronowaniem takiego zwiedzania np. w Poznaniu mogłoby być wspólne przygotowanie i degustacja pyra z gziem, pyz poznańskich czy rogalia świętomarcińskiego. Bardziej wymagające byłoby zwiedzanie rzemieślnicze, sami specjaliści musieliby opracować taki program, który umożliwiałby choćby częściowy udział zwiedzającego w wykonaniu pożytecznych przedmiotów w formie umożliwiającej ich użycie i związaną z tym satysfakcję uczestnika-wytwórcy.

Mógłby to być element np. zwiedzania bursztynniczego w Gdańsku z prezentacją surowca, etapów technologicznych i udziałem w oprawianiu lub łączeniu przygotowanych elementów, z kolei w Krakowie uczestnicy mogliby pod kierunkiem mistrza wykonać własny element stroju krakowskiego.

Kreatywność a namacalność i proporcje modułów. Ze względu na wielką różnorodność tematów zwiedzań kreatywnych nie da się wskazać optymalnego czasu ich trwania. Z konieczności warsztaty malarskie będą trwały znacznie dłużej, niż kulinarne; z kolei warsztat fotograficzny może być krótszy i dłuższy w zależności od jego celów: czy założono tylko sporządzenie estetycznego albumu zabytków, czy też nauczanie określonej techniki fotografowania, a może nawet artystycznego wykonywania zdjęć z wywoływaniem i szeregami prac obróbkowych. Do każdego zwiedzania jednak odnosi się parę istotnych wskazówek: 1) całość zwiedzania kreatywnego dla dzieci nie może być trwać zbyt długo i konieczne są w nim przerwy, wykorzystywane na ruch (chyba, że jest to np. aktywność taneczna, w której ruch jest elementem kreatywnego działania). W proporcji zwiedzanie – warsztat, ta ostatnia część nie może wyraźnie dominować (zajmując na przykład 80-90% całego czasu trwania programu). Jeśli warsztat jest wymagający, należy zastanowić się czy nie jest możliwe albo a) rozłożenie go na kilka części i realizacja w różnych punktach z przerwaniem zwiedzania lub b) zrealizowanie niektórych faz warsztatu (wyjaśnienia struktury artefaktu, sposobów lub etapów działania) wcześniej, w ramach na przykład mikroeventów pokazowych) i skoncentrowanie się podczas warsztatu już tylko na aktywności uczestników pod kierunkiem instruktora. Aby uczestnicy mogli być subiektywnie przekonani o kreatywności zwiedzania, potrzebne są dwa elementy: 1) namacalny efekt - w postaci wytworzonego przedmiotu, wykonanego dzieła, wyuczonej umiejętności oraz 2) wyraźna przewaga elementu kreatywnego nad poznawczym: wraz z ewentualnymi pokazami warsztat powinien zatem trwać dłużej niż zwiedzanie (60-70% całości programu?). Warto jednak pamiętać, że i samo zwiedzanie także jest w tym wypadku tematycznie ukierunkowane.

10.4. Oprowadzania „z perspektywy” i zwiedzanie z narracją alternatywną

Opis. Mamy w tym przypadku do czynienia w istocie z dwoma rodzajami interpretacji dziedzictwa, jednak w praktyce pracy przewodnika wykazują one znaczne podobieństwa tak na etapie przygotowania programu, jak i w sposobie realizacji. Dlatego zostaną one omówione wspólnie, jednak ze wskazaniem różnic tam, gdzie one zachodzą. Zrozumienie istoty i roli tego rodzaju zwiedzania ułatwi przykład zastosowania perspektyw do interpretacji konkretnego elementu dziedzictwa, rozbitego na kilka osobistych narracji. Za wzorec posłużyła nam znana przypowieść Jezusa o „synu marnotrawnym” (Ewangelia Łukasza 15, 11-32). Na jej podstawie w praktycznej części podręcznika [rozdział 19] zostało pokazane, jaki jest punkt wyjścia i jakie zasady muszą być przestrzegane przy konstrukcji alternatywnej narracji, a także jak należy

prowadzić poszczególne wątki i wreszcie – jak z ich perspektywy prezentować interpretację dziedzictwa. Odsyłamy zatem Czytelnika do tego przykładu, a w tym miejscu tylko przypominamy: opowiedziana z różnych punktów widzenia historia pozostaje sobą, a jednak jest jakby na nowo odkrywana, jeśli spojrzeć na nią z perspektywy różnych narratorów, czy to jej poszczególnych bohaterów, czy to świadków (prawdziwych lub fikcyjnych) czy też „neutralnych” obserwatorów. Dodatkowego materiału do fascynujących, a przecież wartościowych, bo uzasadnionych narracji dostarczają proponowane przez historyków hipotezy wyjaśniające wydarzenia, zjawiska i procesy albo wręcz alternatywne rekonstrukcje wydarzeń. Stosuje się je w tych przypadkach, w których znane są tylko najważniejsze fakty (lub zgoła tylko skutki czyichś działań), natomiast nie wiadomo, jakie były motywy działających. Jest to dość powszechna sytuacja w analizie historycznej szczególnie wydarzeń dawnych, opisanych zaledwie jedną lub kilkoma krótkimi wzmiankami pisanymi i „materiałem dowodowym” pochodzącym z badań archeologicznych. Poświadcza on wprawdzie czasem bardzo dokładnie, „co” i „jak” zostało stworzone lub zniszczone, jednak nie wyjaśnia do końca, „dlaczego” lub „po co” tak się stało i tym samym otwiera pole do stawiania hipotez i tworzenia mocniej lub słabiej potwierdzonych źródłami i świadectwami wersji wydarzeń. Wszystkie one mają prawo być użyte w interpretacji dziedzictwa. Szczególnie pożądane są wtedy, gdy reprezentują taki punkt widzenia, który nie poprzestaje na opisie historii wyłącznie od strony organizacji (na przykład państw), tzw. obiektywnych procesów (np. tworzenia się narodów czy industrializacji) oraz wielkich „aktorów” jak władcy czy wodzowie, lecz prezentuje ją od strony zwykłego człowieka (przeciętnego mieszkańca), przedstawiciela konkretnej klasy (np. chłopą) grupy zawodowej (np. rzemieślnika, kupca, żołnierza, duchownego), etnicznej (np. Żyda, niemieckiego osadnika, przedstawiciela polskiej mniejszości) czy kobiety albo dziecka, a nawet osoby prześladowanej (np. sądzonej za „czary”). Okazuje do prezentowania alternatywnej narracji przewodnik znajdzie zarówno w oprowadzaniu historycznym, jak i tematycznym, na przykład interpretując codzienne życie miasta w danej epoce (np. w średniowieczu, w XIX wieku), przebieg procesu historycznego (np. przyjmowania chrześcijaństwa, tworzenia się warstwy społecznej) czy nawet twórczego (powstawanie dzieła literackiego w kontekście biografii autora lub jej wycinku w danym mieście). Dobrą, ale nie jedyną formą ich realizacji jest zwiedzanie stylizowane, przy opisie którego o tym wspominaliśmy – przez ubiór, pierwszą osobę wypowiedzi, a także stylizację języka prezentacja konkretnej, osobistej narracji staje się dla uczestników zwiedzania jakby namacalna, przez co przekaz jest bardziej sugestywny a doświadczenie odbioru głębsze. Jednak zwiedzanie stylizowane nie jest wyłącznym sposobem na przedstawienie takiej narracji, a nawet wcale nie musi jej podejmować - także w pierwszej osobie i z perspektywy „naoczego” świadka można „widzieć” i „opowiadać” tylko kanoniczną wersję historii lub skonstruować fikcyjną opowieść interpretacyjną. Dlatego potrzebny jest odrębny opis zwiedzania z prezentacją osobistej (subiektywnej) a często nawet alternatywnej wersji interpretacji dziedzictwa. Choć może ona być stosowana w różnych formach oprowadzania (obok zwiedzania stylizowanego także w zwykłym spacerze historycznym czy tematycznym, w zwiedzaniu

z niepełnosprawnymi, w zwiedzaniu z prelekcją, zwiedzaniu kombinowanym i aktywnym), może także przybrać odrębną postać i jako takie zostać opracowane, zasygnalizowane odbiorcom i zamawiane dla zorganizowanych grup turystycznych, szczególnie przez grupy edukacyjne i środowiskowe, zainteresowane konkretną tematyką.

Niezależnie od różnorodności możliwych szczegółowych programów, możemy rozróżnić dwie zasadnicze opcje zwiedzania tego rodzaju, które poniżej krótko opiszemy.

A) Zwiedzanie realizujące „opowiadanie dziedzictwa (historii) z perspektywy”. W takim programie interpretacyjnym przewodnik tworząc spójną opowieść bazuje na potwierdzonych faktach i ich dominującej interpretacji, a jedynie konsekwentnie prezentuje je wyłącznie z pozycji konkretnej osoby (na przykład jednego z bohaterów, typowego mieszkańca, świadka wydarzeń, anonimowego ich uczestnika, podejrzanego, antagonisty głównego bohatera itd.). Umożliwia przez to uczestnikom zrozumienie całego procesu „od dołu”, od strony zwykłych ludzi przeżywających dane wydarzenie (mieszkańców oblężonego zamku, żołnierzy skoszarowanych w fortecy), od strony dotkniętych konkretnym działaniem (np. ofiar prześladowania itd.), co nie tylko „ożywia” i personalizuje historię czy proces tworzenia dziedzictwa, ale także zdecydowanie zmienia ich doświadczenie go, pokazując im niezauważane dotychczas aspekty czy skutki. To z kolei otwiera drogę do głębszych refleksji a nawet przemyślenia postaw, co – jak wiemy – jest jednym z głównych celów interpretacji dziedzictwa. Typowym przykładem takiej prezentacji jest wspomniana przypowieść.

B) Zwiedzanie realizujące „prezentację alternatywnej wersji historii (dziedzictwa)”. Taka narracja nie bazuje na osobistej perspektywie osób (świadków) stworzonej według kanonicznej wersji historii, lecz na badaniach historycznych lub tematycznych i na hipotezach inaczej tłumaczących (interpretujących) dane wydarzenie, proces lub zjawisko. W tym wypadku program ingeruje znacznie głębiej w przekazywaną „materię”. Tworząc swoją (także spójną) opowieść, przewodnik posługuje się inną narracją wydarzeń, różną od tej powszechnie dostępnej, ale uzasadnioną innymi badaniami historycznymi. Przekazuje historię, która „także mogła się wydarzyć”. Czyni to na podstawie hipotez logicznie wyjaśniających te same znane fakty innymi przyczynami, działaniem innych czynników, udziałem innych (dodatkowych) osób. Jego przekaz musi przy tym uwzględniać fakty bezsporne, ale do ich wyjaśnienia mogą być zastosowane inne źródła, inne interpretacje historyków, inne wytłumaczenie przeznaczenia obiektów, inne hipotezy dotyczące pochodzenia bohaterów i tak dalej. W skrajnych (ale także dopuszczalnych!) przypadkach przewodnik może interpretować procesy z perspektywy legendarnej (na przykład zgodnie z tradycyjnym podaniem, przekazywanym od wieków w danym miejscu lub w starej literaturze), albo religijnej (na przykład interpretując wydarzenie jako cud albo życie świętego zgodnie z opisem hagiograficznym). Jest to akceptowalne tak długo, póki nie jest sprzeczne z udowodnionymi i niepodważalnymi faktami. Ważne jednak, by uczestnicy od początku

wiedzieli, że prezentowana im jest alternatywna wersja historii czy interpretacji danego aspektu dziedzictwa. Takie uświadomienie jest wymogiem rzetelności.

Zalety. Leżą one głównie w sferze doświadczenia uczestników. Wspólne dziedzictwo jest niemal zawsze ujmowane, rozumiane i przyjmowane jako rzeczywistość odnosząca się do zbiorowości (szczególnie jako historia polityczna czy analizy i opisy procesów społecznych i kulturowych). Jako takie jest przyjmowane bezosobowo - ludzie konfrontowani z nim na przykład w szkole nie przyjmują go osobiście, „do siebie” i rzadko dokonują refleksji nad jego treściami, wartościami i oddziaływaniem (tak dobrym, jak i złym). Prezentacja, a przede wszystkim interpretacja dziedzictwa w jego konkretnym aspekcie z perspektywy osobistego doświadczenia jednostki otwiera nowe możliwości zrozumienia go. Wycieczkę taki przekaz czyni bardziej przeżyciem, osobistym doświadczeniem niż lekcją (można to porównać z ciekawym filmem z tą różnicą, że doświadczenie i zaangażowanie osoby słuchającej „na żywo” i obecnej na miejscu akcji jest bardziej intensywne). Skutkiem tego może być głębsza refleksja i większy wpływ przeżycia na kształtowanie osobistych postaw. Podobne oddziaływanie ma przekaz alternatywnej narracji w ramach zwiedzania: zostaje on nie tylko trwale powiązany z autentycznymi miejscami, ale także z osobą przekazującą, będącą żywym, osobiście doświadczanym rzecznikiem danej wersji historii (postawy społecznej, wartości kulturowej itd.), z którą można ewentualnie także podjąć polemikę. Ma to zupełnie inny wymiar niż zapoznawanie się z takimi wersjami utrwalonymi w suchych dokumentach lub naukowych opracowaniach, z którymi większość uczestników zwiedzania i tak prawdopodobnie by się nie zetknęła. Jeszcze większe znaczenie ma (obecny w obu omawianych formach zwiedzania) walor „osobistego doświadczenia” historii, a w każdym razie ożywionego przez osobę i miejsce zetknięcia z mniejszością, dzięki czemu uczestnik zwiedzania zaczyna ją lepiej rozumieć i być może na nowo formuje jej własną ocenę i swoją postawę wobec niej. Dodatkowym atutem tego zwiedzania jest nowe odczytanie „zastałej” czy „kanonicznej” wersji historii i interpretacji dziedzictwa tak, przez przewodnika, jak i przez uczestników, a nawet samych mieszkańców miasta. Każde nowe odczytanie wzbogaca dziedzictwo i wzmacnia jego oddziaływanie. Inną zaletą obu form jest fakt, że w sytuacji rozwarstwienia zainteresowań turystów (ale także pluralizmu poglądów współczesnego społeczeństwa) popyt na te formy zwiedzania (o ile będą one dobrze przygotowane), będzie stopniowo wzrastał. To zaś zapewni przewodnikowi mającemu je w swojej ofercie lepszą rozpoznawalność, przewagę konkurencyjną i wynikające z niej wymierne korzyści.

Wady. Zwiedzanie z perspektywy wymaga znacznie większego nakładu sił i czasu przy przygotowaniu. W jeszcze większym stopniu dotyczy to przygotowania zwiedzania z alternatywną wersją interpretacji (historii, dziedzictwa itd.) - wiąże się ono niemal zawsze z koniecznością gruntownego zapoznania się ze źródłami, opracowaniami i konsultacji ze specjalistami. Duża część przewodników, nie mając za sobą doświadczenia solidnych studiów akademickich (z ich krytycznymi analizami wyników badań i przekazów) może nie być do tego przygotowana intelektualnie, natomiast realizacja przygotowanego przez kogo innego

przekazu zostanie natychmiast rozpoznana (choćby w trakcie nieuniknionej polemiki lub w sytuacji żądania głębszego uzasadnienia tez) i krytycznie oceniona. Wielu przewodników nie znajdzie po prostu czasu dla tak żmudnych przygotowań. Problemem (ale nie wadą) w przypadku zastosowania narracji alternatywnej w zwiedzaniu może także okazać się mniej lub bardziej uprawniona krytyka ze strony niektórych kręgów (przewodników, mieszkańców, edukatorów?), nie mogących pogodzić się z zarzuceniem jedynie słusznej lub najbardziej uzasadnionej wizji historii lub oceny dziedzictwa. Niektóre takie oceny, formułowane w słowie i piśmie mogą być bolesne, idące aż po zarzuty „fałszowania historii”, „kalania własnego gniazda” „niszczenia podstaw patriotyzmu”, „propagowania obcych ideologii” czy wręcz „deprawowania młodzieży”, zatem wprowadzenie niektórych tematów wymaga od przewodnika z jednej strony delikatności przekazu, z drugiej nierzadko dużej odwagi i odporności.

Przykład zwiedzania z perspektywy - Unseen Tours, London
(Światowa metropolia oczami bezdomnych)

Organizator: Unseen Tours, London (przedsięwzięcie socjalne)

Czas trwania: około 2 godzin, spacer

Opis oferty: oferowane w języku angielskim wycieczki są realizowane w stałych terminach (soboty i niedziele po południu) dla indywidualnych turystów, rezerwujących swój udział. Zwiedzanie odbywa się w małych grupach (5-10 osób). Do wyboru jest kilka odrębnych modułów wycieczek w poszczególnych obszarach miasta. Zwiedzanie prowadzą mieszkający tam bezdomni (lub osoby bezdomne do niedawna), przeszkoleni do pełnienia funkcji przewodnika. Profesjonalnie pokazują i interpretują wszystkie atrakcje terenu, przez który prowadzą, podając informacje interesujące dla każdego turysty (w tym historyczne i dotyczące sztuki, kulturowego znaczenia obiektu itd.), wzbogacone legendami i anegdotami. Jednak włączają w prowadzenie po każdym miejscu także swój punkt widzenia. Znają te miejsca z doświadczenia bezdomnego, dlatego w ich prezentacji i interpretacji zyskują one zupełnie nowe znaczenia. Obok monumentalnych budowli i symboli miasta ważnymi miejscami stają się co bezpieczniejsze i spokojniej położone ławki w parkach (jako miejsca noclegów), a jednocześnie pokazane zostają daleko idące skutki wbudowania środkowego oparcia dla łokci w wielu takich ławkach - przez to tracą one funkcje „sypialni”, co zmusza całą grupę ludzi do kompletnej przebudowy planów, a czasem podjęcia od nowa walki o nowy obszar życiowy. Znane mosty okazują się nie tylko łącznikami między dzielnicami i imponującymi konstrukcjami technicznymi, ale miejscami spotkań o życiowym znaczeniu dla stałych, ale dynamicznie zmieniających się społeczności, punktami wymiany informacji i dóbr, wsparcia i pomocy, a także bujnego życia towarzyskiego, a delikatesy polecane w każdym przewodniku po Londynie – miejscem konkurencyjnej walki o przeterminowane towary, rozdzielane przez sklepowego sprzątacza, który przez to zyskuje wręcz urzędową funkcję i władzę. W dłuższych komentarzach przebija się i wciąż powraca wątek życia bezdomnych, ich oglądu miasta, ich problemów, wydarzeń traumatycznych z ich

punktu widzenia (była takim olimpiada z 2012 roku, przed którą miasto zostało gruntownie „wyczyszczone”, a oni brutalnie wypędzeni). Przekaz jest uzupełniany dziesiątkami anegdot dotyczących ludzi oryginalnych, a nieznanym medialnym opisom, losów i dylematów, których normalny mieszkaniec sąsiedniego domu z prądem i ciepłą wodą nawet się nie domyśla.

Bardzo wielu uczestników zwiedzania jest londyńczykami, poznającymi w ten sposób własne miasto od zupełnie innej strony. W opinii wielu uczestników zwiedzania nie tylko dostarczają masy nowych informacji, ale wzbogacają i mocno zmieniają obraz miasta w ich oczach, oraz inspirują do przemyślenia postaw wobec wielu współmieszkańców.

Miejsca (obszary): Camden, Covent Garden, London Bridge, Brick Lane, Shoreditch, Mayfair.

Zastosowanie. Zwiedzania „z perspektywy” od ich pojawienia się były interesujące dla pasjonatów literatury różnych nurtów, na przykład powieści kryminalnych, powieści lokalizowanych (których akcja toczy się w realnych miejscach) opowiadań historycznych, biografii wybitnych lub ciekawych osobowości (gdzie opowieść była konstruowana z „ich” punktu widzenia). Natomiast alternatywnymi narracjami historii (zarówno tej tzw. wielkiej, jak i lokalnych wydarzeń) zainteresowane są głównie grupy osób działające na rzecz emancypacji, w tym m.in. grupy feministyczne (ale także w ogóle zaangażowane społecznie kobiety), przedstawiciele mniejszości seksualnych, a także mniejszości etnicznych i religijnych. Wśród tych ostatnich są także grupy odbywające wycieczki tzw. sentymentalne, a więc m.in. potomkowie dawnych mieszkańców, którzy nie mieszkają już w danym kraju (w Polsce głównie Niemcy i Żydzi). Narracja alternatywna może być atrakcyjna dla uczestników turystyki edukacyjnej: grup seminaryjnych, realizujących programy akademickie, wśród nich studiujący m.in. historię i etnografię oraz grup tematycznych i studyjnych, realizujących określony program. Narracja „z perspektywy” może także być ciekawą ofertą dla przedstawicieli różnych zawodów (lub uczniów szkół przygotowujących do nich), z kolei narracja alternatywna może być atrakcyjna dla przedstawicieli grup społecznych (jak rolnicy, robotnicy) i ich rodzin. W ramach programów poszczególnych przedmiotów w szkołach (m.in. historii, wiedzy o społeczeństwie i wiedzy o kulturze), w zależności od podejścia nauczycieli do ich realizacji, możliwe są zamówienia dla grup uczniów, w tym wypadku oprowadzania „z perspektywy” byłyby realizowane raczej w konwencji zwiedzania stylizowanego, jednak narracje alternatywne - także w tu opisywanej formie.

Zadania przewodnika. Na czoło wysuwa się grupa zadań związanych z funkcją interpretacyjną przewodnika, jednak tym razem w innym jej ujęciu. Jego głównym zadaniem jest przekazanie konkretnego subiektywnego doświadczenia (zwiedzanie z perspektywy) lub historycznej albo kulturowej oceny (w zwiedzaniu z narracją alternatywną). W *oprowadzaniu z perspektywy* przewodnik pełni przede wszystkim rolę **rzecznika** subiektywnej wersji wydarzeń. Udziela jej swojego głosu, może się także wcielić w samą postać bohatera (używając stylizacji i pierwszej osoby narracji), może jednak także ograniczyć się do konsekwentnej prezentacji tej wersji w swojej opowieści. Reprezentuje ją wobec uczestników także wtedy,

gdy ci zadają pytania lub podejmują polemikę, argumentując i uzasadniając przyjęty punkt widzenia, wyrażając przypisane postaci refleksje, podając jej interpretację wydarzeń. W zwiedzaniu według *narracji alternatywnej* przewodnik z reguły nie przyjmuje pierwszej osoby ani nie posługuje się stylizacją, pozostając jednak konsekwentnym „głosem” obranej wersji historii. Z jej punktu widzenia prowadzi relację faktów, w jej kontekście dokonuje oceny wydarzeń i ich skutków, przedstawia interpretację całości (tematyki, historii itd.) widzianej według tej opcji, a uczestnicząc w dyskusji uzasadnia tę wersję. Ponieważ jednak nie pełni funkcji jej „ucieleśnienia” (jak to jest w zwiedzaniu stylizowanym czy „z perspektywy”), może także przyjąć inne argumenty i współtworzyć kompromisowe wersje wydarzeń, szczególnie w odniesieniu do szczegółów, co do których nie ma wyraźnych świadectw i nieodpartych argumentów. Wykonując takie zadania przewodnik musi szczególnie dobrze przemyśleć słownictwo używane do formułowania sądów i opinii, unikając zwrotów i wyrażeń zbyt ostrych i o negatywnym zabarwieniu. Musi też być szczególnie uwrażliwiony na odbiór swojego przekazu, odczucia uczestników, a w ewentualnej polemice z nimi zachować pełną kulturę słowa i zachowania. Jego zadaniem jest przede wszystkim interpretacja, i choć w przypadku omawianego zwiedzania jest to wyraźna prezentacja konkretnego stanowiska (co należy wykonać), nie wolno przy tym wykroczyć poza naczelną zasadę tolerancji. W funkcji animatora zwiedzania przewodnik dąży do takiego pobudzenia aktywności uczestników w ocenie prezentowanego dziedzictwa (treści, wydarzeń, procesów itd.), by sprzyjało to głębszej refleksji i lepiej przemyślanej ocenie, a w niektórych przypadkach także oddziaływało w dłuższej perspektywie m.in. w formowaniu pożądanych postaw wobec konkretnego aspektu dziedzictwa, przedmiotów wydarzeń i grup społecznych. Temu służy m.in. zachęta uczestników do samodzielnego zapoznawania się z materialnymi świadectwami dziedzictwa (np. podczas zwiedzania ekspozycji), inicjowanie dyskusji i zachęta do polemiki a także udostępnianie i przekazywanie źródeł (np. w formie pisanych odbitek). Organizacyjne zadania przewodnika są identyczne jak w spacerze historycznym lub tematycznym.

Typowe formy przekazu. Najbardziej oczywistą jest spójna opowieść, skonstruowana według wzoru „opowiadania z perspektywy” lub „narracji alternatywnej” [opis konstrukcji w części czwartej, rozdział 19]. W oprowadzaniu „z perspektywy” można również zastosować stylizację stroju i języka, a także narrację w pierwszej osobie. Przewodnik może uzupełniać ją włączonymi „obcymi” modułami, o ile nie rozsądzi to przyjętej dla zwiedzania konwencji (np. opowiadania w pierwszej osobie). Mogą to być cytaty literackie i cytaty źródeł historycznych, elementy nagrań. Wszystkie wymienione środki przekazu nadają się natomiast znakomicie do narracji alternatywnej. W zwiedzaniu prezentującym taką narrację, w zależności od tematu i wyposażenia zwiedzanych miejsc i obiektów, przewodnik może posłużyć się także urządzeniami interpretacyjnymi m.in. w postaci projekcji multimedialnej, filmu, pokazu. W zależności od przyjętej konwencji będzie także stosował formy aktywizacji uczestników; najlepiej nadaje się tu: przekazywanie do wykonania czynności (np. odczytania tekstu, użycia przedmiotu, uruchomienia urządzenia), inspirowana przez przewodnika dyskusja, wykonywanie zadania podczas zwiedzania.

Przygotowanie do realizacji usługi

Przygotowanie dalsze. W przygotowaniu do zwiedzania „z perspektywy” kluczową kwestią jest skonstruowanie wiarygodnej wersji opowieści interpretacyjnej, w pełni odpowiadającej wymaganiom rzetelnej interpretacji dziedzictwa. Żeby taką ustalić, musi być zachowana określona procedura. Składa się na nią 1) analiza będącego przedmiotem zwiedzania (programu) wydarzenia, tematu, procesu itd. i wskazanie poszczególnych bohaterów, naocznych świadków, albo osób i grup działających, doświadczających danej sytuacji, wydarzenia, lub bezpośrednio dotkniętych jego skutkami, 2) wybór postaci prowadzącej narrację spośród bohaterów lub świadków, 3) koncentracja na jej/ich bezpośrednim, osobistym, subiektywnym doświadczeniu wydarzenia (procesu itd.) w kolejnych fazach. Obejmuje to a) ustalenie faktów i ich kolejności, widzianych i doświadczanych z perspektywy tej postaci, b) możliwe osobiste refleksje tej postaci na temat doświadczanych faktów, lub wydarzeń, w których brała udział i c) jej interpretacja tych faktów/wydarzeń czyli wnioski, które ona ze swojej pozycji mogła osiągnąć. Na tej podstawie następuje 4) konstrukcja spójnej opowieści zgodnie z oglądem sytuacji, procesów i wydarzeń przez tę postać, zawierającej elementy interpretacji. Następnie przewodnik 5) buduje program zwiedzania, wiążąc kolejne elementy opowieści z poszczególnymi miejscami lub obiektami i w ten sposób umieszczając ją w przestrzeni miasta. W przypadku miejsc pewnych ważne jest ustalenie kolejności ich pojawiania się w opowieści i możliwie wierne odtworzenie jej w trasie zwiedzania. Jeśli poszczególne jedno lub więcej wydarzeń (scen, epizodów, etapów procesu itd.) nie może być przypisane do konkretnych miejsc, przewodnik może dowolnie takie miejsca wybrać, zważając, by były one „kompatybilne” z kontekstem opowieści, to znaczy na przykład by obiekty nie były historycznie późniejsze, a miejsca nierealistyczne do osiągnięcia dla bohaterów opowieści lub sprzeczne swoim profilem czy przeznaczeniem z treścią danego epizodu (etapu), np. nie należy wyznaczać centrum handlowego na miejsce przekazu dotyczącego sceny w oblężonym zamku czy tajnego, nocnego spotkania bohaterów. Sposób preparowania poszczególnych wersji opisano szczegółowo w części czwartej podręcznika [por. przykład opowiadania z perspektywy]. Następnie 6) sporządza się komentarze do poszczególnych stacji, dobierając do nich poszczególne moduły tak, by interpretacja była urozmaicona (nie tylko monolog przewodnika, ale m.in. cytaty ze źródeł, fragmenty literackie, ewentualne nagrania, ilustracje, dostępne na poszczególnych miejscach urządzenia interpretacyjne, które można wykorzystać, i inne. W ostatnim etapie należy 7) przejść przez wszystkie odcinki i obiekty przewidziane do zwiedzania, wybierając optymalne miejsca dla przekazania komentarza. Taki rozpisany na „stacje” program (właściwie gotowy scenariusz opowieści, dostosowany już do realiów miejsc i przećwiczony pod kątem jego prezentacji nadaje się do włączenia w ofertę zwiedzania.

Przygotowanie bliższe (bezpośrednie) usługi dla konkretnej grupy wygląda dokładnie tak, jak przy spacerze tematycznym czy odpowiednio zwiedzaniu stylizowanym, aktywnym i tak dalej. W szczególności obejmuje sprawdzenie dostępności obiektów i innych

miejsz przewidzianych na stacje, porozumienie się z partnerami (jak personel obiektów w zakresie rezerwacji wstępu, udostępnienia potrzebnych pomieszczeń i urządzeń interpretacyjnych), a także z innymi potencjalnymi partnerami (np. personel informacji turystycznej, restauracji itd.).

Przygotowanie do zwiedzania **z alternatywną narracją** wygląda zupełnie inaczej w punktach od 1 do 4. Tworzenie narracji alternatywnej dla interpretacji przewodnika zostało opisane w części czwartej [budowa narracji alternatywnej]. Jednak tak samo wygląda tworzenie programu zwiedzania począwszy od punktu 5, zatem: lokalizacja przez rozpisanie na stacje, tworzenie komentarzy i przygotowanie zwiedzania w terenie.

Pola współpracy z innymi podmiotami. Podczas gromadzenia materiałów do zwiedzania z narracją alternatywną przewodnik może być zmuszony do nawiązania kontaktów z instytucjami badawczymi lub badaczami, specjalizującymi się w danej dziedzinie (historykami, archeologami, biografami, kulturoznawcami, historykami sztuki itd.). Potrzebna może okazać się współpraca z personelem instytucji gromadzących źródła historyczne i opracowujących je, w tym lokalnych lub regionalnych, a nawet centralnych archiwów, bibliotek zakładów naukowych i bibliotek regionalnych i miejskich (włącznie z ich zbiorami specjalnymi). Konieczny może być także dostęp do innych zbiorów, na przykład archiwów redakcji gazet lub zbiorów nagrań telewizji albo radia, w niektórych przypadkach do zbiorów prywatnych. Te osoby (w szczególności badacze i specjaliści danej dziedziny) powinni też zostać poproszeni o konsultację podczas przygotowywania programu i scenariusza zwiedzania alternatywnego, a już na pewno do krytycznej oceny gotowego programu, w tym etapów narracji i głównych jej tez. Poza tym, jak przy każdym zwiedzaniu historycznym i tematycznym, przewodnik musi współpracować z personelem zwiedzanych obiektów (w kwestiach udostępnienia pomieszczeń i urządzeń), z pracownikami informacji turystycznej (materiały i obsługa grupy), z kierowcą (jeśli zwiedzanie odbywa się z wykorzystaniem pojazdu).

Wskazówki odnoszące się do tematyki i realizacji zwiedzań

Atrakcyjne punkty widzenia dla **tematycznej wersji** „zwiedzania z perspektywy”. Wybór postaci najlepiej nadających się do stworzenia subiektywnej perspektywy zwiedzania tematycznego zależy oczywiście od wiodącej tematyki zwiedzania. Zawsze jednak należy dbać o to, by „miały one dużo do opowiedzenia”, czyli były uczestnikami trzymających w napięciu wydarzeń, autorami ważnych działań czy twórcami ciekawych dzieł, albo najbardziej typowymi przedstawicielami grup czy środowisk, będących przedmiotem zwiedzania. I tak dla zwiedzania literackiego mogą to być zarówno twórcy utworów żyjący w mieście (tu w perspektywie można zaakcentować impulsy do twórczości, które czerpali np. z miejsc i wydarzeń), ale także bohaterowie powieści, będący wytworami fikcji literackiej, jak m. in. postaci detektywów (np. we Wrocławiu postać z serii powieści Marka Krajewskiego: komisarz Mock). Dla zwiedzania biograficznego osobami odniesienia mogą być wybitni i kontrowersyjni twórcy, widzący miasto, jego mieszkańców i wydarzenia im współczesne z oryginalnej perspektywy, a także na swój własny sposób współtworzący jego kulturowy obraz (jak Tadeusz Kantor czy Piotr Skrzynecki

w Krakowie II połowy XX wieku). Eksploatując w interpretacji tematykę procesów społecznych, konfliktów religijnych lub pozycji poszczególnych grup i środowisk, można oddać głos historycznym bohaterom dramatycznych wydarzeń – jak ateista i krytyk religii Kazimierz Łyszczyński w XVII-wiecznej i arcykatolickiej Warszawie, rzekome czarownice, jak nieszczęsna kobieta, spalona w podpoznańskim wówczas Chwaliszewie w roku 1511. Interpretacja może być także zrealizowana na podstawie rekonstrukcji doświadczeń pionierów przemysłu (inicjatywy, trudności, wzloty i upadki) i zwykłych robotników (aspekt codziennej pracy i życia), średniowiecznych czy XIX-wiecznych uczniów i studentów (treści i osobiste doświadczenie edukacji), odkrywców i wynalazców, przedstawicieli subkultur, innych.

Atrakcyjne punkty widzenia dla **historycznej wersji** „zwiedzania z perspektywy”. Takie zwiedzanie dotyczy historycznych wydarzeń, zatem koncentruje się na jednej epoce, krótkim wycinku z dziejów miasta, a nawet pojedynczym wydarzeniu. Idealnym bohaterem dla zwiedzania ilustrującego **epokę lub złożony proces historyczny** może być jedna z kluczowych postaci epoki lub wydarzenia, jednak taka, której osobiste doświadczenie nie znalazło odbicia w oficjalnej historiografii, a jednocześnie mająca znaczenie dla jakiegoś dzisiejszego środowiska czy kręgu osób, który mógłby się z taką osobą identyfikować. Tytułem przykładu można sobie wyobrazić na przykład księżną Dąbrówkę jako postać, z której perspektywy prezentowana jest najstarsza, wczesnopiastowska część Poznania lub Gniezna (a nawet całego Szlaku Piastowskiego). Była drugoplanowym aktorem ówczesnej historii, jednak ważnym (bo jej przybycie i związek z Mieszkiem I to kluczowy moment w procesie przemian politycznych i religijnych), musiała być świadkiem niemal wszystkich wydarzeń, jednocześnie reprezentowała tzw. „świeże” spojrzenie na państwo polańskie, a dodatkowo była kobietą, czyli reprezentantką milczącej w tamtym czasie części społeczeństwa. Jej (odtworzone) spojrzenie mogłoby bardzo wzbogacić ogląd i ocenę wydarzeń roku 966 przez uczestników takiego zwiedzania. Taką postacią dla tej samej epoki i tych samych miejsc mógłby być na przykład pierwszy polski biskup, Jordan.

W przypadku zwiedzania poświęconego **pojedynczemu wydarzeniu** bardziej odpowiednim „źródłem” subiektywnej wersji interpretacji może być fikcyjna postać, tzw. typowego mieszkańca na przykład grodu, miasta czy twierdzy, wykonującego określoną funkcję w chwili interpretowanego wydarzenia – taką, która umożliwia mu uczestnictwo w kluczowych momentach. Weźmy dla przykładu anonimowego austriackiego podoficera (mógł być Polakiem!) z załogi miasta-twierdzy Przemyśl w trakcie jej długotrwałego oblężenia przez armię rosyjską w roku 1914. Jego/jej postać, czynności i działania konstruuje się na podstawie znanych ważniejszych faktów z przebiegu wydarzeń, a także zgodnie z posiadanymi źródłami dotyczącymi danej funkcji (np. regulaminami dla żołnierzy, opisami czynności bojowych, zachowanymi relacjami naocznych świadków, planami sytuacyjnymi itd.). Następnie przygotowuje się jego osobistą wersję wydarzeń, jego możliwe subiektywne doświadczenia, interpretację zdarzeń z jego perspektywy, jego ewentualne osobiste refleksje. Osobista wersja szeregowego uczestnika powstania warszawskiego lub wielkopolskiego (w Poznaniu) także może posłużyć za podstawę prezentacji z „perspektywy” pojedynczego

historycznego wydarzenia. To samo można sobie wyobrazić w Gdańsku, w formie relacji stocznio-wca- uczestnika wydarzeń grudnia 1970 lub sierpnia 1980 roku.

Potencjalnie atrakcyjne **wersje narracji alternatywnych** w polskich miastach. Można je odnaleźć praktycznie w każdym mieście. W miejscowościach z dłuższą metryką historyczną atrakcyjne wątki znajdują się po obu stronach dowolnej dziejowej barykady (oblężenia i szturmy, walki o władzę i wpływy, mniejszości etniczne i religijne, bunty plebejskie). Ale także młodsze miasta z wyraźnie rozwiniętymi wątkami społecznymi (jak rewolucja przemysłowa lub/i wielkie i szybko zachodzące zmiany demograficzne oraz towarzyszące im konflikty) z pewnością są wdzięcznym polem poszukiwania źródeł takiej narracji i obszarem jej konstruowania. Tytułem przykładu jako potencjalnego bohatera narracji równoległej (rozwijającej się przynajmniej od konkretnego punktu dziejów miasta) można wymienić mniejszość żydowską Krakowa, Poznania, Łodzi, Białegostoku i Warszawy (i wielu innych miast), o bardzo zmiennym i dramatycznym przebiegu. Można sobie wyobrazić dramatyzm tej wersji miejskiej historii Warszawy z okresu okupacji hitlerowskiej, odnoszący się głównie do wydarzeń z terenu dawnego getta i tam umiejscowiony na etapie zwiedzania. Wydarzenia, ich lokalizacja i ocena mogłyby być rekonstruowane na podstawie stwierdzonych badaniami faktów historycznych, ale też dostępnych relacji świadków historii, zbiorów tzw. archiwum Ringelbluma i wielu innych zachowanych dokumentów, w tym fotografii, także pochodzenia polskiego i niemieckiego. W Łodzi – mieście przemysłu włókienniczego można rozwinąć nie tylko alternatywny wątek historii widzianej oczami mniejszości (żydowskiej, niemieckiej, ale też rosyjskiej). Bardzo atrakcyjnym polem interpretacji historii rewolucyjnego rozwoju tego miasta mogłyby być ciche i niedoceniane bohaterki: łódzkie kobiety: pracownice przemysłu tekstylnego, jednocześnie gospodynie domowe i matki rodzin, kompletnie nieobecne w życiu politycznym i tylko z rzadka widoczne jako samodzielne aktorki życia społecznego. Ukazanie ostatnich dwustu lat w tym mieście zgodnie z ich doświadczeniami i ich odbiorem działań politycznej i lokalnej władzy mogłoby być fascynujące dla rosnącego grona kobiet zainteresowanych rodzimą „her-storią”, czyli kobiecą wersją interpretacji dziejów.

Pytania i zadania kontrolne

?	1. Jakie znasz typy tras turystycznych w miastach pod kątem tematyki oraz stopnia organizacji. Wymień przykłady takich tras, jeśli są ci znane.
?	2. Jakie zalety dla przewodnika ma funkcjonowanie w jego mieście turystycznej trasy materialnej? W odpowiedzi nie zapomnij wymienić możliwych form współpracy przewodnika z organizatorami tej trasy w obsłudze turystów.
?	3. Opisz krótko, na czym polega zwiedzanie wielozmysłowe i wymień jego różne odmiany. Która z nich najbardziej nadawałaby się do Twojego miasta, uwzględniając jego materialne dziedzictwo?
?	4. Jakie programy zwiedzania kreatywnego (wymień dziedziny) można zaproponować turystom w Twoim mieście w oparciu o jego lokalne dziedzictwo?

	5. Czym różni się zwiedzanie z perspektywy od zwiedzania z narracją alternatywną? Odpowiadając podczas zajęć grupowych wymień i krótko omów różnice w założeniach tych typów zwiedzania, ich przygotowaniu i realizacji w pracy przewodnika.
	6. Zaproponuj trasę zwiedzania kreatywnego w Twoim mieście. Wskaż jego temat i uzasadnij jego wybór (wiążąc go z dziedzictwem miasta). Nanieś na plan miasta trasę zwiedzania, uzasadniając jego poszczególne punkty, obowiązkowo powiążane z wiodącym tematem i przygotowujące uczestników do kreatywnego zaangażowania. Wskaż miejsce odpowiednie dla organizacji warsztatu tematycznego, realistycznego w przeprowadzeniu dla turystów w niezbyt długim czasie i dokładniej opisz jego formę i przebieg oraz artefakty (dzieła), które w wyniku tego warsztatu miałyby powstać. Jeśli to możliwe, zdobądź lub sporządź instrukcje (receptę) wykonywania tych artefaktów.
	7. Opracuj projekt wirtualnej trasy tematycznej dla Twojego miasta, wykorzystując temat (aspekt dziedzictwa) dotychczas nie eksploatowany turystycznie w tej formie. Napisz gotowe wprowadzenie do takiej trasy, wskazując w nim główne powody jej atrakcyjności i grupy turystów, którym można ją zaproponować. Wskaż stacje (obiekty, miejsca, może ekspozycje) zgodne z tematem wiodącym trasy i zlokalizowane w zasięgu pieszej wędrówki w czasie nie dłuższym niż 3-4 godziny. Opisz krótko, jakie elementy należałoby tam pokazać lub omówić. Naszkicuj na planie miasta odcinki łączące te miejsca i tworzące możliwie atrakcyjną trasę przejścia.
	8. Na podstawie znanej ci historii Twojego miasta wybierz postać potencjalnie atrakcyjną jako bohater(ka) tematycznego zwiedzania z perspektywy i skonstruuj zarys programu dla takiego zwiedzania. Opisz pokrótce kolejność prezentowanych faktów, wskaż ich odbiór ze strony Twojego bohatera i ich interpretację, która mogłaby być mu najbliższa - pomocny może być w tym przykład podany w części czwartej [por. opowiadanie z perspektywy]. Wskaż punkty (miejsca, obiekty) w mieście, w których zrealizowałbyś kolejne stacje Twojego zwiedzania i uzasadnij ten wybór (na piśmie lub ustnie w ramach zespołowych ćwiczeń z metodyki).

	9. Wybierz epizod z dziejów Twojego miasta potencjalnie atrakcyjny dla skonstruowania historycznego zwiedzania „z perspektywy” oraz postać, która mogłaby być rzecznikiem takiego subiektywnego przekazu. Uzasadnij Twój wybór. Następnie skonstruuj plan takiego zwiedzania. Opisz pokrótce kolejność prezentowanych faktów, wskaż ich odbiór ze strony Twojego bohatera i naszkicuj taką ich interpretację, która mogłaby być mu najbliższa - pomocny może być w tym przykład podany w czwartej części podręcznika [por. opowiadanie z perspektywy]. Potem wskaż punkty (miejsca, obiekty) w mieście lub w dzielnicy (kompleksie obiektów), w których zrealizowałbyś kolejne stacje Twojego zwiedzania i uzasadnij ten wybór (na piśmie lub ustnie w ramach zespołowych ćwiczeń z metodyki).
	10. Wskaż grupę lub środowisko obecne w dziejach Twojego miasta (lub regionu), które w Twojej opinii może posłużyć jako podmiot alternatywnej narracji lokalnej historii. Wybierz grupę, której wkład w dzieje był długotrwały i/lub istotny, a jednocześnie jej interpretacja może być dziś ciekawa dla turystów (której ich grupy?) i uzasadnij ten wybór. Następnie skonstruuj zarys takiej narracji: wskaż przynajmniej kilka kluczowych wydarzeń i procesów, co do których ta interpretacja będzie się różniła od powszechnie uznanej i przekazywanej. Podaj typ źródeł i miejsc, gdzie można ją pozyskać tworząc program oraz wskaż miejsca (obiekty) w mieście, które jako kolejne „stacje” objęłyby trasa zwiedzania, oraz krótko opisz treść przekazu w tych miejscach. Zwróć uwagę, by przekaz układał się w spójną i chronologiczną narrację historii (wielu epok lub jednej epoki).
	11. Korzystając dostępnych źródeł turystycznych (w tym ofert zamieszczonych w Internecie), wykonaj listę miejskich tras turystycznych w Polsce (na której umieść przynajmniej 20 takich tras z minimum 7 miast). Na podstawie krytycznej analizy opisu określ, czy są to trasy wirtualne, realne czy materialne, podając kryteria twojej oceny. Zastanów się czy walory podobne do eksploatowanych w zestawionych trasach nie występują w Twoim mieście w liczbie lub jakości wystarczającej na stworzenie nowej trasy, która dotychczas nie została opracowana.

11. INTERPRETACJA DLA GRUP NIETYPOWYCH

11.1. Zwiedzanie z osobami niepełnosprawnymi

Opis. Nie istnieje jednolita „grupa niepełnosprawnych”: bardzo różnorodnie ograniczone są możliwości udziału w zwiedzaniu i doświadczania dziedzictwa w przypadku osoby niewidomej, niesłyszącej, poruszającej się na wózku lub o kulach – natomiast inaczej wygląda to w przypadku niepełnosprawnych intelektualnie. Dlatego już na wstępie musimy sobie uświadomić, że niniejsze omówienie nie zawiera ani pełnego opisu interpretacji dziedzictwa skierowanej do osób niepełnosprawnych, ani dokładnych instrukcji dotyczących działań przewodnika, najodpowiedniejszych środków przekazu czy zachowań w sytuacjach typowych lub krytycznych. Należy je traktować raczej jako zbiór ogólnych uwag, na temat trybu przygotowywania takiej usługi (w tym wyboru zwiedzanych miejsc i obiektów, tras przemieszczania się, środków przekazu itd.) oraz równie ogólnych wskazówek dotyczących samej interpretacji oraz zasad zachowania się przewodnika w trakcie zwiedzania.

Pierwszym rozróżnieniem w ramach tej grupy usług jest fakt ich świadczenia grupie osób niepełnosprawnych (ewentualnie z ich opiekunami), czy też grupie mieszanej, w której wśród osób sprawnych jest jedna lub więcej osób z niepełnosprawnością. Kolejną różnicę stanowi, czy przewodnik ma do czynienia z grupą osób z jednym typem niepełnosprawności (co znacznie ułatwia jego pracę), czy też z kilkoma różnymi, co może ją utrudnić. Inaczej wygląda także przygotowanie programu i praca dla osób z pełną sprawnością intelektualną, a nawet z dobrą sprawnością ruchową, jednak ograniczonych brakiem niektórych możliwości percepcyjnych (odbiorczych), jak głusi, inaczej przygotowuje się i przeprowadza zwiedzanie dla osób niewidomych, ograniczonych zarówno percepcyjnie (wzrok), jak i w części ruchowo. W pracy z osobami na wózkach ograniczona musi być nie tyle interpretacja (dobrze widzą i słyszą, w pełni rozumieją nawet trudniejsze wywody), co lista zwiedzanych obiektów – do niektórych po prostu się nie dostaną. Z kolei w planowaniu i realizacji wycieczki dla osób z niepełnosprawnością intelektualną (różnych poziomów: lekkiego, umiarkowanego znacznego i głębokiego) przeszkodą nie jest dostęp fizyczny ani ograniczenie odbioru słów czy obrazów, lecz np. bariera języka interpretacji (zrozumienie bardzo wielu pojęć, złożonych zdań), która przekreśla efektywność jednych form przekazu (np. źródła historyczne, cytaty literackie) a nakazuje używać inne (np. obrazki, animacje), albo niemożność zrozumienia procesów historycznych (w tym ich różnorodnych przyczyn) czy zestawienia wydarzeń w logiczne ciągi. Na to wszystko nakłada się różnica w realizacji poszczególnych typów zwiedzania dla tej grupy: spacer, objazd, formy kombinowane, ewentualnie aktywne itd. Wszystko to powoduje, że w opisie tej części usług przewodnika musimy zrezygnować z dotychczas stosowanej przejrzystej struktury (na przykład z opisu zalet i wad, typowych zadań przewodnika

i szczególnie przydatnych środków interpretacji), zamiast tego koncentrując się na 1) opisie generalnych zasad przygotowania do pracy i 2) szczegółowych wskazówkach dotyczących realizacji zwiedzania z najczęstszymi grupami turystycznymi osób niepełnosprawnych. Na pewno nie wystarczy to przewodnikowi przygotowującemu się do realizacji konkretnego zlecenia z osobami niepełnosprawnymi. Musi on mieć wiedzę na ich temat i świadomość wszystkich ograniczeń, które dotyczą tej konkretnej grupy zwiedzających jako odbiorców interpretacji dziedzictwa. Pomocne mu będą opracowania dotyczące turystyki osób z poszczególnymi typami niepełnosprawności oraz pracy edukacyjnej z nimi. Tytuły kilku takich opracowań zamieszczono na końcu podręcznika i autor gorąco namawia do zapoznania się z nimi wszystkich podejmujących się prowadzenia zwiedzania dla osób niepełnosprawnych, tym bardziej zaś tych przewodników, którzy chcieliby się w tym wyspecjalizować. W polskich miastach powoli, ale zauważalnie rośnie popyt na usługi takich przewodników, ponieważ ich aktywność turystyczna stale wzrasta. Warto jednak pamiętać, że znajomość podstawowych zasad dotyczy wszystkich adeptów do zawodu przewodnika. Każdemu bowiem przydarzy się, że jedna lub kilka osób z grupy, dla której realizuje zlecenie jest niepełnosprawna trwale lub choćby czasowo (z nogą w gipsie po wypadku lub urazie) i wówczas trzeba szereg elementów zwiedzania dostosować do możliwości tej osoby.

Przykład zwiedzania dla niepełnosprawnych

„Odkrywanie Heidelbergu wyczuwaniem, węchem i dotykiem” („Heidelberg durch „Spüren, Riechen, Tasten“ entdecken“)

Organizator: Heidelberg Marketing

Grupa docelowa: niewidomi i niedowidzący.

Warunki: zwiedzanie jest w stałej ofercie i realizuje się je cyklicznie w określone dni roku dla grupy złożonej z turystów indywidualnych. Dla grup zorganizowanych może zostać zamówione. Orowadzanie w stałych terminach jest darmowe, płatny jest tylko wstęp do zamku. Konieczne jest jednak zameldowanie ze względu na ograniczoną liczbę uczestników. Wersje językowe: niemiecka, angielska, francuska, włoska. Zwiedzanie posiada swoją wersję dla dzieci w terminie stałym i dla grup (klas) dzieci niewidomych lub niedowidzących na zamówienie w uzgodnionym terminie. Wersja dla dzieci zawiera więcej elementów zabawy, mniej odniesień historycznych i komentarzy rozwiniętych.

Czas trwania: 6 godzin (wszystkie moduły z trzema dłuższymi przerwami)

Opis: tytułowi zwiedzania odpowiada wyraźnie akcentowana aktywność uczestników, do której motywuje szczegółowy program i techniki stosowane przez przewodników: akcent jest położony na czynne „odkrywanie” miasta, a komentarze i wskazówki są tylko pomocą do niego. Zwiedzanie zapoznaje uczestników z najważniejszymi wydarzeniami historii Heidelbergu i głównymi walorami jego materialnego dziedzictwa z wykorzystaniem intuicyjnej zdolności wyczuwania otoczenia oraz zmysłów dotyku i węchu (w tytule brak zmysłu słuchu, jednak przewidziane są oczywiście słowne komentarze). Program rozpoczyna

się w centrum historycznego miasta, przy Neckarmünzplatz i składa się z czterech odrębnych modułów. Uczestnicy mogą wziąć udział we wszystkich lub w wybranych z nich, ponieważ zaczynają się one zawsze na umówionym miejscu o określonej godzinie, a dojazd po przerwie z miejsca zakończenia jednego modułu do miejsca rozpoczęcia kolejnego jest zapewniony przez organizatora.

Obiekty i moduły zwiedzania:

- 1) trwające półtorej godziny zwiedzanie ogrodu i dziedzińca heidelberskiego zamku.
- 2) zwiedzanie Muzeum w Aptece (Apothekenmuseum), przez dotyk i węch uczestnicy doświadczają i poznają substancje lecznicze, lekarstwa i przyrządy aptekarskie, objaśniane przez przewodnika.
- 3) od Placu Uniwersyteckiego (Universitätsplatz) rozpoczyna się zwiedzanie Starego Miasta. Realizuje się je przez wspólne przemieszczanie się i dotykane charakterystycznych miejsc po drodze, objaśnianych przez przewodnika. Obiekty: Fontanna Lwów, Stary i Nowy Uniwersytet, akademicki kościół Św. Piotra z wirydarzem i dziedzińcem (cmentarz m.in. znanych profesorów), Stary Most na Neckarze z bramą mostową i artystyczną rzeźbą małpy (Brückenauffe), nawiązującą do starego (samokrytycznego) heidelberskiego wiersza, gotycki kościół Ducha Świętego.
- 4) ostatnim elementem zwiedzania jest spacer słynną „Drogą Filozofów (Philosophenweg), gdzie obok wysłuchania opowieści o jej bohaterach – dawnych studentach pierwszych kursów, rozpoznawana jest zróżnicowana roślinność.

*W dni cyklicznego zwiedzania uczestnicy mogą w heidelberskim teatrze wziąć udział w przedstawieniu opery „Titus”, przygotowanym specjalnie dla niewidomych i niedowidzących.

Przygotowanie

Przygotowanie dalsze. Planując stałą trasę zwiedzania dla osób niepełnosprawnych warto od samego początku przygotować ją w czterech wersjach, odpowiednich dla czterech najczęściej spotykanych rodzajów niepełnosprawności: a zatem dla niewidomych, niesłyszących, niepełnosprawnych ruchowo (w opcji osób na wózkach) oraz osób z lekką niepełnosprawnością intelektualną. Ponieważ ograniczeń ze strony obiektów i wystaw jest sporo i są różnego rodzaju, najlepszym rozwiązaniem jest zaplanowanie na początek jednej trasy o charakterze reprezentatywnym dla dziedzictwa miasta. Najprościej, jeśli byłaby to trasa typowa dla spaceru historycznego, ewentualnie obejmująca także parę (najwyżej kilka) miejsc lub obiektów charakterystycznych dla ważnych tematów dziedzictwa lokalnego lub najważniejszych wydarzeń, miejsc szerzej znanych i powszechnie kojarzonych z miastem lub unikatowych obiektów albo kolekcji (na przykład jedyne w kraju muzeum posiadające kolekcję z danej dziedziny). W każdym z tych miejsc i obiektów należy przeprowadzić wizję lokalną z wywiadem, sprawdzając najpierw same możliwości fizycznego dostępu dla osób z określonymi niepełnosprawnościami (głównie z ograniczeniami ruchowymi), a następnie dowiadując się o dodatkowe opcje interpretacyjne, tworzone dla osób niepełnosprawnych (materiały w alfabecie Braille’a, audiodeskrypcję prezentacji, filmy z tłumaczeniem w języku

migowym, programy zwiedzania i treści interpretacyjne dla dzieci (z których wiele można wykorzystać dla niepełnosprawnych intelektualnie) i tak dalej. Na tej podstawie należy stworzyć listę obiektów, które faktycznie nadają się do takiego programu zwiedzania.

Warto także nawiązać kontakt z miejscowym oddziałem Polskiego Związku Głuchych, ustalając możliwości zaangażowania tłumacza języka migowego, jeśli przyjeżdżające grupy nie mają go ze sobą. Ambitny przewodnik, planujący specjalizację w obsłudze grup niepełnosprawnych może zdecydować się nawet na naukę języka migowego (powinien jednak wiedzieć, że nie będzie to krótki i prosty kurs : interpretacja wymaga rozwiniętego języka, zatem wysiłek będzie porównywalny z płynnym wyuczeniem się każdego języka obcego). Planując więcej niż jednorazową obsługę turystów niewidomych lub niepełnosprawnych intelektualnie, przewodnik powinien z kolei skontaktować się z miejscową szkołą dla niewidomych lub zakładem opiekuńczym dla niepełnosprawnych intelektualnie, i wziąć udział w przynajmniej kilku lekcjach szkolnych dla tych osób. Tą drogą zorientuje się w efektywnych sposobach przekazu informacji i przynajmniej podstawowych sposobach interpretacji rzeczywistości i treści bardziej abstrakcyjnych, np. doświadczy obrazowego mówienia do niewidomych i prezentacji przez dotyk z komentarzem, albo przyswoi sobie proste formułowanie wypowiedzi zrozumiałych dla niepełnosprawnych intelektualnie.

Kolejnym etapem jest wyznaczenie między nimi trasy na spacer pieszy oraz odcinków przejazdu dla autokaru lub minibusa, przy czym odcinki piesze muszą być krótkie, posiadać miejsca dla odpoczynku nie tamującego ruchu innych pieszych, a odcinki przejazdu muszą na początku i końcu, w pobliżu zwiedzanych miejsc lub obiektów, posiadać miejsca do dłuższego przystawiania pojazdu i bezpiecznego wsiadania i wysiadania niepełnosprawnych turystów. Trasy piesze przygotowane dla niewidomych i niepełnosprawnych ruchowo muszą posiadać gładkie powierzchnie (asfalt, równo ułożone płyty chodnikowe bez większych dziur i przełomów wysokościowych) z jak najmniejszą ilością krawężników. Tak opracowana ogólna trasa z konieczności będzie posiadała modyfikacje dla poszczególnych typów niepełnosprawności, na przykład nie ma sensu prowadzić niesłyszących do muzeum instrumentów muzycznych, niewidomych do punktu widokowego lub obiektu, którego główną atrakcją jest wizualna prezentacja trudno przekładalna na słowny komentarz, z kolei niepełnosprawni ruchowo nie sforsują wejścia do trasy podziemnej, nie zaopatrzonego w windy. Ostatnim etapem przygotowania programu jest opracowanie komentarzy interpretacyjnych (por wskazówki).

Przygotowanie bliższe. W przypadku programu zwiedzania, który nie został przygotowany do stałej oferty przewodnik musi sprawdzić całą trasę pod kątem 1) możliwości jej pokonania przez osoby z daną niepełnosprawnością wraz z dostępnością przewidzianych do zwiedzania obiektów i miejsc konkretnie dla nich, a także pod kątem 2) możliwości doświadczania przez te osoby poszczególnych elementów dziedzictwa (obiektów, miejsc) i efektywności jego interpretacji z ich punktu widzenia. W tej drugiej kwestii najlepszym kryterium doboru (miejsc) i wyboru (środków przekazu) jest empatia. Przewodnik powinien

po prostu wczuć się w ich sytuację, zadając sobie dwa pytania: „co **oni** zobaczą (usłyszą, czego dotkną)?” i „jak **oni** to odbiorą, zrozumieją?”.

W obiektach zamkniętych konieczne jest zapowiedzenie grupy i rezerwacja usługi specjalnej dla niepełnosprawnych. W ten sposób przewodnik zapewnia dostępność fizyczną obiektu dla grupy, pomoc personelu w poruszaniu się po nim, udostępnienie wszelkich urządzeń (jak windy itd.) a także zastosowanie wersji prezentacji i interpretacji dla niepełnosprawnych, jeśli taki obiekt posiada. Przede wszystkim zaś unika wielu problemów związanych z nieprzygotowaniem personelu na tę grupę i zyskuje pełne prawo domagania się wszystkich przewidzianych dla niej świadczeń i udogodnień. Jeśli grupa korzysta z restauracji, musi być w niej także wcześniej zapowiedziana, co znacznie usprawni obsługę.

W grupach mieszanych, jeśli nie zadbał o to organizator wycieczki, należy ustalić osoby pomagające w poruszaniu się każdemu niepełnosprawnemu ruchowo i niewidomemu już przed zwiedzaniem lub na samym jego początku. Dotyczy to przede wszystkim przekraczania barier (krawężniki, schody) oraz wsiadania do i wysiadania z autokaru (mikrobusa).

Przewodnik a organizacja zwiedzania. Na pierwszy plan w wielu momentach wysuwają się zadania organizatora!! (logistyka dotarcia do miejsc, publicznych toalet, transport, usługa dostępu, zapewnienie aparatów, inna opcja urządzeń, ewentualne pośrednictwo rezerwacyjne w lokalach).

Wykorzystanie do maksimum możliwości jakie daje **infrastruktura turystyczna**. Opiszemy to na przykładzie niewidomych. Jeśli w danym punkcie miasta postawiono dla nich trójwymiarowe makiety miasta, dzielnic, kwartału, placu czy obiektu z opisami w alfabecie Braille'a, to są one obowiązkowym punktem zwiedzania miasta i przy nich należy „opowiadać” przedstawione tam obiekty, zachęcając uczestników do samodzielnego zapoznania się z nimi.



Fot. 1. Makieta Dzielnicy Cesarskiej w Poznaniu dla niewidomych.
Źródło: Zasoby Urzędu miasta Poznania

Należy także wybierać obiekty i ekspozycje, gdzie są opisy lub dostępne dla zwiedzających materiały pisane alfabetem Braille'a. Te obiekty i wystawy należy preferować kosztem tych gdzie takich opisów i materiałów nie ma, z wyjątkiem tych absolutnie najważniejszych, które w opinii przewodnika są kluczowe dla dziedzictwa miasta. Do muzeów prezentujących wizualne aspekty dziedzictwa (np. malarstwo) należy wchodzić tylko wówczas, gdy posiadają one programy i urządzenia z audiodeskrypcją (opisem głosowym), które można uczestnikom rozdać lub włączyć w poszczególnych salach. W zwiedzaniu z niewidomymi korzysta się z typowych prezentacji audiowizualnych (np. filmów w obiektach) wówczas, gdy treść obrazów i scen jest w wysokim stopniu opowiadana słowami. Można także wybrać te muzea i wystawy, w których istnieje możliwość dotknięcia i „odczytania” dłonią przynajmniej niektórych eksponatów (rzeźby, stroju, makiety, instalacji itd.). Zmieniając miejsce, przewodnik powinien sygnalizować to uczestnikom (teraz przejdę na prawą stronę, gdzie... X”, „ruszamy dalej, będę szedł przed wami, za około X minut dotrzemy do Y”). Obrazowość języka, według zasady: „wprawdzie tego nie widzicie, ale wszystko Wam opowiem” – przewodnik pamięta, że trzeba mówić nie tylko o historii czy znaczeniu lub przeznaczeniu budowli, pomników czy eksponatów, ale też o „*samych rzeczach*”, ich kolorze, kształtach, ubiorach, czy scenach, które przedstawiają. Są to rzeczy, których opisu nie potrzebują widzący – jednak od kogoś muszą go otrzymać niewidomi.

Komentarze w zwiedzaniu z niepełnosprawnymi. W tej kwestii obowiązuje ta sama zasada, co przy przygotowywaniu trasy zwiedzania: przewodnik musi dokonać modyfikacji swoich komentarzy, biorąc pod uwagę rodzaj niepełnosprawności uczestników zwiedzania. Najprostszym zadaniem jest interpretacja dla niepełnosprawnych ruchowo, których można pod tym względem traktować jak zwykłą mieszaną grupę dorosłych, eliminując tylko elementy zadaniowe związane z ruchem. W komentarzu dla niewidomych musi być zawarta dodatkowo duża ilość elementów opisowych ze zwrotami przymiotnikowymi, opisującymi wygląd, kolor i kształt prezentowanych obiektów materialnych albo obrazujące zachodzące zmiany (na przykład otwierające się drzwi, zmieniające się w trakcie przejazdu typ zabudowy czy szatę roślinną itd.). Dla niepełnosprawnych intelektualnie przewodnik w komentarzach musi unikać nawiązań do doświadczeń edukacyjnych, a zamiast nich odnosić się niemal wyłącznie do tego, co widzą. Musi stosować możliwie najprostsze słownictwo, a w ramach wprowadzanej interakcji powinien uwzględniać tam, gdzie to możliwe elementy ruchu i kreatywnego wykorzystania przestrzeni (jak wykonywanie rysunków, posługiwanie się elementami interaktywnymi na wystawach (ostrożne), itd.). Inaczej powinno wyglądać przygotowywanie komentarzy dla niesłyszących – najlepszym wyjściem będzie zaangażowanie dla nich na całą trasę tłumacza języka migowego, może nim być także osoba towarzysząca grupie. Jednak musi ona otrzymać wcześniej pisemne komentarze rozwinięte do całej trasy lub przynajmniej ich opracowania, ze wskazanymi kolejnymi punktami wyводу przewodnika, żeby mógł się przygotować do pełnienia tej funkcji. Równie dobrym sposobem jest zaangażowanie do prowadzenia takich grup przewodnika, który sam dobrze włada językiem migowym, o ile taki w mieście pracuje.

Szczegółowe kwestie w zwiedzaniu **osób niepełnosprawnych ruchowo**. Generalnie dla osób z tym rodzajem niepełnosprawności należy wybierać do zwiedzania obiekty z dostępem bezpośrednim (pochylnie dla wjazdu wózkami) lub z zagwarantowaną pomocą personelu, przy różnicy poziomów wewnątrz obiektu mające na wyposażeniu windy lub urządzenia do przemieszczania wózków inwalidzkich przy schodach, a także posiadających drzwi ręcznie otwierane lub automatyczne rozsuwane, nie planować natomiast korzystania z drzwi obrotowych. To ostatnie dotyczy także niewidomych.

Planując taką trasę należy też znaleźć kilka punktów z toaletami przystosowanymi dla osób niepełnosprawnych. Takie toalety mogą być potrzebne w miejscu blisko czasowego środka dłuższego niż półtorej godziny zwiedzania oraz zawsze w pobliżu jego punktu końcowego. W punkcie początkowym może zajść konieczność skorzystania z nich, jeśli grupa przystępuje do zwiedzania po podróży. Natomiast nie będzie to niezbędne, jeśli zwiedzanie zaczyna się od hotelu lub po przyjeździe zaraz po posiłku.

Tempo zwiedzania pieszego i w obiektach. Szczególnie ważna jest kwestia tempa przy grupach osób z niepełnosprawnością ruchową, ale także przy niewidomych. Zasada jest następująca: przewodnik dostosowuje tempo zawsze do osoby z najcięższą dysfunkcją, idąc z taką szybkością, by ta nie męcząc się mogła zawsze być w zasięgu jego głosu. Przy wszystkich przystankach, gdzie wygłaszany jest komentarz (także krótki, zredukowany), przewodnik z jego rozpoczęciem czeka, aż ostatnia osoba słyszy jego lub widzi tłumacza (jeśli są to niesłyszący). Najlepiej jest, by osoby na wózkach mogły zebrać się w półkolu, mając przed oczami przewodnika i będąc w mniej więcej równej odległości od niego.

Pojazd. Ponieważ duża część zwiedzania z niepełnosprawnymi to zwiedzanie kombinowane, podczas którego część odcinków przebywana jest w pojeździe (autokarze lub mikrobusie) konieczne jest sprawdzenie możliwości środka transportu obsługiwanie niepełnosprawnych (np. podnośnik do wózków) i opanowanie technik wsiadania i wysiadania z ich pomocą. W niektórych przypadkach warto także opracować i zastosować plan zajmowania miejsc (osoby ze sztywnymi kończynami dolnymi w miejscach od środka, a nie od okna). Jeśli taki plan nie jest sporządzony, przewodnik powinien zadbać o odpowiednie rozwiązanie na czas zwiedzania i powierzyć jednej z osób opiekujących się czuwaniem nad jego wykonaniem. W opisie przygotowania wspomniano już o starannym wyborze miejsc wsiadania i wysiadania.

Szczegółowe kwestie w zwiedzaniu dla niesłyszących. Wspomniano już o konieczności zaangażowania dla takiego zwiedzania tłumacza języka migowego. Należy jednak pamiętać, że w każdym kraju ten język jest nieco inny, więc nasz tłumacz powinien rozumieć nasz język mówiony a jednocześnie migowy język uczestników. Nie ma sensu zatrudniać polskiego tłumacza migowego dla niesłyszących Niemców czy Amerykanów. Podczas zwiedzania przestrzeni otwartych lub kompleksów z dużą ilością pomieszczeń trzeba także uważać, by uczestnicy nie oddalili się od grupy: nie zawołamy przecież na nich, lecz będziemy musieli ich szukać. Jeśli w zwiedzanych obiektach stosuje się interpretacyjne filmy i prezentacje, należy wybierać te z nich, które posiadają wersję (kanał) z tłumaczeniem w języku migowym (i znów ważne, w którym języku). W ostateczności,

gdy takiego brak a film lub prezentacja jest ważna dla całości programu, można wybrać wersję zwykłą (ewentualnie w języku zwiedzających) i poprosić tłumacza języka migowego, zwiedzającego z grupą by dokonał na bieżąco tłumaczenia tekstu. W takim przypadku przewodnik usuwa się na bok by nie dekoncentrować uczestników, ponieważ ci muszą teraz patrzeć zarówno na prezentację, jak i na tłumacza, który staje obok ekranu. W zwiedzaniu z niepełnosprawnymi nie stosuje się również w ramach interpretacji nagrań dźwiękowych, ale to powinno być raczej dla każdego oczywiste...

Adresaci interpretacji. Prowadząc zwiedzanie dla niepełnosprawnych, przewodnik zawsze zwraca się **do nich** samych, a nie do ich opiekunów. Nie może zapominać, że to niepełnosprawni są uczestnikami zwiedzania, pozostałe osoby stanowią tylko pomoc, która umożliwia jego realizację. Takiej postawie i jej prawidłowemu odbiorowi pomagają także naturalny kontakt wzrokowy. Dlatego przy dłuższych komentarzach skierowanych do osób siedzących na wózkach przewodnik po zgromadzeniu ich powinien usiąść, by jego oczy i usta były „na ich wysokości”. Wówczas będzie odebrany w sposób najbardziej naturalny a dodatkowo sam uniknie pokusy mówienia ponad ich głowami... do opiekunów.

Autocenzura języka. Prowadzący zwiedzanie dla niepełnosprawnych przewodnik musi uważać na swój język i wystrzegać się wszelkich wyrazów, zwrotów, porównań, nawet elementów opisu (jak metafory), które mogłyby ich nie tylko urazić, ale nawet wywołać nieprzyjemne dla nich skojarzenia. Dlatego tabu są nie tylko wyrazy odbierane jako pejoratywne (jak „kaleka”, „kulawy”, „kikut”, „ślepy” czy „głuchy”, nie mówiąc już o „głupi” w grupie osób niepełnosprawnych intelektualnie), ale też takie zwroty jak „przykuty do wózka” czy „być ślepym na fakty”, „głuchym na argumenty” i im podobne.

Aktywność zwiedzających. Także w zwiedzaniu dla niepełnosprawnych jest pożądana jako jeden z filarów nowoczesnej interpretacji, polegającej na własnym zaangażowaniu uczestników. Ze względu na ich różnorodne ograniczenia, należy odrębnie rozważyć istniejące możliwości w przypadku każdej grupy i każdego programu zwiedzania. Istnieją jednak generalne rozwiązania, najbardziej odpowiednie dla każdej z tych grup. Przykładowo dla osób niepełnosprawnych ruchowo można tak rozpisywać komentarze przy poszczególnych miejscach, a nawet eksponatach, by brały one udział w ich przekazie (może odczytywały fragmenty tekstów?), już na etapie przygotowania powierzać im zadania w zwiedzaniu (na przykład osobie na wózku można również już na przedpolu zwiedzania za pośrednictwem organizatora przydzielić zadanie i w konkretnym wybranym miejscu przekazać jej funkcję interpretatora, co której się przygotowała). Niepełnosprawni intelektualnie mogą być zaangażowani podobnie do dzieci, zatem w ich przypadku pożądane jest wprowadzenie ruchowych form aktywności, oraz prostych zadań i zgadywanek. Zalecana jest nauka prostych gestów lub piosenek (jak z dziećmi), łatwe konkursy z nagrodami. Elementy ruchowych zabaw i rekreacji (w tym m.in. przebierania się) powinny być najlepiej tematycznie powiązane z miejscem.

Środki przekazu. Przy różnych rodzajach niepełnosprawności konieczna jest rezygnacja z użycia poszczególnych środków przekazu, co wymaga przebudowy komentarzy,

ich redukcji o odnośne elementy lub zastąpienia jednych elementów innymi. Na przykład grafiki i wszelkie inne wizualizacje odpadają przy zwiedzaniu z niewidomymi – można je zastąpić odczytaniem przekazu źródłowego, nagraniem lub opowiadaniem o danym detalu lub aspekcie prezentacji. Z kolei nagrania dźwiękowe i elementy muzyczne są bezcelowe przy niesłyszących, wówczas pomóc może ukazanie ilustracji lub dynamicznej prezentacji wizualnej z komentarzem w języku migowym. Niepełnosprawni ruchowo nie powinni być zapraszani ani zachęcani do żadnych form aktywności związanych z najmniejszym wysiłkiem fizycznym (w czasie zwiedzania dodatkowym obciążeniem dla nich, ponieważ i tak wiele siły zużywają na przemieszczanie się. Najdalej idąca zmiana, bo dotycząca nie tylko struktury i treści komentarzy, ale nawet wymiany samych zwiedzanych obiektów i interpretowanych detali konieczna jest w zwiedzaniu z niepełnosprawnymi intelektualnie. Na przykład do zwiedzania z nimi nie nadają się niektóre ekspozycje muzealne (szczególnie te z przewagą dokumentów, map i schematów), ani obiekty związane z twórcami sztuki czy literatury na wysokim poziomie abstrakcji. Przewodnik mówiąc do nich nie używa też trudnych słów ani długich zdań (dostosowuje zatem właściwie każdy komentarz, i to w całości). Opowiadając, stosuje liczne gesty jednoznacznie obrazujące wypowiedzaną treść, jak najwięcej także wskazuje na widoczne i wyraźne elementy materialne. Nie powinno się odwoływać do ich doświadczeń (mogą nie kojarzyć doświadczeń z tym, co widzą), lepiej prezentować temat jako nowy. W środkach przekazu dla tej grupy legendy i proste opowiadania powinny być stosowane zamiast treści o źródłowym charakterze, jak cytaty literackie, świadectwa źródłowe czy nagrania świadków historii. W tekstach komentarzy należy zrezygnować z dat i większości nazwisk i nazw, kontrowersyjnych tez czy alternatywnych wersji historii, a także anegdot. W ich miejsce powinno pojawić się więcej form multimedialnych (obraz plus dźwięk), pokazowych (animacja, prosta i wyrazista prezentacja), a także interaktywnych w sensie obsługi (możliwość samodzielnego otwarcia szuflady, odnalezienia przedmiotu, nałożenia na siebie elementu stroju itd.). Szczególną ostrożność powinien przewodnik zachować w opowiadaniu: winien unikać opisów scen drastycznych lub okrutnych, którymi może wystraszyć zwiedzających z tej grupy a nawet wywołać w nich panikę. Uważać powinien również w przekazie wizualnym, unikając przesadnych gestów, którymi może ich podobnie wystraszyć lub które mogą przez nich zostać opacznie zrozumiane.

W sytuacjach konfliktowych i awaryjnych przewodnik powinien zawsze stawać po stronie swoich uczestników i w ich obronie. Przykładem tych pierwszych są przypadki nieuprzejmości w związku z powolnym przemieszczaniem się uczestników przez przejścia, drzwi, głupie komentarze osób postronnych, a już szczególnie jakiegokolwiek przejawy ich poniżania lub agresji. Sytuacje awaryjne zdarzają się w zwiedzanych obiektach: może to być na przykład odmowa udostępnienia windy z powodu jakichkolwiek problemów lub nie przywołanie pracownika, mającego włączyć urządzenia, otworzyć inne drzwi czy uruchomić prezentację w wersji dla niepełnosprawnych. W takich sytuacjach przewodnik ma w stu procentach reprezentować interesy zwiedzających jako swoich klientów, domagać się świadczeń dla nich, jeśli wie, że takie w danym miejscu są możliwe. Nigdy nie powinien

kapitulować i dawać się zbyć byle czym, lecz domagać się wykonania świadczeń i dostępności miejsc. Nie wolno mu miejsc z możliwą do usunięcia nagłą przeszkodą obchodzić i skreślać z programu, bo to zostanie bardzo źle odebrane. Odwrotnie, każde jego zaangażowanie na rzecz pełnego wykonania programu i każde zachowanie jako rzecznika tej grupy uczestników będzie natychmiast docenione.

Multisensoryczność zwiedzania. Rozumiana tu jako prezentacja i interpretacja skierowana do wielu zmysłów odbiorcy, nie tylko wzroku i słuchu, musi być stosowana tak często jak to możliwe. Wynika to z faktu, że jest ona rodzajem rekompensaty za ograniczenie. W ramach przekazu bazującego na innych zmysłach jedne sposoby odbierania i doświadczania rzeczywistości są zastępowane drugimi. Niepełnosprawni w naturalny sposób mają wyostrzone te zmysły, które funkcjonują u nich zupełnie sprawnie, także wtedy, gdy w percepcji przeciętnego człowieka i na danym miejscu nie odgrywają one dużej roli. Na przykład niezbyt intensywny zapach świec lub resztki woni kadzidła w kościele albo tym bardziej cerkwi z pewnością są intensywniej odbierane i będą lepiej zapamiętane przez niewidomego (ale także niesłyszącego) niż przez odpowiednio osobę, która może wszystko zobaczyć czy usłyszeć oryginalny komentarz przewodnika. Dlatego szczególnie dla niewidomych i niesłyszących powinno się szukać wrażeń zapachowych, smakowych (a nie tylko dotykowych, co już od dość dawna jest praktykowane). Ten aspekt doświadczenia należy planować i proponować w programie zwiedzania dla nich, kreując go dodatkowo tam, gdzie to możliwe i dostępne ze względu na koszty. Może to być degustacja potraw regionalnych lub wybranego smakołyku podczas przerwy w zwiedzaniu lub po jego zakończeniu, ale też na przykład spalenie niewielkiej ilości kadzidła w średniowiecznym opactwie, klasztorze lub katedrze. Kiedy już z tych wrażeń korzysta, przewodnik powinien je akcentować w komentarzu słownym (np. zwróćcie Państwo uwagę na smak tego - to jest właśnie X, nasza potrawa, a tak smakuje jej unikatowy składnik, który nazywa się N., czy czujecie Państwo teraz zapach, przypominający Y? To jest właśnie X, które pochodzi ze zmieszania Z i N, a używa się tego przy X.).

Pola współpracy z innymi podmiotami. Najważniejszymi partnerami przewodnika są opiekunowie jego klientów. Zazwyczaj w grupowym zwiedzaniu jest ich wielu, nierzadko zdarza się nawet, że każdy uczestnik ma swojego opiekuna. To spośród nich przewodnik wyznacza lub wybiera osobę zamykającą grupę. Każdorazowo także ktoś zastępuje przewodnika, gdy ten oddala się od grupy (na przykład w celu zlecenia otwarcia wejścia dla niepełnosprawnych lub uruchomienia windy). Jeśli w tej grupie pomoc jest dobrze skoordynowana, przewodnik może skupić się na swojej pracy interpretatora. Jeśli opiekunów jest za mało (kilku na większą grupę), przewodnik musi im pomóc, a przynajmniej nie obciążać ich dodatkowo swoimi zadaniami. Natomiast ci z nich, którzy stale pracują z daną grupą niepełnosprawnych mogą okazać się nieocenionymi doradcami we wszystkich nowych i zaskakujących go sytuacjach – wówczas powinien natychmiast skorzystać z ich pomocy i konsultacji. Ważnym partnerem przewodnika jest tłumacz języka migowego, jeśli on sam nie włada nim wystarczająco dobrze. Wspomniano już o konieczności zorientowania go wcześniej w programie, a nawet jego szczegółach, aby mógł się przygotować do swojej roli.

Innymi partnerami są pracownicy zwiedzanych obiektów, szczególnie ci odpowiedzialni za udostępnianie ich (oraz urządzeń interpretacyjnych) niepełnosprawnym, o ile tacy są wyznaczeni. Oni także powinni być uprzedzeni o wizycie grupy. Ważna jest współpraca z personelem restauracji i innych miejsc żywienia, w porę uprzedzeni mogą oni przygotować salę, by ułatwić ich wejście, wyjście, poruszanie się i zapewnić im sprawną obsługę, która może od nich wymagać więcej wysiłku (odczytywanie i wyjaśnienia menu, podawanie nowych sztuczków, pomoc w korzystaniu z toalety itd.). Bardzo ważna jest sprawna współpraca z kierowcą grupy (ustalenie dokładnych punktów parkowania, ułatwianie wsiadania i wysiadania, pomoc przy załadunku i wyładunku wózków itd.). Wreszcie pracownicy informacji turystycznej będą musieli przygotować specjalną ofertę dla takiej grupy tak w zakresie materiałów informacyjnych, jak i pamiątek i umieć je sprawnie zaprezentować – warto zatem, by odpowiednio wcześniej byli uprzedzeni o wizycie takiej grupy.

11.2. Zwiedzanie z dziećmi

Opis. Grupy dziecięce były i są w polskich miastach poważnym segmentem klientów przewodników. Jednak wraz z przemianami w edukacji, zmianą postaw w stosunku do dzieci jako odbiorców interpretacji dziedzictwa [por. część 1, rozdział 5] oraz pojawieniem się nowych technik prezentacji i urządzeń interpretacyjnych, zwiedzanie dla dzieci jako usługa przeżyło w ostatnich latach prawdziwą rewolucję. W naszym kraju wydaje się ona dopiero trwać, jednak jej skutki już są wyraźne. Dawno już zrozumiano kilka podstawowych faktów. Po pierwsze, że pierwszorzędnym elementem zwiedzania powinna być zabawa, a nie nauka (ta jest najbardziej skuteczna w zakamuflowanej formie zabawy właśnie). Po drugie, że dzieci nie są dobrymi adresatami długich monotonnych monologów. Po trzecie, że potrzebują one częstego ruchu, a także, że w ich wypadku pożądana jest różnorodność impulsów zmysłowych (oprócz wzroku i słuchu wprowadza się więc także doświadczenia odbierane smakiem, dotykiem i węchem). Zupełnie inaczej musi być także formowany przekaz na poziomie języka: unika się więc długich i złożonych zdań, trudnych terminów, szybkiego tempa mówienia, natomiast używa języka obrazowego, odnosi do konkretnych postaci, bohaterów, scen, przedmiotów i działań.

Ponieważ przewodnik prowadzący zwiedzanie dla dzieci wchodzi w ich naturalny świat przeżyć i doznań, musi podjąć starania, by w tym świecie on sam i jego przekaz nie były „ciałem obcym”: osobą mówiącą niezrozumiałym, językiem, przekazującą abstrakcyjne treści, wymagającą nie posiadanych umiejętności i nie uczestniczącą w ich zwykłych aktywnościach - a przez to czynnikiem nieatrakcyjnym i odrzucanym. Jednocześnie musi mieć świadomość, że wpisuje się w proces edukacyjny, a najczęściej także w konkretny zestaw zabiegów edukacyjnych, realizowanych w ramach przyjętego programu (szkolnego lub innego, np. grupowego w ośrodku kultury, wakacyjnego, tzw. półkolonijnego itd.). To z kolei wymaga

zabiegów integrujących „jego” element (zwiedzanie) w całość tego programu, we współpracy z osobami realizującymi go, nauczycielami, animatorami kultury i innymi.

Zalety. Podstawową zaletą jest atrakcyjność tego zwiedzania dla grupy docelowej. Dzieci otrzymują w jego postaci to, co jest najbardziej pożądane z ich punktu widzenia: ciekawą zabawę. Z punktu widzenia edukacji dzieci zwiedzanie jest elementem urozmaicającym program szkolny (lub innego podmiotu edukacyjnego) w innej formie a jednocześnie zapewniającym zetknięcie z autentycznym dziedzictwem „na miejscu” i bardziej intensywne oraz trwałe doświadczenie go przez dzieci. Patrząc od strony przewodnika, bardzo znaczną zaletą jest wzmocnienie jego pozycji konkurencyjnej na rynku ofert w mieście. Fakt posiadania dobrego programu i umiejętność jego atrakcyjnej realizacji prędko zostaną zauważone i – przekazywane z ust do ust – przysporzą mu nowych klientów z dużego grona szkół, przedszkoli i ośrodków kultury. Ujmując to od strony dziedzictwa, ale i turystyki - właściwie przygotowane i atrakcyjnie realizowane zwiedzania z dziećmi tworzą w nich stopniowo pozytywne doświadczenie zarówno kontaktów z dziedzictwem, jak i usług przewodnickich i przyczyniając się do zachowania i wzrostu grupy zainteresowanych jednym i drugim także w przyszłości.

Wady. Jedyną słabą stroną tego zwiedzania od strony przewodnika jest konieczność zupełnie innego podejścia do jego przygotowania i realizacji, co wymaga nie tylko wysiłku (odrębny program, rejestr językowy, opracowanie form animacji), ale także wyćwiczenie innego typu zachowań, przystających do dziecięcego odbiorcy, co dla niektórych przewodników może okazać się nie tyle trudne, co niemożliwe. Patrząc od strony obiektów, zwiedzania dla grup dziecięcych wywołują naturalny chaos i hałas, w niektórych wypadkach wymagają też szczególnej kontroli zachowań, by uniknąć zniszczeń np. elementów wystroju lub eksponatów.

Zastosowanie. Najczęstszą formą zlecenia dla przewodników miejskich jest obsługa grup szkolnych. Są wśród nich zarówno grupy dzieci z własnego miasta, realizujące określony element programu edukacji (np. edukację regionalną, przyrodniczą, fragment edukacji historycznej, program z zakresu literatury). Szczególnie w Krakowie i Warszawie i w Trójmieście zleciennodawcami wielu zwiedzających (najczęściej dla nastolatków, ale także i dzieci) są organizatorzy kilkudniowych wycieczek szkolnych tzw. „do miast”, nieco rzadziej pojawiają się one także w Poznaniu, Toruniu, Wrocławiu czy Lublinie. W takich wycieczkach usługa przewodnika jest jednym z ważniejszych, ale nie jedynym i zazwyczaj nie głównym punktem programu, którym może być wizyta w centrum nauki lub jej popularyzacji, parku rozrywki, teatrze, czy nawet ogrodzie zoologicznym. W mniejszych polskich miastach uczestnikami takich wycieczek są dzieci z bliższej okolicy i trwają one najczęściej tylko jeden dzień - wówczas usługa przewodnika bywa głównym punktem ich programu. Mniej jak dotąd pojawia się w naszych miastach dziecięcych zwiedzających tematycznych oraz zwiedzających dla grup realizujących wycieczki w ramach szlaków tematycznych. Coraz częściej przewodnicy otrzymują zlecenia zwiedzania dla grup dzieci przedszkolnych, przy czym najczęściej są to dzieci z własnego miasta lub jego najbliższej okolicy. W Polsce bardzo powoli, jednak na zachód od nas już bardzo często pojawia się zapotrzebowanie na oferty dla pojedynczych dzieci (1-3) w towarzystwie ich rodziców (por. przykład). W takiej ofercie interpretacja jest oczywiście skierowana do dzieci.

Przykład zwiedzania z dziećmi - Kids & Family Walking Tour, Barcelona (2014)

Organizator: Runner Bean Tours Barcelona

Czas trwania: 2-2,5 godziny

Opis oferty: zwiedzanie jest adresowane do dzieci w wieku od 4 do 12 lat, będących w towarzystwie dorosłych. Konieczna jest wcześniejsza rezerwacja. Wersja językowa: angielska. Formą zwiedzania jest spacer w starym mieście Wątkami zwiedzania są ożywające olbrzymy (w ramach prezentacji pracy warsztatu rzemieślniczego i towarzyszącej mu opowieści), drzewa, mówiące przez liście (na placach), oraz legendy o średniowiecznych królach i królowych (w katedrze).

Trasa zwiedzania i obiekty: gotycka dzielnica Barcelony (Barri Gòtic) w otoczeniu katedry. Głównymi obiektami zwiedzania są: katedra barcelońska (Santa Eulalia) i wirydarz klasztoru przykatedralnego, a następnie szereg otaczających je gotyckich zaułków i placów (Placa de Sant Lu, Placa de Sant Jaume, Placa de Garriga i Bachs, Carter del Call), wreszcie tradycyjny warsztat lalkarski oraz sklep z regionalnymi katalońskimi słodyczami.

Formy interpretacji i środki przekazu: wątkiem wiodącym jest wybiórcza opowieść o średniowiecznej Barcelonie, obok opowiadania historii włączane są: zagadki i gry zadaniowe dla dzieci, kolorowanie gotowych rysunków i rysowanie, element przebrania (królowie i królowe albo maska postaci współczesnej), nauka i wspólne wykonanie tradycyjnej katalońskiej piosenki z elementami tańca, wędrówka przez sklep z objaśnieniami i doświadczeniami smakowymi (próbowanie specjałów) oraz prezentacja wykonywania lalek w tradycyjnych strojach oraz masek postaci historycznych. Na zakończenie dzieci otrzymują słodkie pamiątki i rozpoczną przez nie w trakcie zwiedzania książkę do kolorowania i wypełniania zadań (zagadek).

Zadania przewodnika. W tym typie zwiedzania przewodnik musi je rozumieć i sam sobie wyznaczać zgodnie z podstawowymi zasadami interpretacji dziedzictwa („interpretacja dla dzieci jest zupełnie inna niż dla dorosłych”). Nie oznacza to oczywiście, że pojawiają się inne fakty albo że zupełnie inna wymiana ma ulec zestaw miejsc: dziedzictwo przecież pozostaje to samo. Zupełnie inne musi być jednak jego ujęcie (odpowiadające spojrzeniu, doświadczeniu i rozumieniu typowemu dla dziecka) i w konsekwencji także realizacja (metodami i środkami skutecznymi w edukacji dzieci, a jednocześnie sprawdzonymi jako sprawiające dzieciom satysfakcję i motywujące je do przedłużania doświadczenia we własnym działaniu). Wszystkie trzy funkcje przewodnika: interpretacyjna, animacyjna i organizacyjna) mają w tym zwiedzaniu równie duże znaczenie, jednak w realizacji mocno różnią się od tej w zwiedzaniu dla dorosłych. I tak w funkcji interpretacyjnej przewodnik generalnie wchodzi w rolę narratora „ciągłej” opowieści, lecz zupełnie rezygnuje z podawania różnych wersji interpretacji i alternatywnych ujęć. Warstwa „twardej” faktografii z jej datami, nazwiskami i kontekstami – tu redukuje się zaledwie do kilku imion i możliwie plastycznego opisu wydarzeń, ale barwnego ilustrowania namacalnych realiów epoki (jak tu żyli, w co się ubierali, co jedli, jak się modlili). Opis procesów zastępuje tu prezentacja kolejnych scen, a trudniejsze w odbiorze schematy i plany – obrazki

i animacje (o ile są dostępne). W ramach swojej funkcji organizacyjnej przewodnik nie tylko dba o ramy czasowe i zapewnienie dostępności obiektów czy wykorzystania mikroeventów, ale także zapewnia korzystanie z wersji „dziecięcych” lub sam je tworzy, a dodatkowo staje się jednym z opiekunów grupy i na równi z towarzyszącymi dorosłymi dba o bezpieczeństwo dzieci. W funkcji animacyjnej zupełnie zmienia metody i środki, dostosowując się w pełni do swoich odbiorców i (ujmując to nieco biblijnie) stając się „dla dzieci jak dziecko”, by własnym przykładem pociągnąć je do wspólnej poznawczej (odkrywczej) zabawy.



Fot. 2. Ann-Marie, Runned Bean Tours, Barcelona

Typowe formy przekazu. Naturalnym elementem zwiedzania z dziećmi jest opowiadanie. Ponieważ dzieci chętnie słuchają, ale nie potrafią skupić uwagi na dłużej, opowiadanie nie urozmaicone innymi niż werbalne formami wyrazu i nie uzupełnione elementami angażującymi aktywność dzieci, nie będzie efektywnym środkiem interpretacji (prowadzącym do nabycia osobistego i trwałego doświadczenia dziedzictwa). Dlatego przewodnik musi zważyć na to by jego narracja interpretacyjna była 1) nie za długa w każdym swoim fragmencie, 2) podająca fakty wiernie, ale bez zbyt rozbudowanych wyjaśnień przyczyn, skutków i złożonych kontekstów, 3) utrzymana w rejestrze językowym odpowiednim dla dzieci, z wieloma prostymi przymiotnikami, odnoszącymi się do kształtów, wielkości, kolorów (a przy tym wskazującymi na to, co „największe”, „najszybsze”, „najstarsze” itd. - co dzieci chętnie zapamiętują), 4) odnosząca się do obserwacji dzieci, ich odczuć, w tym także tych odbieranych różnymi zmysłami (jak to pachnie i dlaczego, jak się to dotyka, czuje się to podobnie do... itd.), 5) bogata w elementy dramatyzacji (podniesienie głosu, wyrazy

dźwiękonaśladowcze, wyraziste i jednoznaczne gesty, elementy śpiewu lub recytacji itd.) 6) urozmaicona elementami ożywiającymi (ruch, ilustracja, dźwięk, użycie przedmiotów, eksponatów itd.). W przypadkach, gdy jest taka możliwość przewodnik powinien zaproponować 7) opowiadanie utrzymane w formie świadectwa osobistych przeżyć (więc stylizacja stroju i narracja w pierwszej osobie, por. zwiedzanie stylizowane). Nośnikami interpretacji na poszczególnych stacjach zwiedzania może być jedna ze szczególnie odpowiednich dla dzieci form przekazu, na przykład legenda, a dla młodszych dzieci bajka. Opowiadaniu musi towarzyszyć jak najczęstsza aktywizacja dzieci. Środkami do tego służącymi są: element ruchu, inspirowany przez zadania (na przykład znalezienie rzeczy, przedmiotu, symbolu, nauka i wykonanie prostego tańca), uczenie i wykonanie krótkich recytacji i piosenek, zagadki i minikonkursy z nagrodami (w tym nagrodami pocieszenia dla wszystkich uczestników). Wspomniana stylizacja stroju może obejmować nie tylko przewodnika, ale i same dzieci (przez element przebrania na czas całego spaceru lub zwiedzania jednego obiektu). Natomiast należy być ostrożnym przy stylizacji języka: dzieci mają ograniczony zasób słownictwa i mogą wówczas nie zrozumieć przekazu. W zwiedzaniu ekspozycji przez starsze (czytające) dzieci dobrą formą jest ich podział na małe grupki i „zadaniowanie” [por. zwiedzanie zadaniowe, część 3], co jednak wymaga przygotowania nagród (być może symbolicznych „certyfikatów”) lub ustalenie z nauczycielem nagrody w dalszym procesie edukacyjnym (np. dobrej oceny). Natomiast „tabu” dla przewodnika powinny być środki typowe dla szkolnych lekcji (jak frontalne usadzanie w ławkach, „wykład przy tablicy”, nie mówiąc o „odpytywaniu”). Mogą one okazać się nader skuteczną receptą na nieudane zwiedzanie.

Przygotowanie do realizacji usługi

Przygotowanie dalsze. Jak wspomniano w omawianiu zasad interpretacji (część 1), przy kształtowaniu programu zwiedzania dla dzieci nie wystarczy modyfikacja wersji dla dorosłych, na przykład przez uproszczenie słownictwa. Konieczne jest przygotowanie kompletnego programu dla praktycznie każdego zwiedzania (historycznego czy tematycznego). Ze względu na różnorodność zwiedzanych obiektów, tematyki zwiedzań, liczebność grup i odniesienie do programów edukacyjnych nie sposób przekazać kompletnej instrukcji przygotowywania takiego programu, dlatego ograniczymy się w tym miejscu do szeregu zawsze przydatnych wskazówek.

Dla programu powinna być dobrana jednolita i zrozumiała dla dzieci konwencja, stanowiąca jakby ramy ich „zabawy”, która w naturalnej postaci także odbywa się zawsze w konkretnej konwencji i scenerii, w której dzieci odgrywają swoje role. Może to być konwencja „odkrywania” (tzw. „wyprawa otwartych oczu”), śledzenia (osoby lub śladów), konkursu lub zadania (słuchając przekazu, odnajdując elementy i wykonując zadania cząstkowe dzieci przybliżają się do zwycięstwa przez odgadnięcie, pełny opis, wyuczenie umiejętności itd.)

Program dla dzieci nie może być długi. Przewodnik powinien przyjąć, że program zwiedzania dla dzieci młodszych niż dziewięć lat nie powinien przewidywać czasu dłuższego niż półtorej godziny, a dla dzieci w wieku od 10 do 12 lat maksymalnie dwóch i pół godziny,

przy czym muszą być przewidziane dwie lub trzy krótsze lub jedna dłuższa przerwa na odpoczynek. Miejsce na tę przerwę należy z góry wybrać, zważając na bezpieczeństwo i wygodę (na przykład zamknięty dziedziniec, sala), a w niektórych obiektach także z góry ustalić warunki i zagwarantować możliwość jego wykorzystania dla dzieci już na etapie przygotowania programu.

Kluczowy w przygotowaniu zwiedzania z dziećmi jest dobór środków przekazu *do treści i do dzieci*. Został on opisany w punkcie „typowe środki przekazu”.

Przygotowując program zwiedzania z dziećmi należy zwracać uwagę na wyjątkowe w nim znaczenie animacji do częstego i intensywnego zaangażowania. To ten element często decyduje o powodzeniu spaceru (zadowolenie dzieci) a w jeszcze większym stopniu o jego efektywności (stopień przyswojenia przez nie treści interpretacji i wpływ na kształtowanie postaw wobec dziedzictwa i otoczenia). W programie zwiedzania muszą być dlatego umieszczone najbardziej typowe dla danej grupy wiekowej formy zaangażowania (jak: zabawa tematyczna, przebieranie się, uczenie się krótkich tekstów z elementem występu za pomocą np. deklamacji, wykonywanie śpiewów, odgrywanie scenek, taniec, udział w konkursie, kreatywność odtwórcza (rysowanie, malowanie zwiedzanych obiektów lub prezentowanych scen). Przewodnik musi zastanowić się, jakimi środkami może w poszczególnych momentach skłonić i zachęcić dzieci do przewidzianej formy. Obok prostej, słownej instrukcji, która nie zawsze odniesie skutek i nie może być stosowana jako jedyna forma inspiracji, może na przykład zdecydować się na propozycję „kontynuacji” opowiadania przez odegranie sceny, osobiste „wystąpienie” i zaproszenie do naśladowania go, „przekazanie” przedmiotu wraz z zachętą do jego użycia, rozdanie tekstów piosenki jej naukę. To wszystko wymaga przemyślenia i dokładnego opisanie, a może także przeciwiczenia już na etapie przygotowania oferty.

Przygotowując lub wybierając elementy materialne wspomagające interpretację (jak sceny do zamalowywania, części układanek i inne) lub mające być przekazane dzieciom (jak mapki i opisy, książeczki, kartki z zadaniami) przewodnik powinien zwracać uwagę na to, by miały one odpowiednio zrozumiałą i atrakcyjną dla nich formę (były kolorowe, miały krótkie opisy i duże litery, rysunki pogodne i zachęcające (zbliżone do dziecięcych komiksów i książek).

Przygotowanie bliższe. Wywiad na temat grupy przed ustalonym terminem zwiedzania jest w trym wypadku absolutną koniecznością. Przewodnik powinien dokładnie zorientować się co do wieku grupy, jej liczebności, liczby opiekunów i pełnionych przez nich funkcji (nauczyciele, rodzice). Musi uzyskać pełną orientację do co etapu edukacyjnego, na którym znajdują się dzieci i kontekstu całej wycieczki (na ile wpisuje się ona w program edukacyjny, jakie elementy ją poprzedzają i po niej następują). Jego powinnością jest także zapoznać się z miejscem zwiedzania, które ma zrealizować w całym programie wycieczki, a także szczegółowych życzeń co do realizacji zwiedzania ze strony nauczycieli lub zleceniodawcy. Prezentując im swój szczegółowy program (co w tym zwiedzaniu jest konieczne), przewodnik powinien poprosić ich o pomoc w poszczególnych jego elementach, jeśli będzie jej potrzebował i uzgodnić z nimi zakres ich współdziałania. Niezależnie

od rezerwacji wstępu, zwiedzania i ewentualnego korzystania z mikroeventów lub urządzeń – w tych obiektach, gdzie przewiduje animacyjne formy interpretacji grupę dziecięcą przewodnik powinien zapowiedzieć wcześniej i w razie potrzeby ustalić zakres wykorzystania ich przestrzeni (pomieszczeń) do takich form. Na koniec pozostaje mu rezerwacja lub zapowiedzenie wizyty w warsztatach i miejscach konsumpcji.

Pola współpracy z innymi podmiotami. Najważniejszą grupą partnerów są **opiekunowie** grup dziecięcych. Jako osoby identyfikujące wszystkie dzieci i lepiej znające ich typowe zachowania nie tylko dbają o bezpieczeństwo (zwłaszcza o nie zgubienie się dzieci). Jako osoby im znane i posiadające wśród nich autorytet umieją je także przekonać do koncentracji na temacie zwiedzania, a czasem skutecznie zdyscyplinować. Wspomagają także przewodnika w elementach animacji podczas zwiedzania, przejmując na siebie poszczególne role i pokazując dzieciom, jak je wykonywać. Dlatego niezbędne jest wcześniejsze omówienie z nimi programu lub przynajmniej jego elementów „animacyjnych” na tyle szczegółowo, by mogli dobrze wypełnić przewidziane dla nich zadania, może to nastąpić w formie przekazania im scenariusza lub wcześniejszej rozmowy. Jeśli opiekunowie są nauczycielami dzieci, współpraca obejmuje także integrację zwiedzania w ich program edukacyjny. Przewodnik powinien znać jego aktualny etap i zasadnicze zrealizowane lub planowane na najbliższy czas treści, dzięki czemu będzie do nich nawiązywał, ilustrował je w trakcie zwiedzania lub w atrakcyjnej formie zapowiadał ich późniejsze pojawienie się. W porozumieniu z nauczycielami może także wprowadzić do zwiedzania element rywalizacji lub ewaluacji pozyskanej wiedzy, który nauczyciel wzmocni nagrodą pożądaną przez dzieci (na przykład dobrą szkolną oceną lub punktami za aktywność itd.). Kolejna ważna grupa partnerów to **gospodarze i personel** zwiedzanych obiektów. Dzieci są innym rodzajem zwiedzających, dlatego konieczne jest wspólne ustalenie ram tego, co w trakcie zwiedzania będzie im dozwolone, omówienie planowanych w obiekcie form animacji i możliwości ich realizacji (np. zwiedzanie zadaniowe, opisane w części 3, formy związane z ruchem i kreatywnością dzieci) wraz z wyznaczeniem odpowiednich miejsc do tego, ustalenie miejsc dla spędzania ewentualnych przerw w trakcie zwiedzania (np. klasztorny wirydarz, dziedziniec muzeum, osobny sektor cafeterii lub specjalna sala). Wreszcie – jeśli jest taka potrzeba, należy z nimi ustalić inny sposób używania urządzeń interpretacyjnych (skrócony pokaz, wersja dziecięca itd.) lub możliwości użycia zasobów obiektu dla zwiedzania (jak stroje do przebrania itd.). W zależności od programu zwiedzania ważnym partnerem mogą być **pracownicy zwiedzanych warsztatów** i innych miejsc wytwórczości, z którymi należy wcześniej ustalić typ prezentacji i ewentualne formy animacji w trakcie wizyty. W przypadku kreatywnej formy zwiedzania może do tej grupy wejść **instruktor** (mistrz) warsztatu. W porozumieniu z przewodnikiem lub – za jego pośrednictwem- zleceńodawcą dobiera on artefakty i zakres prac oraz formy instruktażu bardziej odpowiednie dla dzieci. Wreszcie muszą być uwzględnieni wszyscy inni partnerzy typowych zwiedzań: kierowcy, personel restauracji, sklepów itd. z którymi współpraca wygląda jak zazwyczaj, z uwzględnieniem żywiołowości (sklep) i niesamodzielności (np. autokar) dzieci oraz potrzeby szczególnej opieki nad nimi.

Wskazówki dotyczące realizacji

Problem czasu wolnego dla dzieci w trakcie zwiedzania. Przerwy wyznaczane w trakcie zwiedzania, inaczej niż w przypadku grup osób dorosłych, podlegają znacznym ograniczeniom. Ze względów bezpieczeństwa samych dzieci (możliwość wypadku, innego ryzyka związanego z chodzeniem samopas po mieście) ale także dla zabezpieczenia ich przed zagubieniem się opiekunowie, w tym przewodnik mają obowiązek stałej nad nimi opieki. Dlatego zasadą w zwiedzaniach z dziećmi mniejszymi powinno być spędzanie czasu wolnego wyłącznie wspólnie lub w podziale na mniejsze grupki, każda z dorosłym opiekunem. W zwiedzaniach z większymi dziećmi można wyznaczyć czas wolny w zamkniętych przestrzeniach: zwiedzany obiekt np. centrum interpretacji albo muzeum, dziedziniec (zamku, klasztoru), ogrodzony park lub ogród z jednym lub dwoma wejściami (wówczas obydwa pod kontrolną opiekunów). Dzieciom można wtedy dać okazję do skorzystania z toalet, drobnych zakupów pamiątek lub słodczy, ewentualnie eksploracji terenu na własną rękę (lepiej w dwuosobowych grupach), wyraźnie wyznaczając im miejsce i godzinę spotkania. Nie powinno się rozpuszczać dzieci samodzielnie nawet po większych zamkniętych przestrzeniach, jak rynki miast lub wielkie parki, nie ogrodzone lub z wieloma wyjściami. Takie miejsca odpoczynku mogą być natomiast za zgodą opiekunów zaakceptowane dla nastolatków (osób powyżej 12 lat), z natury bardziej samodzielnych.

Kontakt i koncentracja uwagi. Zapewnieniu pełnej koncentracji i zaangażowania dzieci podczas zwiedzania dobrze służy mała grupa. Dlatego, jeśli ta jest większa, powinno się proponować jej podział i zatrudnienie dwóch lub więcej przewodników. Nie zawsze jest to osiągalne (ze względu na chęć oszczędzenia kosztów przez zleceniodawcę), jednak warto starać się o to, by grupy nie były większe niż 10-12 dzieci na przewodnika i przynajmniej jedną osobę opiekującą się nimi. Sytuacja, w której przewodnik oprowadza 40-50 dzieci w towarzystwie jednego-dwóch opiekunów jest niekorzystna z punktu widzenia ich koncentracji, zaangażowania, atrakcyjności i efektywności zwiedzania – wiele ze środków animacji (niektóre zadania, taniec, przebrania itd.) jest przy tym niemożliwych do wykorzystania. Prowadząc zwiedzanie dla dzieci przewodnik musi starać się zarówno podczas spaceru, jak i przy każdej stacji gromadzić je wokół siebie tak, by każde z nich miało z nim bezpośredni kontakt wzrokowy i głosowy. Przy poszczególnych miejscach interpretacji „stojącej” lub „siedzącej” dzieci powinny znajdować w półkolu wokół przewodnika, najlepiej każde „w pierwszym szeregu”, w ostateczności niższe przed wyższymi. Uwagę dzieci i stały kontakt z nimi pozwalają zachować elementy zaskoczenia, niespodzianki, zgadywania, oraz dialogu pytań i odpowiedzi. Sprzyja temu celowi również urozmaicenie, dlatego należy często zmieniać formy prezentacji (stosować legendy oraz elementy recytacji, śpiewu, ruchu). Wsparcie opiekunów grupy (nauczyciela, instruktora, rodziców) pomoże zachować koncentrację dzieci, a także pozwoli zażegnać konflikty między dziećmi, oraz zapobiec powstaniu zamieszania i niepotrzebnego hałasu.

Dzieci powinny być raz po raz zachęcane do różnorodnej aktywności. Może być nią mówienie (dlatego przewodnik powinien zadawać im łatwe pytania „sprawdzające” (na przykład „kto z was już wie, skąd się to wzięło” albo „kto słuchał uważnie, powie, jak to się nazywa”). Aktywność może przybrać formę wywołanego przez zadanie ruchu (jak poszukiwanie przedmiotu, napisu, przedstawienie/imitacja jakiejś postaci lub jej zachowania, pomoc przewodnikowi w postaci niesienia lub podania czegoś). Większego zaangażowania wymaga wykonywanie prostych zadań w ramach miniquizów lub konkursów. Listę instrumentów dopełniają elementy typowe dla zabaw dziecięcych jak wyliczanki, piosenki, taniec, układanki, rysowanie i malowanie przebijanie się. W zwiedzaniu ze starszymi dziećmi można wprowadzić do scenariusza odgrywanie nieco dłuższych scen tematycznych.

Integracja urządzeń interpretacyjnych i mikroeventów w zwiedzanie. Jeśli jest wersja dla dzieci, to wszystko w porządku, ponieważ przygotowali ją specjaliści. Wówczas wystarczy wbudować ją w swój program jako pożądaną element, a może jedną z głównych atrakcji (o czym poniżej). W przypadku urządzeń i mikroeventów, nie posiadających takiej wersji, konieczna jest dokładne zapoznanie się z treściami interpretacyjnymi i formami przekazu oraz ich ocena pod kątem dzieci jako odbiorców. Podstawowe pytania, które powinien sobie zadać przewodnik, to: 1) czy dzieci zrozumieją problem/temat (czy nie jest dla nich zbyt abstrakcyjny lub zanadto złożony), 2) czy zrozumieją treść samego przekazu (czy jego język nie jest zbyt trudny, czy tempo przekazu zbyt szybkie, czy pokazywane schematy i plany nie są zbyt skomplikowane, a przejścia od sceny do sceny (etapu, fazy) zbyt nagłe), wreszcie 3) czy podczas użycia urządzenia (trwania mikroeventu) dzieci nie będą się nudzić (zbyt długa prezentacja) lub męczyć (niewygodna pozycja odbioru, np. stojąca). Jeśli w którymkolwiek z podanych punktów odpowiedź jest niekorzystna, a nie można temu zaradzić (np. przez stworzenie dziecięcej wersji mikroeventu, skrócenie prezentacji, wprowadzenie siedzeń itd.), lepiej zrezygnować z ocenianego urządzenia lub propozycji. Jeśli okaże się ona odpowiednia i przewodnik się na nią zdecyduje, pozostaje mu wkomponować ją w swój program. Musi wówczas tak dostosować pozostałe elementy przekazu, by urządzenie (mikroevent) był naturalnym etapem spaceru: eksponującym w logicznym ciągu kolejny wątek (epizod) opowiadanej historii lub dającym okazję do doświadczenia kolejnego aspektu tematu.

Pytania i zadania kontrolne

?	1. Wymień trzy poziomy organizacji miejskich tras tematycznych i wskaż, co je wzajemnie różni?
?	2. Wymień główne cechy zwiedzania kreatywnego i podaj korzyści, jakie odnoszą z niego turyści
?	3. Kiedy najczęściej organizuje się zwiedzanie obiektowe bez zwiedzania miasta? Jakie dodatkowe role i zadania może przyjąć na siebie przewodnik w ramach takiego zwiedzania?

	4. Wymień i scharakteryzuj główne różnice pomiędzy zwiedzaniem dla dorosłych i dla dzieci.
	5. Jaka jest zasadnicza różnica między zwiedzaniem z perspektywy a narracją alternatywną?
	6. Kto jest w grupie typowych partnerów przewodnika w trakcie zwiedzań dla dzieci i jak wygląda zakres jego współpracy z tymi partnerami?
	7. Czy miejska trasa turystyczna jest wrogiem przewodnika, czy jego sojusznikiem? Uzasadnij Twoją odpowiedź.
	8. Jakie znasz typy zwiedzania multisensorycznego i co je różni między sobą? Które ze zwiedzań wielozmysłowych są najpopularniejsze w Polsce i dlaczego? Przedstaw Twoją odpowiedź wraz z jej uzasadnieniem w grupie ćwiczeniowej.
	9. Które zasoby wskazałbyś w Twoim mieście dla organizacji trasy zwiedzania wielozmysłowego uzasadnij Twoją wypowiedź.
	10. Zestaw na liście obiekty i miejsca w Twoim mieście, które najlepiej nadają się na zwiedzanie z dziećmi oraz miejsca, które najlepiej nadają się do spędzenia przerw w trakcie takiego zwiedzania. Uzasadnij Twój wybór.
	11. Opracuj i nanieś na plan miasta trasę zwiedzania dla młodszych dzieci w Twoim mieście lub jednej z jego dzielnic bez wykorzystywania środków transportu, o czasie trwania do półtorej godziny. Zwróć uwagę, by kolejne obiekty zwiedzania były atrakcyjne dla Twoich małych klientów i jednocześnie powiązane wspólnym wątkiem.
	12. Opracuj plan zwiedzania z perspektywy dla Twojego miasta: wskaż i uzasadnij aspekt dziedzictwa, którego ma dotyczyć, wskaż postać bohatera/narratora takiego zwiedzania, opracuj w punktach jego/jej wersję wydarzeń i pokaż miejsca poszczególnych stacji zwiedzania, przypisując do nich treści interpretacyjne. Zwróć uwagę na potrzebę interakcji (zaangażowania) zwiedzających i wskaż miejsca/momenty oraz formy, w których ona jest możliwa w Twoim zwiedzaniu.
	13. Opracuj projekt realnej trasy tematycznej dla Twojego miasta. Wybierz silnie obecny, rozpoznawalny i potencjalnie atrakcyjny dla zwiedzających aspekt (temat, dziedzinę) miejskiego dziedzictwa (dobrze ten wybór uzasadnij). Wskaż poszczególne „stacje” trasy i przypisz do nich treści interpretacyjne. Wymień gotowe ekspozycje, urządzenia interpretacyjne i/lub materialne elementy, które mogą wesprzeć i urozmaicić Twoją interpretację wybranego aspektu dziedzictwa. Wskaż miejsce przynajmniej dwóch mikroeventów i podaj ich formę oraz zarys treści. Zastanów się, jaki podmiot mógłby być koordynatorem takiej trasy, i dlaczego ten właśnie?

CZĘŚĆ III

**Przewodnictwo
w różnych miejscach,
obiektach i kontekstach**

WSTĘP

Wielka różnorodność aspektów, związanych ze zwiedzaniem poszczególnych rodzajów miejsc i typów obiektów w przestrzeni miejskiej powoduje, że nie mogą być one omówione w całości z powodu ograniczeń narzucanych przez formę i objętość jednego podręcznika. Ponieważ zagadnienia związane z oprowadzaniem po otwartej przestrzeni miast zostały już szerzej opisane, w niniejszej części skoncentrujemy systematyczny wywód na oprowadzaniu po tych miejscach i obiektach, które najczęściej są celem zwiedzających i przedmiotem interpretacji ze strony przewodnika.

Pierwszy rozdział tej części (Rozdział 12) omawia odrębne zwiedzanie pojedynczego obiektu wyodrębnionego z przestrzeni miasta. Jego struktura przypomina tę, w której analizowaliśmy już poszczególne rodzaje zwiedzania miasta – tym razem jednak akcent jest położony na tworzenie odrębnego programu interpretacji, uwzględnianie kontekstu dziedzictwa miejskiego oraz na specyficzne warunki i sposoby realizacji takiego programu. Następne dwa rozdziały są poświęcone najbardziej typowym celom wycieczek w mieście: muzeom i wystawom (Rozdział 13) oraz obiektom sakralnym i pozostałym zabytkom (Rozdział 14). Rozdział 15 omawia sposoby interpretacji i zadania przewodnika w udostępnionych do zwiedzania obiektach współczesnych. Rozdział 16 poświęcony jest oprowadzaniu i interpretacji w przestrzeniach otwartych, w tym parkach i ogrodach. W ostatnim elemencie tej części (Dodatek) zostały omówione najczęściej spotykane sposoby aktywnego samodzielnego „odkrywania” miasta lub jego wybranych przestrzeni, które z założenia odbywają się bez udziału przewodnika. Jednak taki udział jest także możliwy jako urozmaicenie całej usługi lub element jej profesjonalizacji, co zostanie ukazane przy opisie tych programów. W tym samym rozdziale dołączono wskazania dotyczące zwiedzania z przewodnikiem realizowanego w kontekście większych programów interpretacyjnych, jakim jest zwiedzanie szlaków kulturowych. Ponieważ wymienione kwestie nie prezentują jeszcze pełnego spektrum zagadnień nowoczesnego zwiedzania miast i roli przewodnika w nim, szereg pominiętych problemów pozostaje materiałem do dalszych, szczegółowych opracowań. Do ich przygotowania najbardziej odpowiednimi ludźmi są praktycy, czyli przewodnicy na których terenie (w miastach, gdzie pracują) znajdują się unikatowe typy obiektów, a oni sami nabyli znaczne doświadczenia w ich efektywnej, a jednocześnie atrakcyjnej dla uczestników interpretacji.

12. OBIEKTY JAKO CELE ODRĘBNEGO ZWIEDZANIA – ZASADY OGÓLNE (On-site-guiding, Führung an Orten)

Wprowadzenie i opis. Interpretacja obiektów to szczególna podgrupa zwiedzania historycznego lub tematycznego, w zależności od profilu obiektu. W grupie jej celów znajdują się najczęściej duże jednolite kompleksy budowli (klasztory, koszary, rezydencje podmiejskie, zespoły pałacowo-parkowe, zakłady przemysłowe). Jako zespoły obiektów można jednak potraktować także tereny o jednolitym przeznaczeniu (w tym przestrzenie ekspozycyjne) oraz zwarte fragmenty przestrzeni miejskiej, mające pierwotnie wspólne przeznaczenie (jak np. port, osiedle rzemieślnicze itd.) albo odrębne całości wykształcone z czasem lub nawet utworzone „wtórnie” przez nadanie im wspólnego profilu (dzielnice robotnicze, kwartały czy kolonie artystyczne, skanseny itd.). Obok obiektów zwiedzanych regularnie zdarzają się także oprowadzania o charakterze **oferty okolicznościowej**. Dotyczą one obiektów i miejsc z jakichś powodów wybranych z przestrzeni miejskiej i zaproponowanych do obejrzenia gościom w ramach ich pobytu jakby „zamiast” zwiedzania miasta lub jego historycznego śródmieścia. Są to miejsca unikatowe (reprezentujące kulturowe „unicum” miasta lub regionu), o profilu zbieżnym z organizowanym wydarzeniem lub powodem pobytu, posiadające wyjątkową formę architektoniczną, wyjątkową atmosferę lub ekskluzywną propozycję (to zachodzi wtedy, gdy na co dzień nie są one dostępne dla turystów). Mogą też być zwiedzane miejsca na co dzień niedostępne, w tym czynne zakłady przemysłowe, których zarządcy z różnych powodów (na przykład jubileuszu, zjazdu branżowego itd.) decydują się je udostępnić i potrzebują programu interpretacyjnego oraz doświadczonego wykonawcy. Specyfika oprowadzania w poszczególnych typach najczęściej zwiedzanych obiektów została opisana odrębnie (por. kolejne rozdziały tej części), dlatego w niniejszym rozdziale zawarto podstawowe zasady i bardziej ogólne wskazówki dla przewodnika, wiążące się z przygotowaniem programu interpretacyjnego i realizacją takiego zwiedzania jako odrębnej usługi. Przygotowujący się do wykonywania zawodu przewodnika powinien je przestudiować łącznie, to znaczy po przeczytaniu niniejszego opisu zapoznać się z zasadami przewodnictwa w danym typie obiektów.

Zalety. Z punktu widzenia turysty takie zwiedzanie jest okazją do intensywnej, bardziej zróżnicowanej w formie, a często i bardziej namacalnej konfrontacji z osobnym walorem dziedzictwa. Jest tak właśnie dzięki koncentracji całej interpretacji na jednym obiekcie, co daje efekt konfrontacji z unikatowym aspektem dziedzictwa, charakterystycznym dla miejsca, epoki lub sposobu życia albo konkretnego działania. Takie zwiedzanie zazwyczaj pozostawia silniejsze wrażenie, zostaje lepiej zapamiętane i w większym stopniu kształtuje doświadczenie zwiedzającego: zarówno to turystyczne, jak i to rozumiane jako utrwalona wiedza w danej dziedzinie lub temacie. Z tego powodu zwiedzania obiektowe często towarzyszą imprezom tematycznym, zjazdom pasjonatów czy nawet naukowym konferencjom. Podczas tych

pierwszych i drugich dla wielu uczestników bywają kulminacyjnym elementem przeżycia całego eventu, a w ostatnim przypadku – są jego mile widzianym urozmaicheniem. Jak każde zwiedzanie tematyczne (a zawsze nim przecież jest) oprowadzanie po obiekcie czy jednorodnym obszarze częściej i silniej inspiruje też uczestników do osobistej refleksji, własnych poszukiwań, a nawet kreatywnego działania, a to ostatecznie jest jednym z najważniejszych celów interpretacji. Dla przewodnika – o ile dobrze orientuje się w danej materii – zwiedzanie tego rodzaju może być prostsze w przygotowaniu (choć wcale nie musi być krótsze w realizacji) niż odrębna forma oprowadzania. Jest tak, ponieważ interpretator dokładnie wie, czego ma dotyczyć nie tylko sam program, ale i ewentualne pytania zwiedzających. Łatwiej mu więc dobrać i dostosować środki wspierające przekaz. W przypadku zwiedzań proponowanych w cyklicznie powtarzalnej ofercie, przewodnik specjalizujący się w tej formie i dobrze współpracujący z obiektem może też liczyć na regularne dochody, a jeśli zwiedzanie stanie się bardziej popularne – nawet na etatową pracę.

Wady. W interpretacji obiektów jako samodzielnych celów wycieczek często brakuje ich powiązań z dziedzictwem miasta jako oczywistym kontekstem. Ten mankament przewodnik miejski może potraktować właśnie jako zadanie, czy raczej wyzwanie dla siebie (por. wskazówki). Ze strony właścicieli lub zarządców niektórych obiektów pojawiają się także skłonności a nawet działania, zmierzające do daleko posuniętego podporządkowania sobie treści i kształtu programu interpretacji. W takich wypadkach przewodnik może spotkać się nawet z narzuconymi sposobami i formami przekazu, a nawet z ingerencją w ujęcia szczegółowych treści interpretacji zgodnie z założeniami obiektu (aż do podania mu gotowych tekstów), co znacznie ogranicza jego autonomię jako interpretatora. Dużym problemem może być ograniczenie dostępności lub wykluczenie niektórych form animacji zwiedzania albo narzędzi wspierających przekaz (jak ma to miejsce na przykład w funkcjonujących klasztorach, siedzibach urzędów i organizacji, zakładach przemysłowych innych miejscach wspólnego życia albo pracy). Zwiedzanie obiektowe (jak inne tematyczne) może mieć także zróżnicowany odbiór. Z jednej strony uczestnicy zainteresowani tematem (lub ci, których przewodnik do niego „przekonał”) będą usatysfakcjonowani i poczują się wzbogaceni nową wiedzą i doświadczeniem. Natomiast osoby, których zainteresowania w niczym nie są zbieżne z tym punktem programu wycieczki, będą znudzone bardzo szczegółowym przekazem, który jest naturalną cechą tego zwiedzania.

Zastosowanie. W Polsce tego rodzaju ofertę stosuje się już w pojedynczych obiektach lub ich zespołach położonych na terenach, gdzie nie ma innych znaczących zasobów atrakcyjnych dla zwiedzania. Najcenniejsze wśród nich są niektóre obiekty UNESCO czy Pomniki Historii poza miastami, jednak na nich ta lista zdecydowanie się nie kończy. Zwiedzane jako odrębne cele bywają wiejskie rezydencje z parkami czy historyczne opactwa. Takie programy realizuje się w wieloprzestrzennych kompleksach obronnych w miastach i poza nimi (na terenie historycznych twierdz), w wielkich zespołach pałacowych, w dużych funkcjonujących zakładach przemysłowych (jak kopalnie, browary) lub na terenach poindustrialnych (skanseny przemysłu i techniki), w parkach etnograficznych i muzeach budownictwa ludowego

dysponujących wieloma obiektami na wspólnej zamkniętej przestrzeni (skanseny). Zwiedzania są proponowane w stałej ofercie cyklicznej (co roku w konkretne dni, 2-3 razy w roku) lub regularnej (w określony dzień tygodnia). Jeśli obiekty lub kompleksy działają w strukturach muzeum zwiedzania są też realizowane w ramach stałej oferty (codziennie dla każdej zgłoszonej grupy) lub na każde zamówienie grupowe.

Przykłady zwiedzania obiektu - Pałac Gyeongbokgung, Seul, Korea Płd.

Typ obiektu: historyczny zespół rezydencjonalny: pierwszy i największy z zespołu „pięciu wielkich pałaców” dynastii Joseon, składający się z szeregu budowli.

Organizator: Muzea Gyeongbokgung

Czas trwania: 2 godziny

Opis: poruszając się z przewodnikiem wzdłuż ścieżki obiegającej mur pałacowy, uczestnicy zwiedzania wchodzi do kolejnych wnętrz rezydencji oraz do centrum historii Cheongwadae Sarangchae, gdzie prezentuje im się dzieje rezydencji i Seulu.

Trasa zwiedzania: Gwanghwamun (Brama główna i południowa - Heungnyemun (druga brama wewnętrzna)- Geunjeongmun (trzecia brama wewnętrzna) - Geunjeongjeon (sala tronowa) - Sajeongjeon (biuro Executive Office) – (biuro urzędników) - Gyeonghoeru (królewski pawilon bankietowy) - Gangnyeongjeon (apartamenty królewskie) - Gyotaejeon (apartamenty królowej) - Jagyeongjeon (nowsze apartamenty królowej) – Pawilon Hyangwonjeong położony nad jeziorem.

Dodatkowo, po zakończeniu zwiedzania, oferowany jest program przeżyciowy w muzeach, znajdujących się na obszarze rezydencji.

Muzeum Ferrari w Maranello (Włochy)

Obiekt: prywatne muzeum przemysłowe

Organizator: Museo Ferrari (dyrekcja muzeum)

Czas trwania: od 1 godziny do 2 godzin (w zależności od wersji)

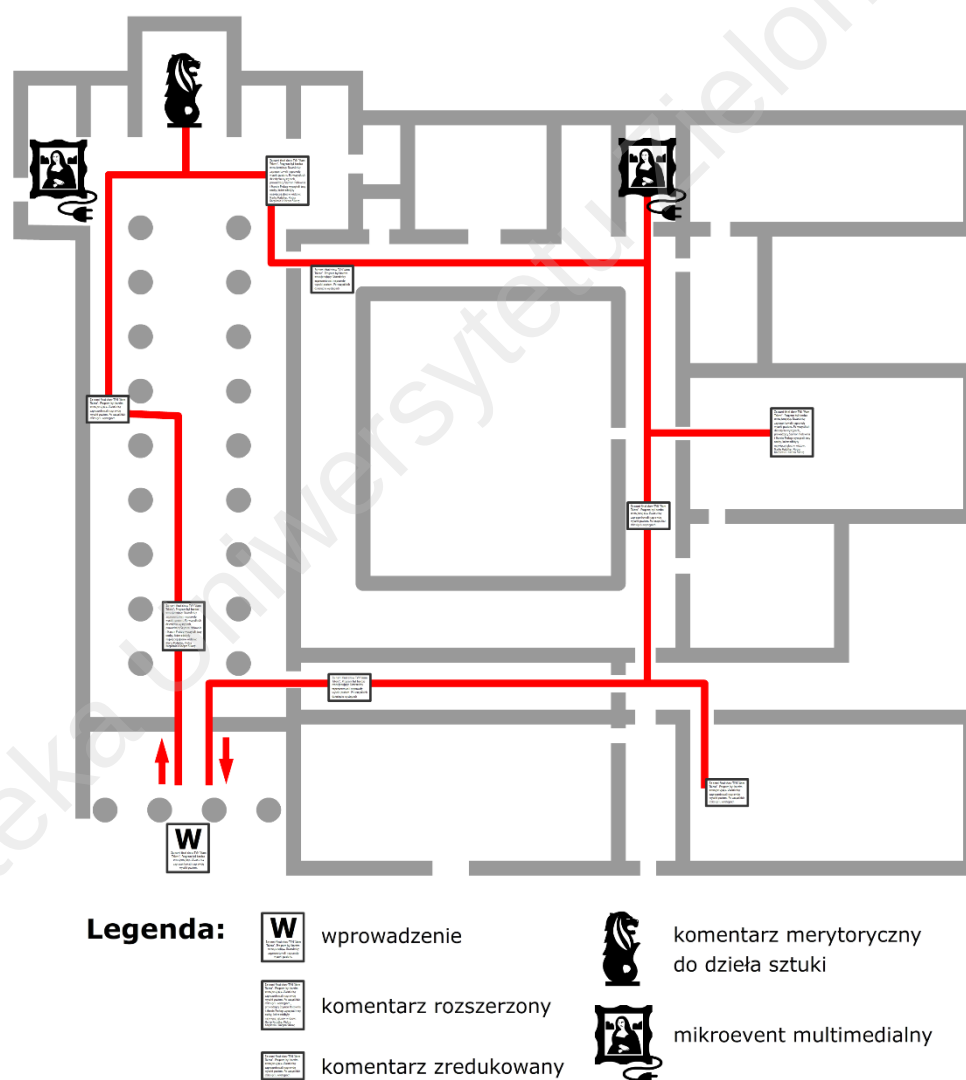
Wersje zwiedzania: wycieczki oferowane są w wersji grupowej (konieczne uprzednie zamówienie) lub w wersji indywidualnej: zarówno w godzinach pracy muzeum, jak i poza nimi. Wersja grupowa przebiega wzdłuż trasy stałej (opis poniżej), wersja indywidualna może być zrealizowana zgodnie z ustaleniami w zamówieniu (na podstawie propozycji muzeum i życzeń klienta) lub bezpośrednio z przewodnikiem. Wersje językowe zwiedzania: włoska, angielska, francuska, niemiecka, hiszpańska, portugalska, rosyjska, chińska, japońska i arabska. Po zwiedzaniu muzeum oferuje poczęstunek w "Caffetteria del Cavallino".

Opis zwiedzania (w wersji grupowej): w ramach trasy zwiedzający oglądają najważniejsze modele historyczne samochodów Ferrari (począwszy od modelu 125), a następnie aktualną ofertę firmy na czele z modelem F50, czyli taką „drogową wersją” bolidu Formuły 1. Obok samochodów prezentowane są silniki, modele aerodynamiczne i elementy

wewnętrznego wyposażenia aut. Na wystawie poświęconej Formule 1 zwiedzający oglądają bolidy, które przysporzyły firmie największych sukcesów w wyścigach. Są tu także zrekonstruowane „kabiny dowodzenia”, z których kierownictwo Ferrari steruje kierowcami. Seria trofeów Formuły 1 z ponad pięćdziesięciu lat. Następną stacją jest kompletnie umeblowana rekonstrukcja biura Enza Ferrari z Via Trensta Trieste w Modenie, z wielką liczbą zdjęć i osobistych przedmiotów. Poszczególne wystawy ilustrują powtarzane filmy. W starym amfiteatrze zwiedzający oglądają wystawę czasową, na której regularnie wymienia się modele samochodów pochodzące każdorazowo z wybranego okresu. Na końcu zwiedzania, w sklepie muzealnym dostępne do nabycia są publikacje i albumy na temat Ferrari oraz gadżety i innego rodzaju pamiątki.

Dodatkowe moduły oferty:

Symulator Ferrari. Zwiedzanie fabryki Ferrari (autobusem), zwiedzanie toru testowego Ferrari, w ramach biletu kombinowanego także wstęp do domu Enzo Ferrari w Modenie.



Rys. 17. Przykładowy schemat zwiedzania obiektu jako osobnego celu wycieczki

Źródło: opracowanie własne.

Zadania przewodnika w interpretacji obiektów. Najważniejszym zadaniem przewodnika może okazać się samodzielne opracowanie pełnego programu interpretacyjnego, które zleci mu administrator lub właściciel obiektu. Natomiast jego szczegółowe zadania podczas realizacji zależą w znacznym stopniu od typu obiektu. Przykładowo: w obiektach funkcjonujących jako muzea przewodnik nie musi z reguły wykonywać funkcji organizatora zwiedzania (bo ten element w postaci trasy, dostępności pomieszczeń i urządzeń jest zapewniany przez gospodarzy), może więc koncentrować się na funkcji interpretatora (czasem według gotowego programu przygotowanego przez gospodarzy) i animatora zwiedzania. Z kolei w obiektach na co dzień nie będących przestrzenią zwiedzania (takimi bywają czynne zakłady przemysłowe czy obiekty techniczne albo infrastrukturalne), właśnie zadania organizacyjne mogą wysunąć się na plan pierwszy; należą do nich m.in. zapewnienie wejścia do pomieszczeń, ich efektywnego oświetlenia itd., ustalenie udziału innych osób w zwiedzaniu oraz obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa. Prawie zawsze przewodnik będzie także wykonywał większość zadań animacyjnych – tylko w muzeach z rozwiniętą ofertą (jak skanseny) wspomogą go w tym lub częściowo zastąpią pracownicy odpowiedzialni za różnego rodzaju mikroeventy.

Typowe formy interpretacji i środki przekazu. Zostały one podane w kolejnych rozdziałach tej części podręcznika, we wskazówkach dotyczących organizacji zwiedzania poszczególnych typów obiektów. Generalna zasada brzmi: spośród istniejących w danym obiekcie możliwości zwiedzania należy dobrać takie, które w opinii przewodnika najlepiej pasują do grupy zwiedzających [co może ustalić na etapie wywiadu, por. przygotowanie bliższe oraz Rozdział 20]. Przykładowo, dla dzieci w muzeum najlepiej nadaje się zwiedzanie zadaniowe lub fabularyzowane, dla typowych grup dorosłych – zwiedzanie selektywne lub autonomiczne, a dla grupy osób z różnych powodów szczególnie zainteresowanych: zwiedzanie holistyczne. Z kolei spośród form przekazu i jego instrumentów [o tym szerzej w Rozdziałach 17, 18 i 19] dobiera się te, które najlepiej przystają do typu obiektu. I tak w średniowiecznym zamku może to być legenda, w dawnej fabryce – zdecydowanie bardziej na miejscu jest opis technologii produkcji z odpowiednimi ilustracjami lub prezentacjami. Poniższy schemat ilustruje przykładowe zwiedzanie dawnego kompleksu klasztornego, posiadającego własny mikroevent multimedialny w postaci prezentacji filmowej poświęconej dziejom obiektu oraz cenniejsze dzieła sztuki. Zwiedzanie rozpoczyna komentarz wprowadzający, utrzymany w formie sylabusu obiektowego [por. Rozdział 19.2.1., typ A]. Przejście przez obiekt zaczyna się od jego najważniejszej części, czyli kościoła, mieszczącego m.in. dzieła sztuki religijnej. Odbywa się ono w formie selektywnej, czyli interpretowane są tylko niektóre walory, którym przewodnik w zależności od ich znaczenia albo związku z preferencjami grupy poświęca albo komentarz rozwinięty (np. w formie sylabusu typu B) albo komentarz zredukowany [por. Rozdział 17.3], wraz z dobranymi do nich środkami urozmaicającymi przekaz. Poszczególne komentarze uwzględniają zarówno elementy religijne, jak i cenne dzieła sztuki. Przewodnik stara się pokazać pomieszczenia służące wspólnocie klasztornej do różnych celów: kultowych,

mieszkalnych, rekreacyjnych i tak dalej. Osobnym modulem zwiedzania jest prezentacja filmu, którą uczestnicy oglądają siedząc.

Przygotowanie dalsze usługi - konstrukcja materiału dla interpretacji

Kluczowym elementem przygotowania interpretacji pojedynczego obiektu (kompleksu, obszaru), jest bardzo szczegółowe zapoznanie się z samym obiektem jako przedmiotem takiego zwiedzania. Tym razem bowiem nie może to być przygotowanie „pod jeden” moduł, jak w spacerze historycznym lub tematycznym, w których poszczególne obiekty są tylko jedną z kolejnych „stacji”. W zwiedzaniu obiektowym do tego jednego miejsca odnosi się cały program interpretacji: to ono jest przedmiotem wyłącznego zainteresowania uczestników, a rozmaite detale dotyczące poszczególnych aspektów jego pojawienia się, dziejów i funkcjonowania będą także przedmiotem ich szczegółowych pytań. Przygotowanie przewodnika musi być więc gruntowne.

Przydatne szczegóły. Zebrany materiał musi obejmować wszelkie szczegóły związane z typem obiektu (fabryki, muzeum, skansenu, pałacu, sanktuarium, fortecy itd.). Przewodnik musi też bardziej szczegółowo zająć się okolicznościami powstania obiektu w tym właśnie miejscu, a więc przeanalizować zarówno kontekst a) tematyczny (jakie potrzeby spowodowały jego budowę?), jak b) lokalny (dlaczego właśnie tu?) i c) architektoniczny lub technologiczny (dlaczego w takiej formie, z takimi rozwiązaniami, z takich materiałów?). Musi dokładniej prześledzić dzieje obiektu i główne punkty biografii ważniejszych postaci z nim związanych, co pozwoli mu zbudować przekaz bardziej atrakcyjny bo spersonalizowany. Przecież z nielicznymi tylko wyjątkami zwiedzającego jako człowieka zawsze bardziej zaciekawi wprowadzenie żywego bohatera z jego charakterem, problemami, dylematami, decyzjami, sukcesami i porażkami, a nawet anegdoty z nim związane niż tylko prezentacja rzeczy, murów, dzieł urządzeń czy pomieszczeń. W zależności od typu obiektu, w dostępnym mu lub pozyskanym od gospodarzy obiektu materiale przewodnik powinien odszukiwać najciekawsze, dramatyczne lub wywołujące niespodziewane zmiany epizody z historii obiektu, unikatowe, pionierskie lub właśnie nietrafione (a nawet absurdalne w swojej formie lub przeznaczeniu) wytwory, a także procesy technologiczne – głównie te wyjątkowe i mające szeroki wpływ na region czy daną gałąź przemysłu lub właśnie takie, które choć kosztowały wiele wysiłku poniosły porażkę i zostały zapomniane. Wyłania się z tego prawdziwie pasjonująca historia ludzi i rzeczy, miejsc i rozwiązań, wysiłków i poszukiwań – z których jedno „zrobiło historię”, a drugie okazały się ślepą uliczką w historycznym, artystycznym, społecznym czy technicznym rozwoju.

Konsultacja na miejscu lub szkolenie. Przygotowanie interpretacji obiektu nie kończy się na zebraniu różnorodnego materiału, ale wymaga także często konsultacji ze specjalistami. Mogą to być fachowcy spoza obiektu, zajmujący się daną dziedziną (np. historycy sztuki, inżynierowie z dorobkiem specjalizujący się dokładnie w danej gałęzi wytwórczości itd.). Jednak zdecydowanie dobrym rozwiązaniem jest podjąć współpracę ze specjalistami pracującymi w obiekcie, jeśli tylko tacy są (łatwo ich znaleźć w zakładzie przemysłowym,

trudniej oczywiście w parafialnym kościele). W wielu obiektach może też okazać się potrzebne fachowe, wielogodzinne a czasem i kilkudniowe szkolenie dla przewodnika (przewodników), prowadzone przez specjalistów z danej dziedziny lub/i pracowników obiektu. Takie szkolenie może zorganizować dla grupy przewodników na jej prośbę administrator obiektu albo sama grupa przewodnicka (dla otwartych przestrzeni) albo lokalna organizacja turystyczna czy inny podmiot organizujący turystykę w mieście. W trakcie szkolenia jego uczestnicy zapoznają się także z proponowaną przez gospodarzy trasą zwiedzania i wszelkimi dostępnymi urządzeniami interpretacyjnymi, jeśli takie stoją do dyspozycji. Jeśli propozycji takiej trasy jeszcze nie ma, przewodnicy uczestniczący w szkoleniu mogą po jego zakończeniu zapytać o sugestie gospodarzy obiektu, a po zebraniu materiału wspólnie zastanowić się nad jej koncepcją i złożyć gospodarzom propozycję. Oczywiście może to zrobić także indywidualny doświadczony przewodnik, jeśli to jemu zaufał gospodarz i zlecił mu takie opracowanie.

Wprowadzanie kontekstu lokalnego do interpretacji. Ponieważ zwiedzanie obiektu w opisywanym kontekście jest jedynym punktem programu wycieczki w danej miejscowości lub jedynym elementem zapoznania się z dziedzictwem miejsca w programie pobytu gości, przewodnik już na etapie przygotowania programu musi uwzględnić potrzebę dostarczenia im w ramach swojej interpretacji kontekstu lokalnego lub regionalnego dziedzictwa. Może ten element umieścić w kilku miejscach zwiedzania. Najbardziej naturalne z nich to: a) nieco bardziej rozwinięte wprowadzenie do zwiedzania (gdzie przewodnik rozwija wątek powiązań obiektu z miastem i jego historią lub ówczesnymi potrzebami), b) kilkakrotne krótkie nawiązania w trakcie zwiedzania (jako wprowadzenie kontekstu miasta jako tła dla dziejów obiektu w kolejnych kluczowych komentarzach, np. zniszczenie obiektu w związku z oblężeniem miasta albo jego wyjątkowa rola dla mieszkańców w jakiejś epoce) oraz c) przy zakończeniu zwiedzania, kiedy można zaplanować płynne przejście do rozszerzenia interpretacji obiektu na jego otoczenie (szczególnie dobrze wyjdzie to wtedy, jeśli można będzie zwiedzanie zakończyć w takim miejscu, z którego zebrani zobaczą np. panoramę miasta lub jakiś jego charakterystyczny obiekt). Szerzej na temat konkretnych sposobów wprowadzenia kontekstu napisano w zamieszczonych poniżej wskazówkach.

Ramowy program zwiedzania dla gospodarza. W przypadku obiektów, których zarządcy stawiają takie wymagania, przewodnik musi zapoznać się z regulaminem zwiedzania, a jeśli taki jeszcze nie został opracowany, zapytać o ich wskazówki dotyczące zwiedzania na terenie obiektu. Następnie na podstawie pozyskanych materiałów, szkolenia oraz opracowania kontekstu obiektu przewodnik przygotowuje ramowy program zwiedzania (ewentualnie także wersje tego programu dla różnych grup zwiedzających, jak dzieci, pasjonaci, specjaliści itd.). Następnie, o ile jest to od niego wymagane, prezentuje ten program gospodarzom obiektu, uzyskując dla niego ich akceptację. Jeśli jego program zakłada współpracę innych osób (np. personelu lub mieszkańców obiektu), prezentuje go im i uzyskuje od nich wstępną deklarację na włączenie się do zwiedzania w przewidzianym dla nich wymiarze, np. udostępnienia pomieszczeń, wygłoszenia opowiadania, zaprezentowania dzieł

albo przedmiotów czy wykonania pokazu. Po zaakceptowaniu programu ramowego przychodzi kolej na opracowanie programu szczegółowego.

Tworzenie szczegółowego programu zwiedzania - przewodnik jako twórca programów interpretacji obiektów. Jako fachowiec w dziedzinie interpretacji, przewodnik nie tylko wykonuje zwiedzanie, ale może i powinien być inicjatorem udostępniania ciekawych aspektów czy elementów dziedzictwa, a przynajmniej umieć tworzyć program interpretacji na zlecenie zainteresowanych gospodarzy obiektów. W przypadku zwiedzania „obiekтового” chodzi głównie o administratorów dotychczas nie zwiedzanych obiektów, którzy chcą stworzyć taką ofertę i wprowadzić ją na rynek, albo o klientów zarządzających obiektami, które na co dzień nie uczestniczą w ofercie turystycznej, ale z wyjątkowej okazji chcą zaproponować zwiedzanie. Mogą to być zakłady, których kierownictwo decyduje się na zorganizowanie zwiedzania na przykład z okazji jubileuszu albo dla grupy swoich specjalnych gości, wspólnoty monastyczne, otwierające się dla gości raz w roku, wielkie archiwa, prywatne rezydencje lub czynne kompleksy wojskowe. Przewodnik może na ich zlecenie opracować profesjonalny plan zwiedzania, który następnie dla nich zrealizuje (albo jeden raz, zgodnie z zapotrzebowaniem, albo regularnie poczynawszy od momentu pierwszej realizacji). Świadczenie usługi przygotowywania programów interpretacji obiektywnej doświadczony przewodnik może mieć w swojej stałej ofercie, a dobrze przyjęte produkty mogą być ozdobą i mocnym atutem jego zawodowego portfolio. Przygotowanie tego rodzaju programu zwiedzania musi zawsze objąć kilka elementów. Po pierwsze, konieczne jest opracowanie szczegółowego regulaminu, o który przewodnik prosi i w którego tworzeniu może dopomóc, stawiając listę konkretnych pytań. Zmierzają one do tego, aby regulamin wyraźnie wskazywał miejsca i pomieszczenia, do których nie będzie można wejść, zasady bezpieczeństwa, których należy przestrzegać, urządzenia i elementy infrastruktury, z których w trakcie zwiedzania wolno będzie na terenie skorzystać (w tym także toalety, kantynę zakładową itd.). Po drugie, następuje wspólne (zarząd obiektu i przewodnik) zestawienie listy zwiedzanych miejsc i pomieszczeń (dokąd należy, a dokąd wolno wejść, co należy i co wolno pokazać). Po trzecie, we współpracy z doświadczonym pracownikiem/członkiem wspólnoty lub specjalistą, z którym współpracuje obiekt i który posiada zaufanie jego administratora, należy przejrzeć zebrane przez przewodnika materiały źródłowe do interpretacji i ewentualnie je uzupełnić. Pracownik może przy tej okazji dostarczyć dodatkowej szczegółowej wiedzy, informacji oraz niedostępnych dotąd przewodnikowi materiałów. Z ich użyciem przewodnik sporządza ostateczny, realistyczny w przyjętych ramach czasowych i możliwie najbardziej atrakcyjny program zwiedzania. Kolejne kroki przewodnika w budowie tego programu są następujące: 1) wybór poszczególnych treści do interpretacji, 2) określenie kolejnych stacji zwiedzania i jego trasy, 3) budowa zasadniczej treści komentarzy, 4) wybór form przekazu (przy czym ważne jest ich urozmaicenie o środki inne niż tylko słowny przekaz, w tym o elementy interakcji angażujące zwiedzających), 5) konstrukcja przynajmniej jednego mikroewentu (jak spotkanie i dialog, pokaz, prezentacja na miejscu techniki lub technologii) lub sporządzenie projektu i prośba o jego stworzenie przez gospodarzy (może to być projekcja filmu, element warsztatu z udziałem zwiedzających).

Test programu interpretacji. Ambitnie przygotowany program powinien być przed realizacją przynajmniej trzykrotnie wypróbowany. Po raz pierwszy ma to miejsce z udziałem kierownictwa, pracowników lub innych przedstawicieli obiektu, a pytanie skierowane do nich brzmi: czy interpretacja jest w ich opinii autentyczna, czy czują się w niej reprezentowani, czy może nawet uznają, że pochodzi „od nich”? Po raz drugi program warto przetestować na grupie fachowej: może to być kilku przewodników lub innych interpretatorów dziedzictwa. Ci z kolei powinni być zapytani, czy dostrzegają jakieś usterki lub czego by się jeszcze po programie w takim miejscu spodziewali. Wreszcie trzecia próba powinna być zrealizowana na testowej grupie „zwykłych” zwiedzających: mogą być nimi na przykład znajomi przewodnika lub kilku mieszkańców miasta. Ich z kolei należy zapytać, czy zwiedzanie im się podobało, czy nie było zbyt szczegółowe, co ewentualnie było niejasne, czy czuli się w nim także zaangażowali, a przede wszystkim, co według ich odczucia wynieśli z tego zwiedzania i czy to doświadczenie lub wiedza do czegoś im się może przydać. Uwagi lub refleksje pochodzące od wszystkich trzech grup uczestników testów przewodnik powinien w miarę możliwości uwzględnić w korekcie programu (jeśli są one sprzeczne, bo i tak może się zdarzyć, wybiera według własnego uznania najlepsze rozwiązanie). Po dokonaniu tego rozporządza dobrym i wstępnie zweryfikowanym programem, który może teraz zacząć realizować.

Przygotowanie bliższe. Obejmuje ono, jak w niemal każdym przypadku, wywiad przewodnika na temat grupy zwiedzającej [por. Rozdział 20]. Na jego podstawie przewodnik podejmuje decyzję na temat zastosowania rejestru językowego (m.in. decyduje, czy wybierze słownictwo fachowe czy raczej ogólnie zrozumiałe, każdorazowo tłumacząc kluczowe a trudniejsze nazwy i opisy czynności). Potem przewodnik dobiera miejsca dla wygłoszenia komentarzy rozwiniętych i dostosowuje poszczególne moduły komentarzy do grupy. Wybiera też i przygotowuje lub sprawdza urządzenia lub inne nośniki interpretacji, z których skorzysta w danym zwiedzaniu. Jeśli decyduje się na element pokazu, którego sam nie przeprowadzi lub na udział innej osoby w zwiedzaniu (np. mieszkańca jako świadka, eksperta, twórcy itd.) kontaktuje się z tymi partnerami zwiedzania, prezentuje im ich rolę, omawia warunki (np. czas trwania i wynagrodzenie) oraz zapewnia sobie ich udział. Jeśli obiekt nie jest zwiedzany w trybie bieżącym (jak muzea) przewodnik dokonuje teraz zgłoszenia grupy i czasu zwiedzania u administratora obiektu (kompleksu). Ustala z nim także trasę zwiedzania, o ile różni się ona od narzuconej przez regulamin obiektu lub wcześniej uzgodnionej stałej trasy.

Pola współpracy z innymi podmiotami. Zwiedzanie obiektowe jest zawsze silnie ukierunkowane na profil i unikatowe zasoby obiektu (terenu), dlatego nie obejdzie się bez ścisłej współpracy ze strukturami i ludźmi, którzy obiektami administrują, w nich pracują lub je zamieszkują. W zależności od typu obiektu (obszaru) i sposobu jego organizacji głównymi partnerami mogą być bardzo różne podmioty. W muzeach będzie to ich **dyrekcja**, kształtująca za pomocą regulaminu zwiedzania i zasad udostępniania ramy działalności przewodnika, których ten musi się ściśle trzymać (często występująca także w funkcji jego zlecniodawcy, a czasem nawet pracodawcy). Jeśli kontakt przewodnika z obiektem jest

sporadyczny, wystarczy trzymać się regulaminów, a szczegółowe programy zwiedzania (jak trasa i dostępność miejsc) i problemy (jak korzystanie z urządzeń) uzgadniać i rozwiązywać z personelem obiektu już na miejscu. Jeśli natomiast zwiedzania w obiekcie przewodnik realizuje często lub regularnie, zasady współpracy powinny być ściślej określone, a najlepiej spisane. Może tego dokonać w imieniu swoich członków na przykład lokalne stowarzyszenie przewodników lub operator usług przewodnickich, przekazując im te zasady do zapoznania się i przestrzegania. W przypadku wysokiego stopnia skomplikowania zwiedzania (m.in. kiedy przewodnicy muszą uruchamiać i prezentować funkcjonowanie maszyn) lub konieczności zachowania szczególnych zasad bezpieczeństwa (np. przy wchodzeniu do niektórych pomieszczeń) i kontrolować ich spełnienie przez zwiedzających, konieczne może być wcześniejsze przeszkolenie przewodnika. Z **pracownikami** zwiedzanych obiektów przewodnik współpracuje nie tylko w zakresie udostępniania pomieszczeń lub urządzeń. Jeśli np. są to pracownicy funkcjonującego zakładu, przewodnik może poprosić ich o demonstrację czynności lub możliwości maszyny (urządzenia) albo o krótkie opowiadanie o tym, co i w jaki sposób wykonują. Oczywiście wymaga to uprzedniego ustalenia takiej przerwy w pracy z dyrekcją zakładu. Do współpracy z mieszkańcami obiektów odnoszą się wskazówki zawarte w Rozdziale 15 w akapicie dotyczącym zwiedzania obszarów mieszkaniowych.

Wskazówki odnoszące się do realizacji

Przewodnik a narzucona interpretacja. Przypadki daleko idącej ingerencji w pracę przewodnika jako interpretatora zdarzają się głównie w obiektach administrowanych przez instytucje (jak muzea różnego typu) lub organizacje (jak kompleksy zarządzane przez Kościoły). Jeśli wskazówki ingerują we wszystkie działania przewodnika, a nawet narzucają mu dosłowną treść przekazu, powinien zastanowić się, czy chce podejmować współpracę, której warunki w istocie czynią go ludzkim „odtworczym”. Profesjonalny przewodnik, który się na to jednak zdecyduje, powinien przygotować własną wersję interpretacji, zgodną z ramami przewidzianymi przez instytucję-gospodarza, jednak odpowiadającą także zasadom interpretacji dziedzictwa (w tym rzetelnemu przekazowi faktów historycznych i biograficznych, otwartości na inne wersje interpretacyjne, formułowaniu atrakcyjnego przekazu i promowaniu tolerancji). Następnie powinien przystąpić do negocjacji z zarządcami obiektów (kompleksów), dążąc do uzgodnienia takiej podstawy interpretacyjnej, która będzie do przyjęcia przez obie strony. Tej podstawy powinien się potem trzymać, układając scenariusze poszczególnych rodzajów zwiedzania i przygotowując się do jego realizacji dla poszczególnych grup. W sytuacjach wynikłych spontanicznie (nieoczekiwane pytania, alternatywne wersje narracji historycznej, prezentowane przez uczestników) przewodnik musi mieć duży zakres swobody: nawet jeśli na podstawie umowy lub stosunku pracy jest reprezentantem obiektu i jego gospodarza, nadal pozostaje interpretatorem dziedzictwa i dla zwiedzających musi być wiarygodny.

Powiązanie miejsca z kontekstem dziedzictwa jako zadanie-wyzwanie

dla przewodnika. Jak wyżej wspomniano, w zwiedzaniu pojedynczego obiektu jest to jedno z podstawowych zadań przewodnika, wynikające z zasad prawidłowej i efektywnej interpretacji dziedzictwa. Niektóre zwiedzane obiekty ze względu na swoje silne zakorzenienie w lokalnym dziedzictwie (jak zakład przemysłowy, który „stworzył miasto” lub opactwo, od którego wzięło ono swój początek, a czasem i nazwę) nie wymagają specjalnie intensywnych działań w tym kierunku: wystarczy po prostu wskazać na te oczywiste powiązania, najczęściej zaś pozostałego kontekstu dostarczą inne punkty programu pobytu w mieście, nawet te nie mające turystycznego charakteru. Wyjaśnienia i wytłumaczenia wymagają natomiast związki z miastem i jego społecznością między innymi takich obiektów, które niegdyś były obcym ciałem w organizmie (jak np. pruska forteca w polskim mieście), wynikiem prywatnych pasji i inwestycji (jak ekspozycja prywatnej, na dodatek egzotycznej kolekcji) albo elementem uważanym za obcy lub niezrozumianym, a po czasie docenionym (jak miejsce narodzin czy rozwijania się subkultury albo jakiegoś nurtu muzycznego czy artystycznego w opuszczonym zakładzie czy „zapuszczonej” dzielnicy). W takich i wielu innych przypadkach przewodnik może to uczynić albo 1) w minimalnym akceptowanym zakresie (jak to wspomniano wyżej: we wprowadzeniu, w paru krótkich nawiązaniach, w zakończeniu), albo 2) posługując się gotowym modułem kontekstowym (jak np. zorganizowana w obiekcie wystawa ukazująca związki obiektu z miastem i jego mieszkańcami) albo też 3) samodzielnie tworząc lub zachęcając gospodarzy obiektu do stworzenia lub choćby sfinansowania odrębnego modułu zwiedzania, dla którego może też przygotować scenariusz i konsultować jego tworzenie. Taki moduł kontekstowy może mieć postać np. prezentacji multimedialnej, krótkiego filmu, inscenizacji albo „spotkania” i rozmowy z reprezentującym jakąś grupę zawodową, artystyczną lub inną mieszkańców, z której wynikają związki obiektu ze współczesnym miastem. Ważnym jest, by uczestnicy zwiedzania zapoznali się z tym lokalnym kontekstem w czasie jego trwania, przekazanie im informacji na ten temat np. w postaci prospektów lub ulotek zdecydowanie nie wystarczy. Część z nich nie zechce ich przeczytać, ale nawet i ci, którzy to uczynią nie otrzymają bezpośredniego doświadczenia owego kontekstu „na miejscu”.

Organizacja jednorazowych zwiedzań okolicznościowych. Inny problem organizacji zwiedzania miejsc na co dzień nie udostępnianych polega na ich wysokich kosztach. Przewodnik podejmujący się stworzenia programu jako autor i jego realizacji jako wykonawca powinien zdawać sobie sprawę z faktu, że bierze na siebie zadanie wymagające długiej, intensywniej i niełatwej pracy (szczególnie jeśli samodzielne będzie musiał zbierać materiał). Dodatkowo najczęściej efekt tego wysiłku tylko częściowo pozostanie w jego rękach, generalnie stając się po zwiedzaniu własnością zleceniodawcy, który może jej wykonanie w kolejnych terminach zlecić komu innemu. Dlatego przewodnik powinien dobrze wycenić swój wysiłek i może domagać się zdecydowanie wyższej zapłaty niż za przygotowanie zwiedzania dla regularnej oferty, w której ramach on sam będzie otrzymywał kolejne zlecenia.

Natomiast inna uwaga odnosi się do przygotowywania zwiedzania z okazji jednorazowego wydarzenia (np. konferencji, eventu). Przy konstrukcji planu dla takiego

zwiedzania przewodnik powinien zadbać o obecność lokalnego kontekstu zarówno w samym programie pobytu gości lub wydarzenia (przez prawidłowe umieszczenie i opis zwiedzania w całości tego programu), jak i w treści interpretacji (wprowadzenie, komentarze, nawiązania), w której powinien powiązać zwiedzane dziedzictwo z danym wydarzeniem [por. uwagi powyżej: powiązanie zwiedzania z kontekstem].

Pytania i zadania kontrolne

?	1. W jakich obiektach i sytuacjach najbardziej zalecane jest przygotowanie odrębnego programu zwiedzania dla obiektu?
?	2. Jakie kolejne kroki musi zrealizować przewodnik, przygotowując ramowy, a potem szczegółowy program zwiedzania dla obiektu, nie posiadającego takiego programu?
?	3. Opisz zakres i elementy współpracy przewodnika z gospodarzami obiektu, dla którego przygotowuje program zwiedzania?
?	4. Kiedy najczęściej organizuje się zwiedzanie obiektowe bez zwiedzania miasta? Jakie dodatkowe role i zadania może przyjąć na siebie przewodnik w ramach takiego zwiedzania?
? ?	5. Jak w Twojej ocenie powinno wyglądać postępowanie przewodnika w przypadku narzucania mu szczegółowych treści i ujęć interpretacji obiektu przez jego gospodarzy? Odpowiadając podczas ćwiczeń grupowych, uzasadnij Twoją wypowiedź.
? ?	6. Wskaż trzy obiekty w Twoim mieście, które mogłyby być potencjalnie atrakcyjnymi miejscami zwiedzania obiektowego. Odpowiadając podczas ćwiczeń grupowych, uzasadnij Twoją odpowiedź.
🔧	7. Wybierz obiekt na terenie Twojego miasta, który w Twojej opinii zasługuje na odrębne zwiedzanie, a nie posiada żadnego programu interpretacji. Opisz go krótko, eksponując jego walory dla turystów. Następnie (posiłkując się wiedzą na temat rozplanowania i charakteru obiektu) przygotuj propozycję regulaminu zwiedzania, który zaproponowałbyś gospodarzom. Regulamin musi uwzględniać zarówno zasady bezpieczeństwa, nie zakłócanie normalnego funkcjonowania obiektu, jak również interesy turystów, (by mogli jak najwięcej zobaczyć i doświadczyć, a jednocześnie w razie potrzeby skorzystać z podstawowej infrastruktury obiektu).

	8. Wybierz inny obiekt na terenie Twojego miasta, który w Twojej opinii zasługuje na odrębne zwiedzanie, a nie posiada dotychczas programu zwiedzania. Opisz go krótko, eksponując jego walory dla turystów. Następnie (uwzględniając strukturę obiektu i położenia głównych walorów) przygotuj propozycję trasy zwiedzania, którą zaproponowałbyś gospodarzom. Musi ona uwzględniać zarówno atrakcyjność zwiedzania dla turystów, jak i ewentualnie potrzebne zasady bezpieczeństwa oraz nie zakłócanie normalnego funkcjonowania obiektu.
	9. Wybierzcie (wspólnie z instruktorem metodyki) potencjalnie atrakcyjny obiekt na terenie Waszego miasta i w 3-4 osobowym zespole przygotujcie pełny program jego interpretacji dla przewodnika. Musi on zawierać opis obiektu i jego walorów, propozycję regulaminu zwiedzania, plan trasy zwiedzania z uzasadnieniem kolejnych stacji i opisem poszczególnych modułów, listę użytych na poszczególnych stacjach środków przekazu i narzędzi interpretacji oraz opis miejsc, w których nastąpi nawiązanie do kontekstu. Wskażcie osobę lub osoby reprezentujące obiekt, w Waszej opinii najbardziej odpowiednie do odbycia konsultacji programu.
	10. Na planie Twojego miejsca zaznacz przynajmniej 8-10 obiektów nie zwiedzanych regularnie lub wcale, które w Twojej opinii zasługują na zwiedzanie obiektowe. Na załączonej do planu karcie do każdego z nich zamieść krótką „legendę” podającą nazwę obiektu, jego bardzo krótki opis i kilkuzdaniowe uzasadnienie, dlaczego powinien on być zwiedzany i w jakim kontekście (wydarzeń, tematów, promocji danego aspektu dziedzictwa lub zwiększonego zainteresowania nim itd.).

13. OPROWADZANIE PO EKSPOZYCJACH MUZEALNYCH I INNYCH WYSTAWACH

Ponieważ obiekty, do których odnosi się niniejszy rozdział są obok zabytków najczęściej odwiedzane przez wycieczki przybywające do miast, kwestia oprowadzania po nich jest dla przewodnika ważna i dlatego przedstawiono ją najobszerniej w tej części podręcznika.

W granicach miasta przewodnik najczęściej może prowadzić grupy wycieczkowe po obiektach muzealnych. Należy na wstępie zaznaczyć, że oprowadzenie po wystawach nie jest jedynym sposobem interpretacji dziedzictwa w muzeach: składają się na nią również lekcje muzealne, wernisaże, prezentacje muzealne i formy kreatywne, jak warsztaty artystyczne i inne, organizowane przez pracowników muzeów. W tych programach interpretacyjnych przewodnik miejski nie uczestniczy, lub też jego rola jest w nich ograniczona do wykonywania czynności przewidzianych przez scenariusz lub zleconych mu i dokładnie opisanych przez realizującego je pracownika muzeum, dlatego nie będziemy się nią tu zajmować. Ponadto wielu turystów zwiedza muzea samodzielnie, korzystając z opisów i urządzeń interpretacyjnych jak prezentacje multimedialne, kioski multimedialne, interaktywne opcje zapoznawania się z wystawami i ich elementami, prezentacje i pokazy filmowe itd. W dużych muzeach aktywnych z zakresem tzw. edukacji muzealnej, przewodnik z ofertą oprowadzania po wystawach wpisuje się w tę szeroką paletę propozycji. Realizuje przy tym zwiedzanie muzeum (wystawy) albo w ramach interpretacji miasta (jako jego integralny moduł), albo odrębnie, jako samodzielne zwiedzanie obiektowe. To ostatnie ma miejsce wówczas, gdy muzeum nie posiada pracowników etatowych oprowadzających wycieczki, jego pracownicy nie władają językiem zwiedzających lub gdy muzeum nie wyznacza nikogo do oprowadzania na mocy porozumienia z przewodnikami miejskimi. Więcej na temat różnic w interpretacji, możliwych konfliktów i ich proponowanego rozwiązania Czytelnik znajdzie w poniższym komentarzu.

Przewodnik miejski a „muzealny” - komentarz na temat różnic i konfliktów

Doświadczeni turyści zauważają (i doceniają) różnice między oprowadzaniem po wystawach przez przewodnika miejskiego i pracownika muzealnego w roli przewodnika. Nie polegają one wyłącznie (i nie zawsze są zgodne) z opinią rozpowszechnioną w obydwu środowiskach: przewodników i muzealników, która głosi, że „muzealnik wie wszystko o swoich zbiorach, ale nie umie tego atrakcyjnie przekazać, zaś przewodnik wie o nich niewiele, ale pasjonująco opowiada. Może być też przecież inaczej: charyzmatyczny muzealnik umie czasem porywająco zaprezentować swoją kolekcję, a przewodnik od dawna interesujący się daną tematyką może być o niebo lepszym znawcą danego elementu kolekcji (szczególnie mającego związek z jego oprowadzaniem) niż wyznaczony do oprowadzenia grupy pracownik merytoryczny muzeum, na co dzień przypisany do zupełnie innego działu

zbiorów. Może się też zdarzyć, że przewodnik jest kompletnym ignorantem, nie przygotowanym do pracy z daną ekspozycją albo że pracownik muzeum zupełnie nie radzi sobie w podjęciu skutecznego kontaktu z uczestnikami wycieczki albo nie umie zauważyć kontekstu ich wizyty i bombarduje ich zupełnie ich nie interesującymi szczegółowymi kwestiami, które dodatkowo prezentuje w ramach typowo akademickiego wykładu.

Zamiast dyskusji w tej kwestii, która do niczego nie doprowadzi warto zwrócić uwagę na kwestię podstawową: przewodnik miejski jako interpretator lokalnego dziedzictwa nieco inaczej patrzy (i interpretuje) zbiory większości wystaw muzealnych, tych mianowicie, które wprost i w całości nie odnoszą się do miejsca (jak wystawy historyczne na temat miasta) albo do tematu zwiedzania (jak biografia głównego bohatera itd.). Celem przewodnika miejskiego jest interpretacja w szerszym zakresie, a muzeum i jego zbiory (albo tylko wybrane kolekcje!) są tylko jego elementem, czasem o znaczeniu kluczowym, czasem tylko marginalnym. W związku z tym integruje je w swój program interpretacyjny w takim zakresie, w jakim pasuje mu to do koncepcji, albo jako istotny, a nawet główny moduł zwiedzania, albo jako podbudowa faktograficzna (potwierdzenie za pomocą dokumentów i eksponatów) a może tylko jako jego urozmaicenie, korzysta wtedy np. selektywnie z części wystawy muzealnej lub/i z dobrze przygotowanej prezentacji multimedialnej, do której wcześniej już w trakcie zwiedzania uczestników wprowadza albo też później na odpowiednim miejscu (szczególnie w miejscu autentycznego wydarzenia – „in situ”) nawiązuje. Z kolei pracownik muzeum w centrum swojej uwagi ma swoje zbiory, a jego celem jest ich możliwie wieloaspektowa interpretacja w ramach własnego programu opracowanego dla danej kolekcji. Powstające w związku z tym nieporozumienia, z oskarżeniami kierowanymi do przewodników (o ignorancję i swego rodzaju „autyzm interpretacyjny”) lub do muzealników (o zabieranie czasu czy lekceważenie całościowej koncepcji zwiedzania przewodnika) są zrozumiałe, choć bywa że przybierają absurdalne formy. Oto z jednej strony niektóre muzea formalnie zabraniają przewodnikom miejskim oprowadzania po swoich wystawach, zastrzegając to dla własnych pracowników – tym samym chcą zredukować rolę przewodnika miejskiego do kogoś, kto ma doprowadzić do ich progu i pokornie na grupę zwiedzających czekać, aż „muzealny specjalista” skończy z nimi pracować. W rewanżu, przewodnicy miejscy świadomie unikają takich muzeów pomimo nierzadko bardzo cennych i nowocześnie urządzonych ekspozycji, proponując zamiast tego turystom inne, niemniej atrakcyjne, ale bardziej przyjazne przewodnikom muzea. A że ich wpływ na wybór programu przez zleceniodawcę jest zazwyczaj naprawdę duży, muzea tracą przez to bardzo wielu potencjalnych

zwiedzających. Tymczasem ten konflikt interesów można każdorazowo rozwiązać dla dobra zwiedzających. Takie rozwiązanie istnieje i jest skutecznie praktykowane w wielu miejscach. Warto je więc wdrażać i tam, gdzie jeszcze nikt tego nie spróbował. Po pierwsze, oba środowiska muszą zrozumieć wartość „swojej” interpretacji i fakt, że nie zawsze jest ona skierowana do tej samej grupy odwiedzających. Po drugie, muzea powinny przy tym uznać kompetencję przewodników jako profesjonalnych interpretatorów: zawodowców w pracy z lokalnym dziedzictwem i z turystami, a nie w dziedzinie specjalistycznych zbiorów. Po trzecie, każde muzeum może, jeśli uzna to za stosowne, zaproponować przewodnikom dodatkowe szkolenie w zakresie swoich zbiorów i zasad oraz regulaminów oprowadzania, a w ramach warsztatu może także wprowadzić ich w te elementy muzealnej interpretacji, które - zdaniem muzeum - mogą być przydatne w pracy przewodnika na jego terenie. Po czwarte – muzeum może uzależnić swoją zgodę na pracę przewodnika na swoim terenie od ukończenia takiego szkolenia. Po piąte, przewodnicy mogą zobowiązać się do nie przyjmowania zleceń zwiedzania wyłącznie muzeum (których i tak nie wykonają lepiej niż jego pracownicy), o ile placówka posiada własnych pracowników wykwalifikowanych w zakresie *interpretacji* zbiorów i pracujących w tej roli. Takie zlecenia przewodnicy będą odsyłali bezpośrednio do muzeum lub będą rekomendowali je jako właściwego adresata tego rodzaju zamówień. Porozumienie może zawierać i taki punkt, na mocy którego pracownicy muzeów wyznaczeni do roli interpretatorów powinni w określonym czasie (np. do dwóch lat) ukończyć szkolenie przewodnika miejskiego, o ile takie jest regularnie i na dobrym poziomie organizowane w mieście. Nie jest to dla placówki wielki wydatek, a na pewno nie zaszkodzi kompetencjom interpretacyjnym pracowników mających styczność ze zwiedzającym. Dodatkowo jego ukończenie da pewność, iż muzealnicy-interpretatorzy dostrzegą i zrozumieją kontekst swoich placówek i ich zbiorów oraz innych aktywności jako ważnego elementu lokalnego dziedzictwa.

Opisane w tym rozdziale najczęstsze typy oprowadzania po wystawach muzealnych nie zawierają szczegółowych wskazówek, odnoszących się do profili wystaw i typów eksponatów. Ze względu na ich wielką różnorodność nawet w jednym mieście, a tym bardziej w skali kraju Autor uznał, że zamiast odnosić się do nich wszystkich lepiej skoncentrować się na tym, co jest podobne i tym samym zaopatrzyć Czytelnika w uniwersalne wskazówki oraz wskazać na narzędzia możliwe do zastosowania w niemal każdym muzeum i na prawie każdej wystawie. Badania zachowań i opinii osób zwiedzających krajowe muzea wskazują, że odczuwalny w ostatnich latach spadek zainteresowania turystów polskimi wystawami

muzealnymi ma wielorakie przyczyny. Wśród nich - obok rozmijania się ich tematyki z zainteresowaniami i potrzebami potencjalnych zwiedzających oraz przestarzałych form ekspozycji - wskazywane są także niekomfortowe warunki oraz nieatrakcyjne sposoby ich zwiedzania, preferujące monotony, „jednokanałowy” przekaz. Problemem jest także integralne (czy raczej „totalne”) podejście do ekspozycji, stosowane ze strony obiektów niezależnie od profilu zwiedzających i okoliczności zwiedzania: niezależnie od typu wycieczki, posiadanego czasu i zainteresowań zwiedzających, w wielu muzeach przez tzw. kierunek zwiedzania zmusza ich się do przejścia całej ekspozycji, często rozmieszczonej nawet na różnych kondygnacjach. Być może z tego powodu przeważająca część turystów zwiedzających nasze miasta omija muzea, poza nielicznymi wyjątkami tych, które albo posiadają pozycję głównej atrakcji (jak Wawel) albo zyskały sobie renomę przez zastosowanie nowoczesnych rozwiązań (jak Muzeum Powstania Warszawskiego). W sytuacji gdy zwiedzanie muzeum jest tylko *elementem* spaceru po mieście, a także wtedy, gdy grupa turystów jest zainteresowana sprawnym przebiegiem zwiedzania lub fachowym komentarzem do zbiorów – pojawia się zadanie dla przewodnika. Bywa nim przewodnik zatrudniany przez samo muzeum (przewodnik obiektowy), jednak znakomita większość polskich muzeów polega w tej kwestii na przewodnikach miejskich i zleca im prowadzenie po zbiorach lub akceptuje wypełnianie tych zadań przez nich, i to nawet niezależnie od funkcjonowania własnych pracowników merytorycznych, którzy mogliby wykonać to zadanie.

Na podstawie doświadczeń własnych z organizacji i realizacji wypraw kulturowych oraz praktyki własnej i szeregu innych osób w obsłudze setek grup turystów miejskich w praktyce grupowego zwiedzania obiektów muzealnych można wyróżnić pięć najczęstszych typów oprowadzania po wystawach z udziałem przewodnika, które przedstawimy poniżej. Zanim to nastąpi, należy jeszcze przypomnieć, że przygotowując program interpretacyjny dla zwiedzania tego typu obiektów przewodnik musi koniecznie zwrócić uwagę na jego zgodność z ich regulaminem oraz na współpracę z personelem. Jest to szczególnie ważne dla zwiedzających aktywnych (zadaniowe, fabularyzowane), powodujących niedogodności dla innych zwiedzających oraz w przypadku, kiedy przewodnik włącza do programu zwiedzania użycie muzealnych urządzeń interpretacyjnych. Wskazówki dotyczące szczegółów tej współpracy zostały dołączone do opisów typów zwiedzania.

13.1. Zwiedzanie holistyczne

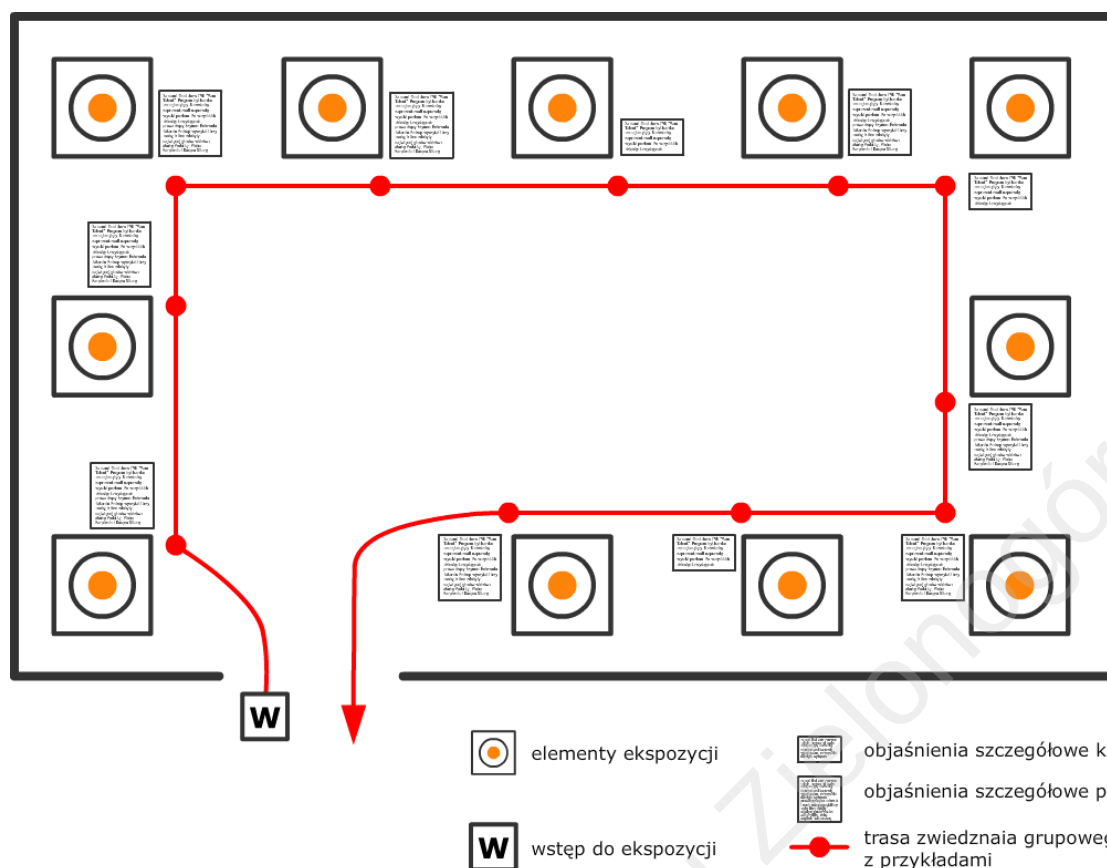
Cel. Ten typ zwiedzania ma możliwie w pełni umożliwić zapoznanie się jego uczestnika ze zbiorami i przekazać mu możliwie kompletną informację o nich oraz interpretacji ich znaczenia i funkcji. Jeszcze niedawno zwiedzanie holistyczne było wykorzystywane w muzeach znacznie częściej niż obecnie, czego przyczynami były między innymi względy ideologiczne.

Stosowano je m.in. wtedy, gdy zwiedzanie ekspozycji danego muzeum było elementem obowiązkowej edukacji historycznej (jak np. w muzeum obozu koncentracyjnego

w Oświęcimiu, na wystawach Zamku Wawelskiego itd.), gdy było modułem tzw. kształcenia obywatelskiego (w muzeach regionalnych podczas wycieczek szkolnych) lub gdy zwiedzanie wystawy było częścią indoktrynacji politycznej (w muzeach ruchu robotniczego, na wystawach biograficznych działaczy politycznych itd.). Ze względu na poziom szczegółowości oprowadzanie realizowali głównie przewodnicy obiektowi, rzadziej miejscy. Aktualnie w tej formie odbywane są niektóre tradycyjne wycieczki szkolne, zwiedzania w ramach szczegółowych warsztatów muzealnych, systematycznych zajęć akademickich lub kursowych, przy wycieczkach tematycznych, dla których wystawa jest jednym z kluczowych celów. Do dziś zwiedzanie dobrze sprawdza się w wystawach starego typu, z eksponatami „za szkłem” i nie posiadających multimediów ani elementów interaktywnych, gdzie przekaz przewodnika jest jedynym urozmaicheniem bodźców wzrokowych. Jednak przy wyborze tego typu zwiedzania dla typowej grupy dzisiejszych turystów miejskich prowadzący może spodziewać się bardzo ograniczonego zainteresowania, wystąpienia objawów zmęczenia uczestników a nawet ich protestów. Przyczyną tego jest z jednej strony ich świadomość spędzania własnego czasu wolnego i niechęć do jego zagospodarowania przez dydaktykę typu szkolnego, z jej systematycznym wykładem i mnogością szczegółowych informacji (i to w sytuacji, gdy same szkolne lekcje także odchodzą od tego schematu). Drugi powód niezadowolenia to niespełnienie typowego dla dzisiejszych turystów miejskich oczekiwania zwiedzania interesującego i interaktywnego.

Charakterystyczne cechy zwiedzania holistycznego to: *względna kompletność informacji* (przechodząc kolejno od jednego punktu ekspozycji do następnego przewodnik stara się mówić o każdym z nich), *dążność do wyczerpania tematu* (prowadzący usiłuje przekazać w miarę pełną informację na temat kolejnych punktów/stacji ekspozycji), *jedna dominująca forma przekazu* (zazwyczaj obok samych zbiorów jest nią tylko informacja słowna przewodnika), wreszcie zakładana z góry *bierność odbiorców*, od których oczekuje się zazwyczaj tylko wysłuchania informacji.

Szczególna forma zwiedzania holistycznego, w ramach której podawane są detaliczne informacje do *każdego* elementu wystawy to taka, którą można określić mianem **zwiedzania totalnego**. W tym trybie odbywają się dziś niemal wyłącznie szkolenia fachowców (np. przeprowadzane w muzeum archeologicznym czy etnograficznym dla studentów danego kierunku albo w muzeum historii miasta lub regionu dla kandydatów na przewodników). Dla nich - z uwagi na jego cel - takie zwiedzanie nadal zachowuje swoje walory. Jak widać z opisu, zadanie przewodnika w tym typie zwiedzania obejmuje nie tylko prowadzenie, ale także pełną informację i wieloaspektową interpretację zbiorów - w istocie można ją porównać z rolą akademickiego wykładowcy przedmiotu o znaczeniu fundamentalnym dla kierunku studiów. Sposób realizacji zwiedzania holistycznego typowej ekspozycji muzealnej ilustruje poniższa rycina.



Rys. 18. Schemat zwiedzania holistycznego

Źródło: opracowanie własne.

13.2. Zwiedzanie selektywne

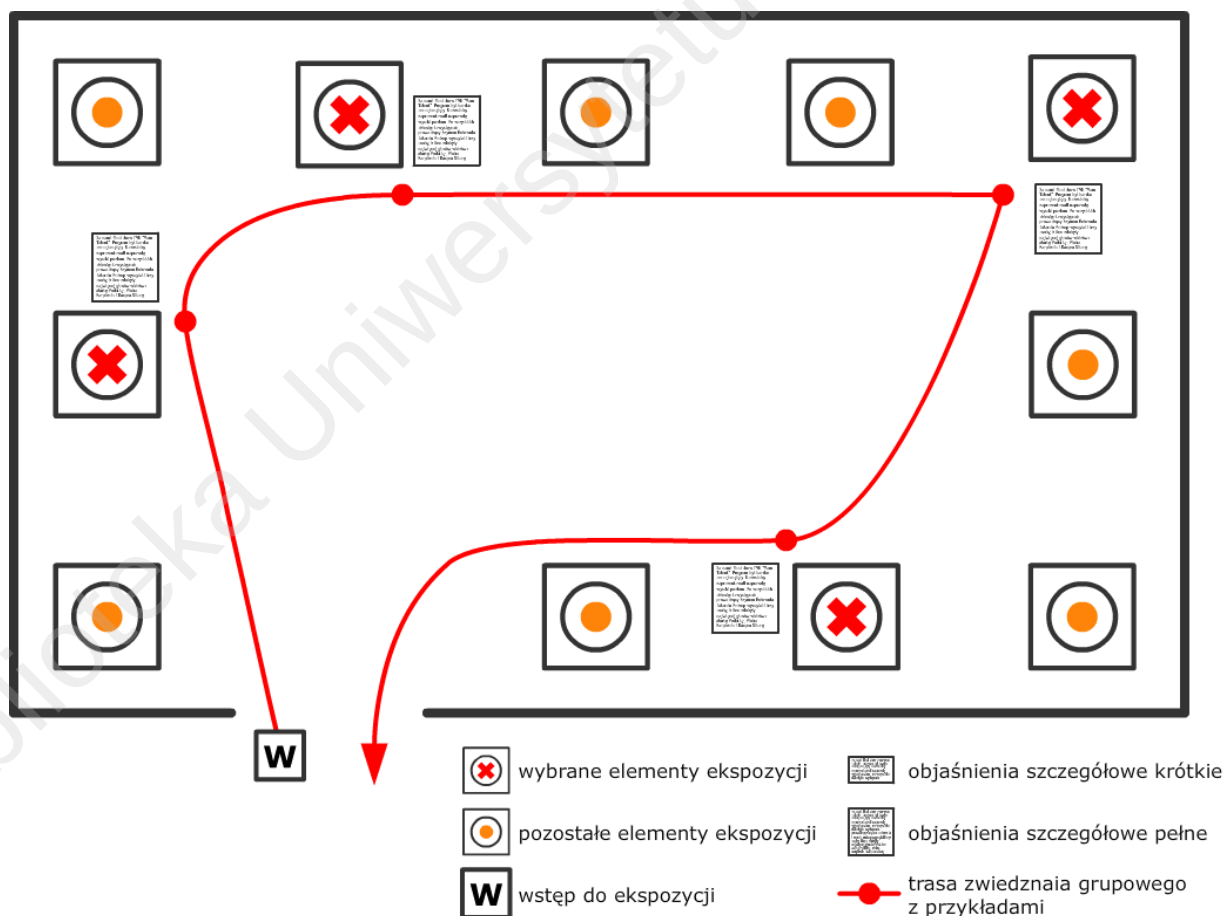
Celem zwiedzania selektywnego jest zapoznanie jego uczestników z częścią ekspozycji, przy czym niekoniecznie w pogłębionym zakresie (nie ma to miejsca w pierwszej wymienionej sytuacji, mianowicie przy integracji zwiedzania muzeum w historyczny spacer miejski, natomiast może być realizowane przy zwiedzaniu w ramach spaceru tematycznego lub przy realizacji modułu programu edukacyjnego).

Cechy. Zwiedzanie selektywne charakteryzuje *wybór pojedynczych elementów* wystawy, przedmiotów lub miejsc według jakiegoś klucza, dostosowanego do grupy i jej potrzeb, na przykład wiodącego tematu całego zwiedzania albo zagadnienia, realizowanego w ramach programu edukacyjnego. Zwiedzanie selektywne cechuje *ograniczenie zakresu interpretacji* zbiorów tylko do jednego wybranego aspektu, najwyżej paru aspektów. Jednocześnie często ma miejsce *rozbudowa tego aspektu* prezentacji i wzbogacenie jego interpretacji przez dodatkowe elementy przekazu. Mogą nimi być na przykład odnoszące się do niego cytaty literackie, porównania i odniesienia do innych miejsc, wydarzeń czy zbiorów. Także w tym typie zwiedzania jego uczestnicy pozostają zazwyczaj *biernymi słuchaczami*. Jednak jego ważną zaletą jest sprawność przeprowadzenia zwiedzania i stosunkowo krótszy czas poświęcony na pobyt w ekspozycji. Ważna jest też redukcja efektu zmęczenia uczestników. Rola przewodnika w tym typie zwiedzania ogranicza się do realizacji funkcji interpretacyjnej,

przy czym powodzenie zwiedzania zależy w dużej mierze od jego umiejętności koncentrowania uwagi uczestników na wybranym wątku i posługiwania się różnymi formami przekazu ustnego.

Zastosowanie. Zwiedzanie selektywne wykorzystuje się podczas miejskich spacerów historycznych lub tematycznych, jeśli w ich ramach uczestnicy zapoznają się z ekspozycjami muzeów. Coraz częściej także ma ono miejsce podczas zwiedzania samego muzeum przez grupy o szczególnym profilu i w związku z tym zainteresowane tylko jednym aspektem kolekcji lub paroma jej wątkami. Mogą to być na przykład uczniowie, w ramach wycieczki edukacyjnej realizujący konkretny materiał w ramach przedmiotu szkolnego albo uczestnicy tematycznej wycieczki śladem wybitnych kobiet. Tę metodę można uznać ze szczególnie godną polecenia, gdy temat ekspozycji danego muzeum lub jednej z jego części (wystawy) jest ściśle związany z wiodącą tematyką zwiedzania jako całości. Wówczas zwiedzanie wystawy jest odrębnym modułem spaceru tematycznego i urozmaica go przez sam fakt wejścia do innego rodzaju obiektu (muzeum) oraz podbudowuje interpretację przewodnika namacalnymi dowodami w postaci dokumentów, dzieł sztuki i innych eksponatów. Zwiedzanie tego rodzaju ma miejsce także z okazji szczególnych wydarzeń narzucających temat (m.in. w ramach miejscowej edycji nocy muzeów, na którą placówka przygotowała tematyzowaną ofertę). Ten typ zwiedzania dobrze sprawdza się we wszystkich typach wystaw, jednak jego atuty najlepiej ukazują się w wystawach starego typu, z powodów identycznych jak w przypadku zwiedzania holistycznego.

Następna rycina (Rys. 19) prezentuje zwiedzanie selektywne typowej ekspozycji.



Rys. 19. Schemat zwiedzania selektywego (opr. własne)

Źródło: opracowanie własne.

13. 3. Zwiedzanie autonomiczne

Celem takiego zwiedzania wystawy jest najczęściej urozmaicenie przekazu przewodnika albo wzbogacenie spaceru historycznego lub tematycznego przez konfrontację jego uczestników z autentycznymi świadectwami lokalnego dziedzictwa kulturowego. Te świadectwa mogą odnosić się do różnych - lub do jednego specyficznego aspektu historii i kultury miasta.

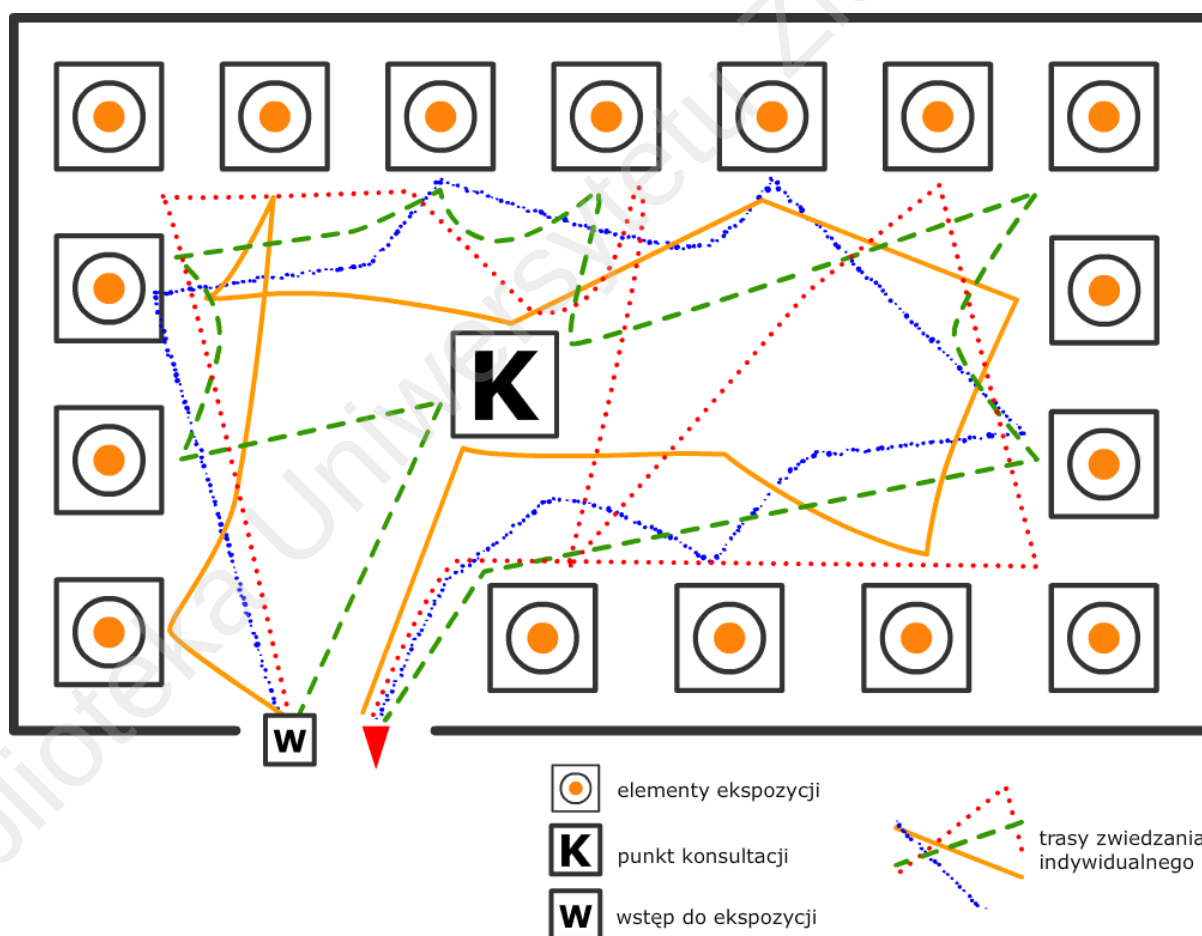
Struktura typowego zwiedzania autonomicznego jest następująca: 1) po wejściu na teren ekspozycji lub jej wyodrębnionej części (sala, piętro, itd.) przewodnik wygłasza krótkie wprowadzenie. Jego schemat jest trójdzielny: a) najpierw w kilku zdaniach zostaje zarysowane/podkreślone znaczenie obiektu/ekspozycji lub/i jej związek z programem zwiedzania, albo jego miejsce w tym programie, b) następnie przewodnik zwraca uwagę zwiedzających na parę lub kilka wybranych, szczególnie cennych lub interesujących eksponatów, po czym c) zaprasza ich do samodzielnego zwiedzania wystawy, zapowiadając i oferując pomoc (w postaci „konsultacji”, odpowiedzi na ewentualne pytania) wszystkim, którzy chcieliby z niej skorzystać. Kończąc wprowadzenie, przewodnik powinien też *dokładniej określić* czas przeznaczony na indywidualne zwiedzenie wystawy przez gości. Po wygłoszeniu takiego wstępu przewodnik 2) ustawia się na uboczu ciągu komunikacyjnego, jednak w widocznym miejscu, gotowy do udzielenia indywidualnych wyjaśnień, co czyni półgłosem, nie przeszkadzając pozostałym zwiedzającym. Ten schemat może być stosowany jeden raz w odniesieniu do całości ekspozycji lub też można go powtarzać kilkakrotnie przed kolejnymi jej częściami (salami, wystawami, piętrami itd.).

Obok wprowadzenia chwilowej przerwy w ciągłej narracji przewodnika (co zazwyczaj jest przez uczestników dobrze przyjmowane jako pewna odmiana) główną zaletą zwiedzania autonomicznego jest *pozostawienie zwiedzającym samodzielności*, co umożliwia im *koncentrację na elementach*, które ich samych interesują najbardziej oraz na własną interpretację zbiorów. Ponieważ w ramach takiego zwiedzania jest okazja do samodzielnego *wykorzystania elementów interaktywnych* wystawy czy posłużenia się modułami multimedialnymi (jak stanowiska czy kioski multimedialne) wydaje się ono najlepszą formą zapoznawania z szeregiem nowoczesnych ekspozycji, zawierających je w większej ilości. Z punktu widzenia interpretacji dziedzictwa, ciekawym efektem takiego zwiedzania jest *różnica w odbiorze ekspozycji* przez poszczególnych uczestników, także będąca rezultatem pozostawionej im dowolności. Z jednej strony eliminuje to w zasadzie możliwość zastosowania tej formy w ramach szkoleń i w większości zwiedzań tematycznych, jednak – z drugiej strony - wzmacnia atrakcyjność zwiedzania autonomicznego przy typowym spacerze historycznym i przy zwiedzaniu przez specjalistów oraz pasjonatów danej dziedziny. Daje bowiem podstawy do dyskusji lub innej formy wymiany poglądów, która może nastąpić bezpośrednio po zwiedzeniu wystawy (na przykład podczas przerwy na posiłek lub kawę) albo w dowolnym innym miejscu programu. Taką dyskusję przewodnik może zainspirować już poprzez umiejętnie

skonstruowane wprowadzenie, zawierające pytania i otwarte kwestie, a także pytaniami skierowanymi do uczestników w momencie otwarcia dyskusji czy rozmowy.

Zastosowanie. Zwiedzanie autonomiczne jest szeroko wykorzystywane w zorganizowanych grupach wycieczkowych w krajach zachodnich, a także przez grupy obcokrajowców zwiedzające polskie muzea. Stosuje się je przy obsłudze grup specjalistycznych, profesjonalnych, przy kulturowych wyprawach studyjnych (tu obok zwiedzania selektywnego). Widoczna jest jej rosnąca akceptacja także ze strony polskich pilotów wycieczek, o ile to oni kierują grupami przychodzącymi do muzeów, czego powodem może być naturalne ograniczenie ich wiedzy szczegółowej w zakresie tematyki zbiorów. Nie ma jednak przeszkód, by przewodnik miejski stosował tę metodę w sytuacji, gdy zwiedzanie ekspozycji *nie* jest kluczowym elementem miejskiej wycieczki (np. tematycznej), a tylko jednym z jej kolejnych etapów. Bardzo dobrze zwiedzanie autonomiczne sprawdza się na nowoczesnych wystawach, posiadających elementy multimedialne i stoiska interaktywne. Dzięki nim zwiedzający pełniej korzystają z ekspozycji, a samodzielne odkrywanie jest dla nich bardziej atrakcyjne i wyłączenia aktywności przewodnika nie traktują jako braku.

Poniższy schemat (Rys. 20) obrazuje przebieg zwiedzania autonomicznego.



Rys. 20. Schemat zwiedzania autonomicznego

Źródło: opracowanie własne.

13.4. Zwiedzanie zadaniowe

Głównym **celem** zwiedzania zadaniowego jest nabycie przez uczestników określonej wiedzy w możliwie atrakcyjny sposób. Jest to możliwe, ponieważ tu dokonuje się to w formie innej niż wykład lub szkolenie muzealne, z wykorzystaniem aktywności i inwencji zwiedzających.

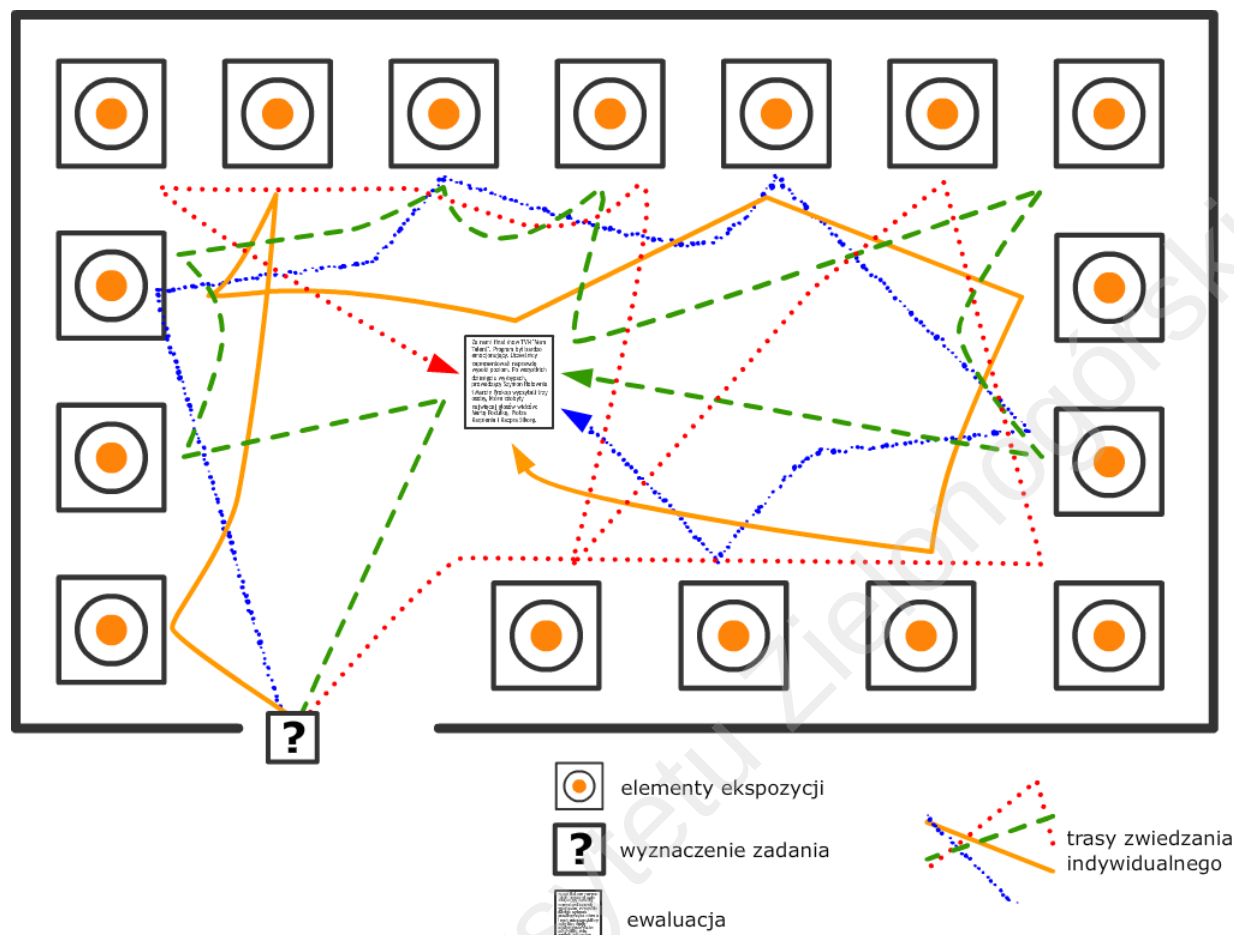
Struktura i cechy: Takie zwiedzanie może być samodzielną (nawet wielogodzinną) imprezą lub też elementem (modułem) większej całości, np. gry miejskiej. Dodatkową stymulację, zwiększającą efektywność zwiedzania stanowi tu *element rywalizacji* między uczestnikami. Koniecznym elementem zwiedzania jest określenie zadań zespołowych lub indywidualnych. Polegają one głównie na *wyszukiwaniu informacji*. Mogą to być pojedyncze informacje o szczególnym znaczeniu (zadanie jest wówczas formułowane w postaci konkretnego pytania, czy polecenia odnalezienia informacji) albo całe zestawy informacji - wówczas zadanie realizuje się np. za pomocą przygotowanego kwestionariusza, wypełnianego przez uczestników w trakcie zwiedzania. Kwestionariusz ten może mieć atrakcyjną formę, na przykład krzyżówki z hasłem lub rymowanki do uzupełnienia dla dorosłych albo komiksu z lukami dla dzieci, którego uzupełnienie wyjaśni jakąś niecodzienną historię powiązaną z tematyką zbiorów. Zwiedzanie zadaniowe zawiera także wyraźny *element ewaluacji* (np. w postaci porównania wypełnionych kwestionariuszy lub testu końcowego), która może być połączona z nagrodami. Ewaluacja dokonywana jest albo na miejscu (po określonym czasie zwiedzania) albo na innym etapie imprezy (procesu edukacyjnego).

Rolą przewodnika w tym zwiedzaniu jest wprowadzenie w istotę zadania, wyjaśnienie trybu zbierania informacji, udzielenie odpowiedzi, jeśli takie się zakłada, ewentualne dokonanie ewaluacji, wreszcie podsumowanie i zamknięcie zwiedzania.

Zaletą tej formy jest wspomniana *interaktywność* i powszechnie zauważana oraz akceptowana alternatywność w stosunku do klasycznego wykładu. Ewentualną wadą mogą być *negatywne skutki rywalizacji*. Innym problemem jest jego stosunkowo duża *uciążliwość* dla innych gości muzeum, związana z ruchem dużej grupy osób oraz hałasem. Z tego powodu, w przypadku wystaw odwiedzanych bardzo licznie, zwiedzanie zadaniowe powinno ono być stosowane raczej w godzinach innych niż czas otwarcia placówki dla indywidualnych zwiedzających, w salach wyłączonych czasowo ze zwiedzania przez innych lub ostatecznie w porze dnia, kiedy innych zwiedzających jest najmniej.

Zastosowanie. Zwiedzanie zadaniowe jest wykorzystywane najczęściej w ramach realizacji programów edukacyjnych (szkolnych lub warsztatów muzealnych). Decydujący udział zaangażowania uczestników powoduje, że jest mile widziane jako forma spełniająca oczekiwania aktywnego zwiedzania. Z kolei element rywalizacji w wykonywaniu zadań powoduje, że można je wykorzystać jako element gry, rozgrywanej pomiędzy zespołami lub pojedynczymi uczestnikami. Obecność elementu ewaluacji powoduje, że chętnie decydują się na nią nauczyciele jako zleceniodawcy zwiedzania. Zwiedzanie zadaniowe sprawdza się na wszystkich typach wystaw, poza historycznymi wnętrzami jednak w wystawach

multimedialnych i interaktywnych należy inaczej formułować zadania, wymuszając także wykorzystanie tych elementów.



Rys. 21. Schemat zwiedzania zadaniowego

Źródło: opracowanie własne.

13.5. Fabularyzowane zwiedzanie muzeów i wystaw

Celem takiego zwiedzania jest atrakcyjna prezentacja miejsca i ekspozycji z jednoczesnym „opowiedzeniem” związanej z nim historii lub zaprezentowaniem postaci w taki sposób, żeby w uczestnikach wytworzyć wrażenie uzyskiwania wiedzy „z pierwszej ręki”. Dodatkowo, gdy scenariusze przewidują zaangażowanie uczestników w realizację fabuły, podnosi się stopień ich koncentracji, a tym samym zwiększa się także efektywność zwiedzania.

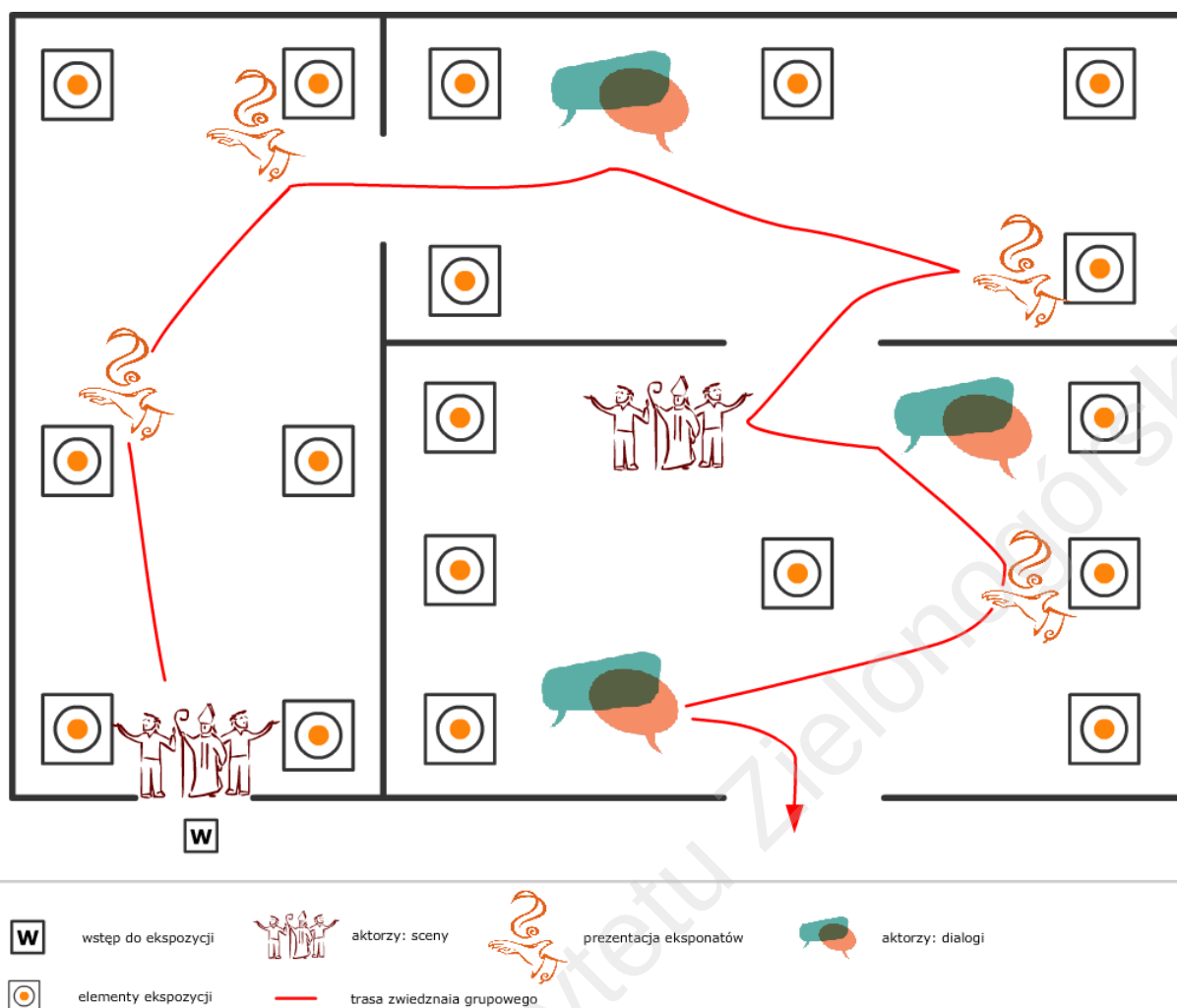
Struktura i cechy. Zwiedzanie może być organizowane albo jako osobna całość, albo jako wyodrębniony moduł w ramach klasycznego zwiedzania miejscowości, realizowany tylko w przestrzeni muzeum czy innego obiektu. Podobnie jak fabularyzowane zwiedzanie przestrzeni miejskiej (por. część 2 podręcznika), także w obiekcie muzealnym polega ono na *realizacji krótszego lub dłuższego scenariusza* z wykorzystaniem aktora lub grupy aktorów wcielających się w postaci historyczne (np. historyczny właściciel obiektu, główny bohater wydarzenia, bohater ekspozycji biograficznej), lub pozostające w związku z danym zbiorem

(jak autor, kolekcjoner, znawca dziedziny, odkrywca dzieła itd.). Kiedy możliwe jest zaangażowanie większej liczby osób, wprowadza się również elementy dramatyzacji, w postaci m.in. odgrywania szeregu *dialogów albo kolejnych scenek*. W zwiedzaniu fabularyzowanym ważną rolę odgrywają *elementy interaktywne*: członkowie grupy zwiedzającej proszeni są o wykonanie pojedynczych czynności (otwarcie przejścia, naładowanie broni, odczytanie dokumentu itd.).

Zadanie przewodnika w zwiedzaniu fabularyzowanym polega albo na wcieleniu się w daną postać (bohatera/właściciela, twórcy kolekcji) lub na podjęciu z nią dialogu niejako „w imieniu” grupy (jeśli tę postać odgrywa ktoś inny). W przypadku przewidzianej interakcji zwiedzających przewodnik dodatkowo może wspierać aktora lub zespół w aktywizacji grupy: robi to przez sprawne rozdzielanie czynności między uczestników, wykonując uzgodnione wcześniej działania pomocnicze (np. otwarcie szafy, podanie księgi, korektę złożenia/naładowania broni itd.) lub nawet - dzięki zastosowaniu sprawdzonych środków zachęty i perswazji albo przez własny przykład - ośmielając uczestników do odegrania przydzielonych im ról. Zaletą tego typu zwiedzania jest jego zdecydowanie bardziej atrakcyjny (tzw. „wciągający”) charakter i wypływająca z niego większa efektywność, w tym utożsamianie się przez uczestników z bohaterami zwiedzania. Wadą są koszty wynikające z konieczności zaangażowania dodatkowych osób i strojów oraz użycia ewentualnych rekwizytów oraz czasochłonność przygotowania, które obejmuje szczegółowe rozpisanie scenariusza, przygotowanie rekwizytów i z reguły szereg prób.

Zastosowanie. Ten typ zwiedzania jest rzadko realizowany w typowych polskich muzeach o profilu artystycznym oraz regionalnym. Pojawia się natomiast stopniowo w obiektach zabytkowych lub historycznych, posiadających status muzeum, jak w historycznych rezydencjach, obiektach obronnych, dawnych klasztorach czy ekspozycjach podziemnych. W tych też obiektach to zwiedzanie jest najbardziej atrakcyjne, ponieważ same wnętrza, które posiadają historyczny kontekst (a czasem są wprost miejscem wydarzeń) ułatwiają wykreowanie atmosfery akcji, którą „żywi się” zwiedzanie fabularyzowane. Łatwiej też w nich o realistyczną inscenizację poszczególnych scen, a to dzięki wielości pomieszczeń, do których „pasują” stroje aktorów i ich język, mnogości drzwi i przejść, obecności dziedzińców i piwnic, odpowiedniemu dla danej epoki wystrojowi, oświetleniu i tak dalej.

Ze względu na swoje wysokie koszty fabularyzacja zwiedzania stosowana jest w muzeach i obiektach historycznych najczęściej wyłącznie jako oferta na zamówienie dla grup albo przy specjalnych okazjach, jak doroczne „drzwi otwarte” i noce obiektów i muzeów, cykliczne (doroczne) eventy tematyczne jak dni miasta, festiwale i inne.



Rys. 22. Schemat zwiedzania fabularyzowanego
Źródło: opracowanie własne.

13.6. Przypadek szczególny: wystawy posiadające własny program interpretacyjny

Zastosowanie. Taką dość komfortową i jednocześnie problematyczną sytuację spotyka przewodnik w niektórych większych muzeach, posiadających personel merytoryczny dobrze orientujący się nie tylko w pozyskiwaniu zbiorów, ich ochronie i naukowym opracowywaniu, ale fachowo podchodzący do współpracy ze zwiedzającymi. Współcześnie przynajmniej niektóre polskie muzea – z różnych przyczyn, często z powodu nacisku podmiotów założycielskich czy prowadzących – dokonały modernizacji swoich wystaw. W wielu (ale nie wszystkich) przypadkach ich nowemu multimedialnemu wyposażeniu towarzyszy program interpretacyjny. Może on mieć postać klasyczną - *ogólnej koncepcji interpretacyjnej*. Wystawa jest wówczas – jak dotychczas - uporządkowana według wiodącego kryterium (na przykład chronologicznie ujętego rozwoju twórczości artysty, przyczyn, kolejności epizodów i skutków wydarzenia albo biografii bohatera). Jednak dodatkowo – obok ukazania

przez eksponaty i wyjaśnienia przez opisy uzupełniają ją treści podawane przez urządzenia interpretacyjne: filmy, dynamiczne prezentacje, nagrania wideo i audio – dzięki czemu sama wystawa staje się „aktywna” - przedstawia dynamiczne zmiany czy „przemawia” do zwiedzającego twarzami i ustami świadków itd. W niektórych przypadkach jest to także konsekwentna „opowieść”, wybierająca z materiału jeden wątek i ten prezentująca z perspektywy jednego bohatera lub ujęcia, co nadaje jej bardzo ludzki wymiar, oraz subiektywną perspektywę, mocniej przemawiającą do zwiedzającego (mówimy wówczas o muzeach czy wystawach „*narracyjnych*”).

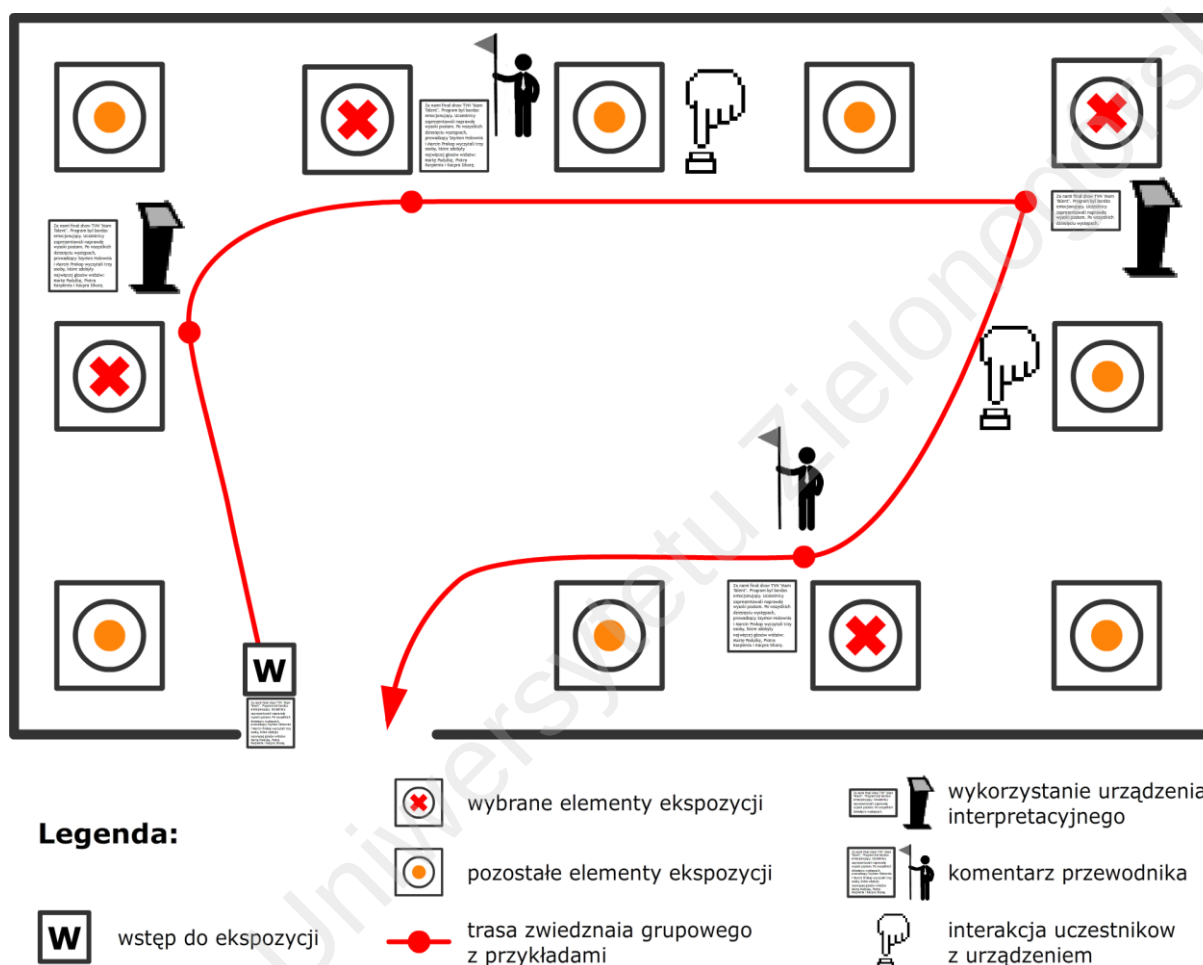
Cel. Jeśli przewodnik wybiera zwiedzanie takiej wystawy, to cel jej zwiedzania (a w konsekwencji także sposób realizacji) jest zależny od kontekstu. Kiedy wizyta na wystawie jest częścią większego tematycznego programu (jako jego odrębny moduł) to spełnia ona określone zadania w stosunku do całości, na przykład udokumentowanie jego wywodów albo wprowadzenie zupełnie innego aspektu tematu. Taką rolę przykładowo może pełnić wystawa biograficzna poświęcona życiu i dziełu jednego konstruktora w zwiedzaniu industrialnym odnoszącym się generalnie do lokalnej gałęzi przemysłu; z kolei wystawa dotycząca historii miasta może zapewnić dokumentalne uzasadnienie i pewne uporządkowanie wywodów przewodnika prezentowanym „*in situ*” czyli na miejscach wydarzeń.

Inną sytuacją jest, gdy przewodnik otrzymał zlecenie na oprowadzenie tylko po samej wystawie, która posiada własny pełny program. Jeśli się na to zdecyduje, to swoje posterowanie musi uzależnić od postawy administracji ekspozycji. Albo bowiem dopuszcza ona głośne oprowadzanie, albo przyjęła strategię typową dla wystaw narracyjnych: „wystawa sama mówi za siebie”.

Realizacja zwiedzania. Przy zwiedzaniu wystawy jako modułu wprowadzającego osobny aspekt do szerszego programu zwiedzania przewodnik nie musi zastępować swoim przekazem w całości już przemyślanej i przygotowanej interpretacji zbiorów, dlatego jego rola i zadania w zwiedzaniu ulegają znaczącej redukcji. Najwłaściwszym będzie wtedy wygłoszenie wstępu zwracającego uwagę na znaczenie bohatera wystawy dla całej tematyki i zastosowanie techniki zwiedzania autonomicznego (por. wyżej), przy wskazaniu na elementy jego zdaniem najważniejsze lub najciekawsze, do których odniesie się w dalszym zwiedzaniu. Z kolei wykorzystując wystawę jako moduł „dokumentalny” dla swojego programu zwiedzania, przewodnik wybierze zwiedzanie selektywne i postępuje w zależności od tego, czy od niej zaczyna, czy na niej kończy swój program zwiedzania: albo wybierze te elementy i przekaz tych urządzeń, do których potem będzie mógł nawiązać, albo (jeśli wystawę kończy) uzupełni z jej pomocą wątki, których nie mógł rozwinąć w ramach odbytego spaceru, bo np. nie były one reprezentowane na jego trasie.

Jeśli jego interpretacja na ekspozycji jest dopuszczona, przewodnik wybiera zwiedzanie podobne do selektywnego (por. ilustracja na rycinie), do którego wprowadza w dłuższym wywodzie, a następnie w jego ramach wykorzystuje (przez samodzielną obsługę) w niektórych miejscach urządzenia interpretacyjne jako elementy komplementarne do własnego przekazu. W ramach tej „współpracy z urządzeniami” przewodnik albo „przekazuje im głos”

nie powtarzając już tego materiału, co najwyżej z minimalnym własnym komentarzem lub bez niego, albo też posługuje się nimi „wrywkowo” - jako urozmaicheniem lub uzupełnieniem własnego przekazu, choćby jego ilustracją. Pamięta przy tym o zachęceniu uczestników do interakcji z wykorzystaniem zbiorów i urządzeń. Szczegóły zwiedzań autonomicznego i selektywnego zostały podane powyżej, a szerszy opis „współpracy” z urządzeniami i narzędziami (jak również przykład formularza zadaniowego) Czytelnik znajdzie w Rozdziałach 18 i 19, w akapitach poświęconych urządzeniom interpretacyjnym.



Rys. 23. Schemat zwiedzania wystawy posiadającej program interpretacji

Źródło: opracowanie własne.

Jeśli natomiast nie ma zgody na głośne interpretowanie zbiorów, przewodnikowi nie pozostaje nic innego, jak dokonać wprowadzenia na zewnątrz, zastosować zwiedzanie zadaniowe i dokonać ewaluacji zadania na podstawie kwestionariuszy po opuszczeniu wystawy. Może przy tym posłużyć się zadaniami przygotowanymi przez autorów wystawy lub personel obiektu albo przygotować własne.

Wystawę o wyraźnej strukturze narracyjnej przewodnik powinien zaakceptować w całości, ograniczając się do wprowadzenia i ewentualnego wskazania na aspekty ważne z punktu widzenia całości realizowanego przezeń programu. W dalszym przebiegu zwiedzania

przewodnik stosuje zwiedzanie autonomiczne, pozostając w dyspozycji uczestników wycieczki dla konsultacji i odpowiadania na ich pytania. Jeśli wystawa posiada elementy interaktywne, w szczególności wymagające od zwiedzającego wyboru i poszukiwania, przewodnik może także zastosować zwiedzanie zadaniowe, tak formułując zadania, aby wymagały one ich wykorzystania (por. wyżej).

W obu wypadkach niezbędnym elementem przygotowania przewodnika do oprowadzania pozostaje dokładne zapoznanie nie tylko z programem wystawy czy koncepcją jej interpretacji, ale także szczegółowe przejście trasy jej zwiedzania i przyswojenie sobie możliwie wszystkich treści (a co najmniej ich przegląd). Dzięki temu będzie mógł zwrócić zwiedzającym uwagę na poszczególne miejsca i treści, a także nie zostanie zaskoczony pytaniami zwiedzających wynikającymi z dokładniejszego zapoznania się z treściami. Nie bez znaczenia dla przewodnika (który dla muzeum nadal pozostaje podmiotem zewnętrznym) jest także fakt, że szczegółowe poznanie ekspozycji pozwala mu w oczach personelu zyskać lub utrzymać opinię osoby zorientowanej w temacie i celach wystawy, przez co „rozbraja” ewentualne ingerencje w swoją interpretację czy wręcz protesty przeciw podejmowaniu swoich zadań na terenie muzeum.

Integracja mikroeventów muzealnych w oprowadzanie. Wiele nowocześnie wyposażonych placówek muzealnych i stałych wystaw tematycznych w obiektach posiada multimedialne lub interaktywne elementy interpretacyjne lub nawet samodzielne moduły (mikroeventy), jednakże bez odrębnego programu interpretacyjnego a przynajmniej bez jego udostępniania zwiedzającym lub przewodnikom. W grupie takich urządzeń są m.in. prezentacje multimedialne, krótkometrażowe filmy, prezentacje działania narzędzi, urządzeń, technik itd., elementy inscenizacji z udziałem pracownika muzeum, krótkie programy interaktywne (obejmujące zaangażowanie zwiedzających), jak quizy, pokazy z elementami warsztatu itd. Niektóre z nich mogą być samodzielnie wykonane względnie uruchomione nawet przez zwiedzających. Inne wymagają przeszkolenia, które zresztą niektóre muzea organizują dla przewodników miejskich chętnych do oprowadzania po nich. Nic nie stoi na przeszkodzie, by przewodnik - współpracując z personelem muzeów i wykorzystując opisane opcje zgodnie z instrukcją lub regulaminem - włączał takie elementy do swojego programu zwiedzania, w tych punktach, gdzie najlepiej go one zilustrują lub urozmaicą. Najczęściej będzie to w ramach tematycznego spaceru po mieście, którego elementem jest zwiedzanie selektywne muzeum albo zwiedzanie holistyczne pojedynczej wystawy, zgodnych z tematyką spaceru. Może jednak także odbyć się w ramach zwiedzania fabularyzowanego. Wykorzystanie takich elementów wymaga gruntownego przygotowania przewodnika (dokładne zapoznanie się z treścią przekazu, wybór momentu w ramach zwiedzania wystawy, dostosowanie do tej treści komentarzy poprzedzającego i ewentualnie kolejnych (choćby przez usunięcie z nich treści, obecnych w mikroeventach)). Użycie urządzeń dla grupy w ramach zwiedzania wymaga także uprzedniego zgłoszenia tego personelowi obiektu muzealnego, gdyż w jakimś stopniu wpływa na komfort innych zwiedzających.

Alternatywa: wprowadzenie zamiast oprowadzenia. Z praktyki wiadomo, że często usługę oprowadzania po wystawach muzealnych wykonują etatowi pracownicy muzealni, zamawiani wcześniej przez grupę. Rzadko bowiem się zdarza, zwłaszcza w odniesieniu do muzeów sztuki, żeby przeciętny przewodnik miał na tyle rozległą wiedzę, by podjąć się prezentacji zbiorów malarstwa w przekroju dziejowym czy dokonać szczegółowej analizy konkretnego dzieła. Podobnie rzecz się ma z innymi specjalistycznymi muzeami, gdzie wymagana jest pogłębiona wiedza fachowa – jak na przykład w poznańskim Muzeum Instrumentów Muzycznych i innych obiektach tego rodzaju. Rozwiązaniem dla przewodnika, dysponującego tylko wiedzą ogólną na temat placówki i jej zbiorów, jest podanie przed wejściem do gmachu muzeum podstawowych informacji na temat jego historii, działów, zgromadzonych zbiorów, aktualnych wystaw czasowych, zasad zwiedzania, cen biletów itp. Oczywiście wiadomości te mogą być przekazane we wnętrzu muzeum w chwili oczekiwania na przewodnika muzealnego, który w dalszej kolejności przeprowadzi grupę po ekspozycji uszczegóławiając komentarz. Innym sposobem oprowadzania przez przewodnika miejskiego po muzeum może być podanie przy wejściu do konkretnej wystawy tematycznej ogólnych informacji na jej temat i zaproponowanie grupie samodzielnego zwiedzania wystawy (sali), przy czym pozostaje on obecny w zwiedzanej sali i wyraża gotowość do odpowiadania na pytania bardziej zainteresowanych w miarę posiadanej wiedzy. Takie rozwiązanie jest często mile widziane także przez uczestników, nie zmusza bowiem tych mniej zainteresowanych szczegółowym komentarzem, do zwiedzania grupowego i pozostawia względną swobodę oraz daje okazję do zatrzymania się przy obiektach i elementach, które przyciągną ich uwagę lub przy interaktywnych informatorach, kioskach multimedialnych itd.

Pytania i zadania kontrolne

	1. Wymień poznane przez Ciebie typy zwiedzania muzeów i wystaw i wskaż na główne różnice między nimi.
	2. Kiedy zaleciłbyś grupie zwiedzanie fabularyzowane wystawy – jakie czynniki musiałbyś uwzględnić i jakie działania podjąć, by ono doszło do skutku?
	3. Który typ zwiedzania wystawy muzealnej poleciłbyś bardziej dla grupy dzieci wczesnoszkolnych, a który dla dorosłych uczestników wyprawy tematycznej, z której tematem częściowo zgodny jest profil wystawy, a niektóre jej eksponaty są dla niego ważne? Uzasadnij obydwie twoje decyzje przed grupą.
	4. Dla jakiej grupy zwiedzających najbardziej (Twoim zdaniem) nadaje się zwiedzanie autonomiczne? Dlaczego właśnie dla takiej grupy? Uzasadnij Twoją opinię wobec grupy.
	5. Wybierz urządzenie lub mikroevent funkcjonujący na wystawie muzealnej w Twoim mieście i wskaż dla niego typ zwiedzania, w który go zintegrujesz oraz moment tego zwiedzania, najlepiej nadający się do użycia urządzenia (włączenia mikroeventu). Uzasadnij swoją decyzję wobec grupy.

	6. Wyobraź sobie, że realizujesz zwiedzanie fabularyzowane miasta dla grupy, którego integralną częścią jest wizyta na wystawie muzealnej. Jakie czynności należałoby podjąć, by takie zwiedzanie zrealizować w muzeum, nie posiadającym gotowego scenariusza takiego programu?
	7. Przygotuj plan zwiedzania zadaniowego dla wybranej wystawy muzealnej w Twoim mieście i dowolnej grupy zwiedzających (wybór należy do Ciebie lub do prowadzącego ćwiczenia). Opracuj krótki opis wystawy, pełne wprowadzenie do zwiedzania ze szczegółowym opisem zadań, kwestionariusz grupowy lub inną formę dokumentu dla realizujących zadania, kryteria ewaluacji zadań, wskaż propozycję nagrody.
	8. Opracuj tekst wprowadzenia do zwiedzania autonomicznego wystawy o profilu artystycznym, funkcjonującej w Twoim mieście. Uwzględnij w tym tekście wskazówki dotyczące kilku najciekawszych lub najbardziej unikalnych elementów wystawy. Zwróć uwagę na: językową prostotę i zrozumiałość Twojego wprowadzenia dla zwiedzających oraz jego inspirujących charakter, zachęający do aktywnego i samodzielnego zwiedzania. Nie zapomnij o deklaracji konsultacji i pomocy z Twojej strony.
	9. Przygotuj listę stałych wystaw w muzeach Twojego miasta (lub listę wystaw stałych wybranych 7-8 muzeów, jeśli jest ich więcej) i przy każdej z nich wskaż spacer tematyczny, dla którego zwiedzanie tej wystawy byłoby kluczowym lub przynajmniej ważnym modułem. Uzasadnij Twój wybór za pomocą kilku argumentów. Wyniki przedstaw w grupie podczas ćwiczeń z metodyki przewodnictwa.
	10. Wykonaj dokładny plan znanej Ci wystawy muzealnej w Twoim mieście dla potrzeb zwiedzania selektywnego. Dołącz do niego szczegółową legendę wskazującą, jakie eksponaty zostaną pokazane. Przygotuj uzasadnienie Twojego wyboru i przedstaw je na zajęciach.

14. ZWIEDZANIE OBIEKTÓW ZABYTKOWYCH W PRZESTRZENI MIEJSKIEJ

Do tej grupy zaliczają się obiekty o różnym profilu i różnym aktualnym wykorzystaniu, posiadające różne typy właścicieli – instytucje, organizacje, wspólnoty czy osoby prywatne. Wszystko to powoduje, że obowiązują w nich różne zasady, a nawet regulaminy zwiedzania, a najbardziej efektywne mogą okazać się różne metody interpretacji. Najczęściej z nich zwiedzane są obiekty sakralne, którym poświęcimy też najwięcej miejsca z osobną charakterystyką interpretacji. Pozostałe obiekty zostaną opisane w większym skrócie, a bardziej szczegółowe wskazówki odnoszące się do ich poszczególnych typów zostaną umieszczone na końcu. Należy je traktować raczej jako zbiór sprawdzonych sposobów, niż jako kompletną instrukcję interpretacji. Z oczywistych powodów, w tym różnorodności tych obiektów i ich walorów, a także możliwości interpretacji w nich dostępnych, opracowanie pełnych zasad ich interpretacji i ukazanie pełnej gamy możliwości wymagałoby znacznie więcej miejsca i na pewno nie wyczerpałoby tematu. Wszystkie te możliwości zasługują na takie opracowania, do których przygotowania szczególnie predestynowani są specjaliści od danego typu obiektów i doświadczeni przewodnicy, od lat realizujący rozmaite programy zwiedzania w miastach posiadających i udostępniających dany typ obiektu.

14.1. Obiekty sakralne

Do architektury sakralnej (służącej kultowi) zalicza się obiekty różnych religii i wyznań: katedry biskupie, funkcjonujące miejsca pielgrzymkowe (sanktuaria), centra kultu lokalnych wspólnot (kościół parafialne, zbory ewangelickie, cerkwie, bożnice czyli synagogi, meczety, inne), funkcjonujące i dawne klasztory, kaplice cmentarne, kaplice chrzcielne (baptysteria), kaplice wotywnie, kaplice przydrożne i inne. Należy zwrócić uwagę, że oprócz wykonywania zadań samej interpretacji, przewodnika i grupę zwiedzającą obowiązują w nich zasady szacunku dla religii czy wyznania (które przewodnik winien dobrze znać) oraz szereg ograniczeń, związanych z aktualnym wykorzystaniem ich dla potrzeb kultu lub modlitwy.

Zasady i ograniczenia: Przy zwiedzaniu niektórych czynnych obiektów sakralnych (katolickich, żydowskich, prawosławnych, muzułmańskich) istotną kwestią jest strój turystów. Uczestnicy wycieczek zwiedzają w ramach swojego wolnego czasu, dlatego mają tendencję do luźnych zachowań, zapominając nawet o zwyczajach na co dzień respektowanych. Do świątyni traktowanej jako zabytek czy atrakcję, a nie jako miejsce kultu wchodzi często w zbyt swobodnym stroju, czym nierzadko wprost lekceważą panujące tam reguły danego wyznania. Dlatego rolą przewodnika jest przypomnieć, by wchodząc do świątyni katolickiej lub prawosławnej mężczyźni zdjęli nakrycia głowy; w wielu cerkwiach od kobiet wymaga się

z kolei zakrycia głowy chustą, w bożnicy (żydowskim domu modlitwy) należy z kolei założyć kipę (tradycyjne nakrycie głowy) lub inne choćby symboliczne nakrycie, nawet z tektury, z kolei wchodząc do czynnego meczetu należy zdjąć buty. W klasztorach i sanktuariach niemile widziane jest zwiedzanie w zbyt krótkich spodniach (przy czym w Polsce spodnie do kolan z reguły są wystarczające). Przewodnik powinien więc albo wcześniej uprzedzić grupę o konieczności zabrania ze sobą potrzebnych elementów garderoby, albo upewnić się, że na miejscu będzie możliwość wypożyczenia stroju zastępczego (np. synagogi prawie zawsze mają w pogotowiu pamiątkowe nakrycia głowy w sprzedaży lub do wypożyczenia, albo jednorazowe tekturowe kipy).

Wchodząc do samego obiektu przewodnik powinien zalecić grupie stosowne zachowanie – zachowanie ciszy, zaprzestanie jedzenia i picia, zdjęcie nakryć głowy lub ich założenie, nie przeszkadzanie osobom modlącym się itd. Zasadniczo żadnych obiektów sakralnych nie zwiedza się podczas liturgii i nabożeństw. Jest to natomiast możliwe wówczas, gdy obiekt ma wiele pomieszczeń liturgicznych (np. kaplic) oddzielonych ścianami i drzwiami i obrzędy odbywają się w jednym z nich, podczas gdy turyści zwiedzają inny. Wówczas należy jedynie zachować podczas zwiedzania spokój, a sam przewodnik musi realizować swój przekaz na tyle cicho, by nie przeszkadzać wiernym. Nigdy nie należy fotografować ani modlących się, ani odbywających się nabożeństw. W trakcie trwania czynności liturgicznych i głośnej modlitwy w obiekcie, który chce zwiedzić przewodnik, czekając z grupą na zewnątrz, może omówić historię obiektu, jego kontekst religijny (charakterystykę religii lub wyznania) ewentualnie widoczne z zewnątrz cechy charakterystyczne. Gdyby nabożeństwo się przedłużyło, można także zarządzić niedługą przerwę, na przykład na skorzystanie z sanitariatów czy na kupno pamiątek. Nie wolno również w trakcie zwiedzania wchodzić ani pozwolić zwiedzającym na wchodzenie do miejsc uważanych za szczególnie święte lub niedostępne dla samych wiernych czy zastrzeżone dla duchownych, takich jak prezbiterium (jeśli jest zastrzeżone), bima, mihrab, przejście za ikonostas itd.

Sposób organizacji zwiedzania. Po wejściu do wnętrza obiektu sakralnego przewodnik powinien wybrać taką trasę zwiedzania i tak ustawiać grupę jego uczestników, by ich obecność i sam komentarz przewodnika nie zakłócały spokoju wiernym modlącym się w miejscach przeznaczonych do prywatnej modlitwy. Natomiast przewodnik nie musi przejmować się każdym indywidualnym modlącym się w świątyni, bo to w skrajnych okolicznościach uniemożliwiłoby mu w ogóle przekaz. Warto zauważyć, że obiekty sakralne ogólnie należą do tego typu miejsc, w których najbardziej widoczny jest pożytek z bezprzewodowych nadajników i odbiorników, dzięki którym przewodnik nie musi podnosić głosu będąc jednocześnie dobrze słyszany. Takie urządzenia są tam zatem szczególnie zalecane, jeśli tylko jest możliwość ich użycia, natomiast absolutnie niedopuszczalne jest stosowanie wszelkiego rodzaju nagłaśniaczy, głośników (i tzw. „szczekaczek”). W zwiedzaniu świątyni można skorzystać z miejsc siedzących, jeśli takie są i przewodnik przewiduje dłuższy wywód objaśniający wnętrze. Najlepiej wybrać do tego miejsce, z którego widać możliwie dobrze strukturę architektoniczną obiektu (np. nawa główna w kościołach romańskich,

gotyckich i barokowych albo siedzenia naprzeciw centralnego elementu kultowego świątyni: ołtarza głównego w kościele, ikonostasu w cerkwi, mihrabu w meczecie czy bimy w synagodze). Detale wystroju wnętrza sakralnego i jego mniejsze pomieszczenia (jak kaplice) zwiedza się z reguły z zastosowaniem komentarza zredukowanego, którego uczestnicy wysłuchują stojąc w miejscu najlepiej nadającym się do tego ze względu na widoczność, a jednocześnie dopuszczalnym przez reguły danej wspólnoty religijnej. Korzystanie z ewentualnych urządzeń interpretacyjnych (jak prezentacje audio, specjalne oświetlenie, filmy prezentacyjne itd.) oraz zwiedzanie szczególnych miejsc (jak krypty, boczne kaplice, wieże) może odbywać się z pomocą personelu obiektu (którego przewodnik prosi o ich uruchomienie czy otwarcie w odpowiednim momencie) lub w drodze samodzielnego uruchomienia/otwarcia przez przewodnika, jeśli taka możliwość istnieje, a on został do tego przygotowany albo przeszkolony.

Komentarz interpretacyjny w obiektach sakralnych musi oczywiście polegać na rzetelnej wiedzy przewodnika, uzyskanej podczas szkolenia merytorycznego. W wielu przypadkach dla prawidłowej interpretacji tej części lokalnego dziedzictwa przewodnik musi bardziej dogłębnie zapoznać się z problematyką danej religii czy wyznania, w szczególności jeśli sam nie podziela jego wierzeń albo dotychczas nie zajął się bliżej kwestiami doktrynalnymi, co ma miejsce w przypadku wielu młodszych przewodników. Ze względu na kluczowe znaczenie dwóch kwestii: 1) obrzędów liturgicznych, dla których potrzeb budowana jest świątynia i 2) wielkiego nagromadzenia symboliki religijnej tak w samych formach architektury, jak i w wyposażeniu wnętrza sakralnych, przewodnik nie powinien podejmować się interpretacji takich obiektów bez pozyskania rzetelnej wiedzy o nich. Trudno sobie przecież wyobrazić na przykład stojącego pod barokową amboną przewodnika, który nie umie wyjaśnić uczestnikom zwiedzania, co znaczą cztery zwierzęce i ludzkie symbole, obecne niemal zawsze w jej wystroju (symbole ewangelistów, których dzieła jako ujęcie orędzia Jezusowej Dobrej Nowiny powinny być podstawą głoszonego z tej ambony słowa). Właściwym miejscem do zapoznania się z tymi szczegółowymi kwestiami jest szkolenie przewodników i własne studia dotyczące symboliki religijnej, liturgiki oraz wyposażenia konkretnych obiektów, po których przewodnik oprowadza.

Komentarz interpretacyjny w obiektach sakralnych ma najczęściej jedną z dwóch postaci:

- A) **Komentarz życzliwie obiektywny** - przy zwiedzaniu z typowymi grupami turystycznymi i wszelkimi innymi grupami mieszanymi, czyli nie składającymi się wyłącznie z wiernych danej religii. Jej dzieje i charakterystykę religijną (w tym jej pojawienie się w mieście przewodnika) a także dzieje i charakter obiektu przedstawia się zgodnie z faktami historycznymi, ujmując je jak dzieje części lokalnej społeczności i część lokalnego (czyli własnego) dziedzictwa. Jej wierzenia (a czyni się to w Polsce gdy chodzi o grupy inne niż katolickie), przedstawia się w formie obiektywnej narracji (historia) i relacji (zasady wiary, kultu) nie zajmując własnego stanowiska wobec prawd wiary ani nie omawiając kwestii kontrowersyjnych. Należy przy tym uważać na elementy legendarne i uważane za „cudowne”, dotyczące na przykład objawień, wizji czy relikwii. Przy ich omawianiu nie wolno przewodnikowi ani zachować postawy całkowicie

bezkrytycznej (co byłoby odebrane jako religijna indoktrynacja) ani nadmiernie krytycznej (co mogłoby być zinterpretowane jako lekceważenie dla religii). Stąd relacjonując takie elementy nie należy raczej używać ani tryby jednoznacznie twierdzącego (jak „objawił się”, czy „zostało cudownie przeniesione” itd.) ani określeń uznawanych za nadmiernie zdystansowane (jak „rzekomo się objawił”, „przypisano mu działanie cudu” albo „według niepotwierdzonej legendy”) czy tym bardziej negatywnie oceniające (jak: „sprzeczne z ludzką logiką”, czy „zupełnie nie znajdujące potwierdzenia w faktach” itd.). Zamiast tego należy zaznaczyć swój życzliwy dystans używając na przykład określeń takich jak („miał się tu objawić”, „pobożna legenda podaje” czy „zgodnie z wierzeniami wiernych”). To zupełnie wystarczy dla zaznaczenia własnego obiektywizmu przewodnika, jednocześnie pozwalając mu dokonać wiarygodnej prezentacji i interpretacji aspektów często istotnych dla danego świętego miejsca. Absolutnie niewskazany jest nakłanianie grupy do odmawiania modlitw, czy innych oznak czci religijnej, o czym napiszemy jeszcze poniżej.

- B) **Komentarz uczestniczący.** Ten jest wykorzystywany w zwiedzaniu dla grup religijnie zaangażowanych (na przykład pielgrzymów lub uczestników wycieczki organizowanej przez parafię albo wyznaniową organizację czy ruch religijny), kiedy przewodnik sam utożsamia się z danym wyznaniem. Może wówczas ujmować elementy interpretacji wierzeń religijnych w formie pierwszej osoby liczby mnogiej, jakby „przypominając” o nich zwiedzającym z perspektywy jednego z nich (np. „Jak Państwo pamiętają, wierzymy w X i to znajduje swoje odbicie w tym obrazie...” czy „charakterystyczne dla naszego, łacińskiego sposobu sprawowania liturgii chrztu jest, dlatego widzimy tu formę Z, na której N symbolizuje obecność Ducha Świętego podczas”. Podczas relacjonowania wydarzeń cudownych i legendarnych przewodnik może porzucić formy wskazujące na dystans, jednak i wtedy powinien wystrzegać się nadmiernie egzaltowanego zabarwienia przekazu, jego „przesłodzenia” przez na przykład zbytne nagromadzenie przymiotników z tzw. górnej półki pobożności (np. „(...) Jednak Święty, mający cudowny dar od Pana, przejrzał nieczne knowania bezbożników i pobłogosławiwszy chleb, uniósł go do ust. Wówczas, mocą Bożą wygnane demony natychmiast wyszły z niego w postaci małych diabełków, a sam chleb zaczął wydawać cudowny zapach” itd.). W przypadku grupy religijnej (np. pielgrzymów) możliwe jest także przerwanie interpretacji i odmówienie modlitwy, jednak tylko wtedy, gdy jest to zaplanowane, gdy uczestnicy zwiedzania sami wyrażą takie życzenie albo gdy zainicjuje to religijny kierownik grupy (np. duchowny). W sytuacji uczestnictwa duchownego lub innego religijnego lidera w zwiedzaniu, spodziewając się takiego elementu przewodnik może z góry ustalić z nim dogodne miejsce i czas, co pozwoli płynnie wbudować go w całość zwiedzania.

Zwiedzanie miejsc życia wspólnot religijnych. Takimi miejscami są czynne klasztory lub miejsca wspólnego życia albo regularnych spotkań ruchów religijnych, które są tam gospodarzami. Zwiedzanie takich obiektów - w tym także świątyń mających duże znaczenie jako walory dziedzictwa, które są ich integralną częścią - może się odbywać tylko za ich zgodą,

choć ta nie musi być jednorazowa, i w ramach porozumienia może być uzyskana na trwałe. Należy wtedy bezwzględnie przestrzegać czasu zwiedzania, ponieważ żywe wspólnoty religijne mają zazwyczaj swój ścisły porządek dnia i zwiedzanie musi odbywać się w takiej porze, by go nie zaburzyć. Za to istnieje wiele możliwości wykorzystania takich obiektów dla zwiedzania tematycznego i turystów zainteresowanych religią (niekoniecznie pielgrzymów). W porozumieniu z przełożonymi wspólnoty religijnej (lub duszpasterzem wyznaczonym do kontaktów z gośćmi) można w ramach zwiedzania urządzić warsztaty (na przykład kaligrafii w historycznych klasztorach, sporządzania tradycyjnych potraw lub charakterystycznych dla konwentu specjałów w kuchni wspólnoty), udział w liturgii wspólnoty w charakterze gości (np. łańskie nieszpory w klasztorze benedyktyńskim) uczestnictwo aktywne lub bierne w modlitwie wspólnotowej (np. adoracja ze śpiewami w kaplicy ruchu), udział w kolacji z członkami wspólnoty, rozmowa z jednym lub kilkoma z nich, w której sami przedstawiają swoje cele i reguły, a uczestnicy będą mieli okazję zadawać pytania itd. W elementach religijnych przewodnik nie pełni funkcji lidera, a w warsztatach i rozmowach, realizowanych już po zakończeniu interpretacji dziedzictwa, wykonuje wprowadzenie i przedstawienie prowadzącego oraz grupy i usuwa się na drugi plan, pełniąc tylko funkcje pomocne, wcześniej ustalone z prowadzącym ten element zwiedzania.

Problemy związane ze zwiedzaniem obiektów sakralnych i propozycje ich rozwiązania

W rezultacie takiego, a nie innego przebiegu nowożytnych dziejów ziem polskich zabytki sakralne stanowią nieproporcjonalnie dużą część naszych najbardziej wartościowych zabytków, i stwierdzenie to odnosi się także do polskich miast. Na specyficzny problem, nie dostrzegany w innych rozwiniętych krajach europejskich, składają się kwestie związane ze współpracą gospodarzy polskich obiektów sakralnych z personelem obsługującym turystykę oraz ich relacje z samymi turystami. Tu wystarczy tylko zaznaczyć te z nich, które mają związek z przewodnictwem turystycznym w miastach.

Częsta tendencja do **ograniczania dostępności obiektów sakralnych** dla celów turystycznych. Jej przyczyną jest generalny brak zrozumienia potrzeb turystów kulturowych przez administratorów obiektów sakralnych (co w rezultacie powoduje utratę szans na skonfrontowanie ich z treściami religijnymi). Inny powód to obawa gospodarzy o cenne wyposażenie kościołów przy jednoczesnym braku środków na zapewnienie w nich stałego nadzoru. Na przykład proponowane w licznych miejskich kościołach tzw. „otwarcie z kratą” (lub oszklonymi drzwiami umożliwiającymi zajrzenie do wnętrza z perspektywy głównego wejścia), jest przez znakomitą większość turystów uważane za faktyczne uniemożliwienie zwiedzania. Inne ograniczenie faktycznej dostępności stanowi prawdziwą zmołę przewodników: są to niezapowiedziane zamykanie kościołów lub ich części zawierających istotne dla turystów walory przy okazji nabożeństw sprawowanych poza normalnym grafikiem, a czasem tylko zbiorowych modlitw stałych bywalców świątyń. Powoduje to często zaburzenia

w realizacji programów wycieczek grupowych, przewidujących zwiedzanie kościołów. Z kolei w mniejszych miastach częste jest uzależnianie udostępniania obiektu od obecności na miejscu jednej osoby (administratora, proboszcza itd.) albo wymaganie wcześniejszego zgłaszania się grup turystycznych i wyznaczanie im wstępu tylko na dokładnie określoną godzinę. Ogranicza to swobodę kształtowania programu wycieczki i możliwość reakcji na nieprzewidziane okoliczności (np. opóźnienie przyjazdu grupy). Zamieszczony u dołu rozdział ekskurs prezentuje sposoby zaradzenia takiemu stanowi rzeczy.

Głośnie zbiorowe modlitwy. Chodzi o te modlitwy, które są spontanicznie i bez zapowiedzenia inicjowane w polskich kościołach katolickich lub nawet „dzikie”, to znaczy organizowane bez powiadomienia samych duszpasterzy. Inspirują je lokalne grupy religijne świeckich wiernych (m.in. koła tzw. „żywego różańca”, „trzecie zakony” czciciele różnych świętych czy zespoły regularnie odmawiające jakąś formę modlitwy, jak korona do Miłosierdzia Bożego) i są one wyrazem ich duchowości. Niektóre z nich zdarzają się regularnie (na przykład wspomniana korona najczęściej o godzinie 15-tej), inne mogą się rozpocząć w dowolnym momencie, który ustalają między sobą członkowie grupy. Skutek dla zwiedzania jest taki że w jednym momencie przewodnik nie jest w stanie kontynuować przekazu (bo uczestnicy go nie słyszą), a jeśli będzie to próbował robić, może się spotkać z napastliwymi, a często nawet agresywnymi reakcjami „modlących się”, którzy uważają kościół za swoją wyłączną przestrzeń. W konfrontacji z takimi „pobożnymi” przewodnik powinien przyjąć zasadę „nie kopania się z koniem”. Po pierwsze, nie rozpoczyna zwiedzania wnętrza świątyni, gdy już odbywa się tam głośnie zbiorowa modlitwa. Po drugie, nie kontynuuje zwiedzania w tym samym pomieszczeniu, gdzie modły się rozpoczęły. Jeśli jednak świątynia ma więcej pomieszczeń, może przejść do innego (np. do bocznej kaplicy czy krypty, o ile jest interesująca dla zwiedzania). Jednocześnie, jeśli w jakiejś świątyni takie spontaniczne czy „dzikie” modlitwy się powtarzają, przewodnicy mogą podjąć działania opisane w ekskursie poniżej.

Jeszcze innym problemem są częste zachowania w stosunku do przewodników ze strony niższego personelu kościelnego konkretnych obiektów, dobrze znanych przewodnikom w każdym mieście: typowe „traktowanie z góry”. Wiąże się z tym kwestia osobistej asertywności przewodnika, który realizuje program interpretacji dziedzictwa miasta i występuje w imieniu grupy zwiedzających oraz ich interesów. Być może w niejednym miejscu konieczne okazałyby się spotkania, uwrażliwiające kościelny personel na fakt, że zabytkowe obiekty, dające im pracę są utrzymywane z pieniędzy publicznych (a więc także turystów jako podatników), a lokalne samorządy inwestują w nie swoje środki i w różnych formach je subwencjonują nie dla celów religijnych, lecz właśnie dla zachowania i udostępniania dziedzictwa, dla celów estetycznych i turystycznych. Takie spotkanie mogłoby zwrócić uwagę zakrystianów i innych opiekunów obiektów na potrzeby tej innej niż wierni grupy osób zainteresowanych walorami kościołów i na standardy jej uprzejmej obsługi, nawet z elementami szkolenia.

Nakłanianie do zachowań religijnych. Powyżej napisano już, że przewodnik powinien absolutnie wystrzegać się takich praktyk. Coraz rzadziej zdarzają się także ze strony duchownych jako gospodarzy obiektów sakralnych, gdy na przykład proboszcz albo zakonnik otwierając obiekt albo towarzysząc podczas zwiedzania domaga się odmówienia modlitwy przed interpretacją wnętrza, po niej lub podczas spotkania z nim, albo żąda od zwiedzających przyklękania przed tabernakulum, ołtarzem lub innych oznak czci religijnej. W tej kwestii wystarczającym kompromisem ze strony niewierzących lub inaczej wierzących jest postawa szacunku, ale nie czci. Oznacza to, że przewodnik może i powinien prosić większość turystów (bo na przykład nie Sikhów) by np. zdejmowali nakrycie głowy. Warto też pamiętać, że u Żydów właśnie nakrycie głowy jest znakiem szacunku religijnego, zatem zdjęcie tego nakrycia ma dla nich wydźwięk... lekceważenia miejsca lub w najlepszym wypadku zupełnej obojętności, co zresztą oświeceni duchowni powinni wiedzieć i rozumieć. Zawsze można domagać się, by zwiedzający nie rozmawiali głośno czy tym bardziej nie jedli ani nie pili niczego w trakcie zwiedzania. Jednak żądaniu okazywania czci religijnej skierowanemu do zwiedzających, którzy nie są pielgrzymami przewodnik powinien się kulturalnie, lecz stanowczo przeciwstawić. Sam też, pracując jako przewodnik w obiekcie sakralnym może, lecz nie musi tego czynić. Zależy to od jego osobistego stosunku do religii. Kiedy przewodnik – zgodnie ze swoim przekonaniem religijnym i sumieniem – wykonuje akty czci (np. przyklęka) to nie robi tego ostentacyjnie i nie wygłasza przy tym komentarzy, choć z drugiej strony wcale nie musi tego ukrywać. Nie wolno mu jednak nigdy nakłaniać do tego uczestników wycieczki.

Pielgrzymi w sanktuariach. W obiektach sakralnych mających status sanktuariów (czyli miejsc pielgrzymkowych) problemem podczas zwiedzania mogą być głośne modlitwy lub śpiewy różnych grup pielgrzymów, przybywających do świątyni o rozmaitych porach. W tym wypadku jednak jakakolwiek interwencja podobna do tej opisanej wyżej nie ma ani uzasadnienia, ani szans powodzenia. Sanktuarium jest ponadlokalnym miejscem kultu religijnego, a przybywający tam pielgrzymi mają słuszne powody uważać je za „swoje” w dowolnym momencie, gdy się w nim pojawiają. Podjęli oni przecież wyprawę specjalnie w tym celu, by tutaj być i nie mają innej okazji do wspólnej modlitwy. Dlatego przewodnik powinien mieć świadomość, że oprowadzanie po tych miejscach z punktu widzenia ich kulturowej interpretacji zawsze musi zejść na drugi plan i nie wolno mu „rywalizować” z tymi grupami albo domagać się porozumień bazujących na równorzędności potrzeb. Sam, także, obsługując grupę pielgrzymów musi uwzględnić w pierwszej kolejności jej potrzeby religijne (na przykład chęć odmówienia modlitwy lub odśpiewania pieśni przed obrazem), i dostosowywać do nich miejsce i strukturę swojego komentarza.

Ograniczenie. W tym kontekście należy jednak zwrócić uwagę, że powyższa wskazówka dotyczy faktycznie funkcjonujących sanktuariów, czyli miejsc licznie i często odwiedzanych przez pielgrzymów spoza okolicy (jak częstochowska Jasna Góra, świątynia łagiewnicka w Krakowie, kompleks sakralny w Licheniu czy Niepokalanowie i podobnych). Natomiast ani władz samorządowych, ani przewodników nie powinno onieśmielać i skłaniać z rezygnacji domagania się uszanowania ich praw nadużywanie rangi sanktuariów przez same władze

kościelne w Polsce. W ostatnich dziesięcioleciach nadały one formalny status sanktuariów diecezjalnych kilkuset obiektom sakralnym w Polsce. Jest ich już ponad sześćset i są w prawie każdym kościelnym dekanacie, a podstawą do nadania tego statusu nie są wcale ponadlokalny kult czy wielka ilość pielgrzymów, a np. posiadanie przez obiekt cennego obrazu. Jeśli ten proces byłby kontynuowany, to za niewiele lat mogłoby się okazać, że w żadnym cennym historycznym kościele naszego kraju, w tym w żadnej historycznej katedrze zwiedzanie nie miałoby praw w konfrontacji z głośnymi modlitwami. Powoływanie się duszpasterzy i lokalnych grup modlitewnych na ten status bez rzeczywistego ruchu pielgrzymkowego nie powinno być przyjmowane jako uzasadnienie dla ograniczania praw do udostępniania dziedzictwa kulturowego.

**Ekskurs - Rozwiązywanie problemów
w przypadkach utrudniania zwiedzania obiektów sakralnych.**

Ograniczanie dostępności kościołów które jako zabytki są utrzymywane, remontowane czy przynajmniej subwencionowane ze środków podatników nie powinien być akceptowany, jeśli powodem jej ograniczenia nie są planowe obrzędy liturgiczne i nabożeństwa. Jednak poprawa sytuacji w tym zakresie możliwa jest aktualnie najprędzej przy podjęciu współpracy z zarządcami tych obiektów i zapewnieniu środków na ich zabezpieczenie. Przewodnicy miejscy w każdym mieście mogą działać na rzecz poprawy dostępności działając w ramach formalnej grupy czy stowarzyszenia, lub interweniując w konkretnych przypadkach na podstawie nieformalnego porozumienia między sobą.

Pierwszym krokiem powinna być rozmowa z duszpasterzem świątyni. Jego oddziaływanie na grupy modlitewne może doprowadzić do ustalenia stałych godzin zbiorowych modlitw i przekazania ich przewodnikom oraz zobowiązania obu stron (przewodników i organizatorów modlitw) do wzajemnego respektowania „swoich” godzin. Jeśli duszpasterz nie ma zamiaru pomóc (a takie sytuacje się zdarzają), a obiekt jest zabytkowy, należałoby przenieść interwencję na wyższy poziom. Może to być spotkanie przedstawicieli środowiska przewodników danego miasta z miejscowym duchowieństwem np. w oparciu o istniejące struktury regularnych lokalnych (dekanalnych) konferencji. Na takim spotkaniu przewodnicy powinni zaprezentować istniejące problemy i wspólnie z duchownymi przedyskutować możliwości ich rozwiązania, a potem stworzenie wspólnej grupy roboczej, która opracowałaby jednolity standard udostępniania obiektów sakralnych zorganizowanym grupom turystów (a może także turystom indywidualnym). Jeśli to jest nierealne (np. z powodu lekceważenia przewodników przez duchownych), to w ramach struktur współpracy na rzecz turystyki w mieście przewodnicy mogą zainicjować spotkanie z udziałem przedstawicieli władz miasta i administratorów kościołów, podczas których powinno dojść do ustalenia lokalnego „modus vivendi” z duszpasterzami, dotyczącego zasad w całym mieście lub w imiennie wskazanych świątyniach, potwierdzonych przez władzę kościelną (diecezję) w dużych miastach, a dekanalne konferencje księży w mniejszych.

Przedmiotem takiego spotkania mogą też być kwestie ograniczania dostępności kościołów z powodu lub pod pretekstem braku opieki nad cennym wyposażeniem. Praktyka uczy, że indywidualne porozumienia w takich przypadkach rzadko dochodzą do skutku, a i wtedy bywają tylko krótko respektowane. Przedstawiciele władz miasta mogą zadeklarować na nich pomoc w zabezpieczeniu wyposażenia świątyni (np. sfinansowanie systemu monitoringu i alarmowego). Z kolei duchowni, realizując takie „miejskie” porozumienie, mogą ogłosić czas otwarcia poszczególnych zabytkowych lub cennych dla turystyki kościołów poza nabożeństwami. Takiemu terminarzowi powinien towarzyszyć opracowany przez duszpasterza dla jego świątyni podział na godziny z możliwością modlitw zbiorowych i godziny „ciszy w kościele”, którą mogą przerywać przewodnicy prowadzący zwiedzanie (ale już nie głośne modlitwy). Jednocześnie dla cichej, prywatnej modlitwy mogą oni wskazać kaplicę (najlepiej, jeśli nie akurat tę posiadającą największe walory z punktu widzenia dziedzictwa), do której z kolei przewodnicy z grupami nie będą w ogóle wchodzić.

W przypadku niemożności polubownego rozwiązania problemu, ostatecznością mogłaby być „twarda” ingerencja z elementami nacisku na samorząd (miasta, powiatu). Przypominając o świadczeniach ze strony samorządu (a więc podatnika) na rzecz obiektu sakralnego jako zabytku, które w jakiejś formie zawsze mają miejsce, należy głośno i wyraźnie uzależnić dalsze wspomaganie od wypełnienia postanowień konkordatu, w którego artykule 25 p.2. zawarto postanowienie o udostępnianiu dóbr kultury „będących własnością lub pozostających we władaniu Kościoła”. Punkt ten dotychczas nie doczekał się realizacji z powodu niezrozumiałej uległości władz RP, które dotując Kościoły na rozmaity sposób, jednocześnie nie żądały stanowczo zapisanego w nim „opracowania zasad udostępniania”. Konkordat jest jednak częścią obowiązującego prawa i obie strony mogą domagać się jego realizacji, dlatego samorządy (czyli terytorialna władza publiczna), w jakiegokolwiek formie wspomagające sakralne obiekty dziedzictwa (przez ich oświetlenie, parkingi przykościelne, współfinansowanie ogrodzeń czy remontów itd.) lub pośredniczące takie wsparcie (przez opiniowanie wniosków do funduszy unijnych i inne działania) mogą żądać udostępnienia obiektów na korzyść samorządu (a turystyka jest taką korzyścią) pod sankcją zaprzestania ich wspomagania.

Nowe możliwości w zwiedzaniu obiektów sakralnych

Z pracą przewodnika wiążą się bezpośrednio dwie grupy projektów, tworzących jednocześnie nowe szanse dla funkcjonowania obiektów sakralnych jako celów zwiedzania, co może dla ich gospodarzy oznaczać okazję osiągnięcia dochodu. Niezależnie od wzrostu atrakcyjności zwiedzania miasta, jest to korzystne dla zabytkowych świątyń w historycznych częściach miast, gdzie parafie z reguły są mało liczebne i niełatwo utrzymać obiekt z datków wiernych.

Pierwszą z tych możliwości jest wykorzystanie przestrzeni sakralnej poza czasem nabożeństw jako **miejsca odbywania mikroeventów** turystycznych. Obok już klasycznych, jak koncerty, mogą się wśród nich znaleźć także takie jak inscenizacja w formie pokazu,

multimedialna prezentacja tematyczna czy rekonstrukcja scen historycznych. Więcej o mikroeventach i ich wykorzystaniu w turystyce kulturowej napisano w części drugiej i czwartej podręcznika. Tu warto przypomnieć, że nie muszą to być tylko imprezy organizowane z wieloosobową obsadą, co zazwyczaj ogranicza możliwość ich realizacji do kilku dni w roku. Na liście potencjalnych mikroeventów są też takie, które dzięki wsparciu za strony nowoczesnych technologii wymagają jedynie jednego „aktora” – a tym może być na przykład dodatkowy przewodnik - albo takie, które potrzebują jedynie uruchomienia przez przewodnika prowadzącego zwiedzanie. I tak, pokazy realizowane w technice hologramowej albo filmy czy nagrania muzyczne mogą być realizowane w dowolnym czasie, a więc wejść do stałej oferty zwiedzania obiektu. Można je przygotować w sposób umożliwiający uruchomienie przez samego przewodnika. Opracowanie i przygotowanie takich programów interpretacyjnych oraz nabycie i instalacja urządzeń potrzebnych do ich realizacji mogą wprowadzić pociągać za sobą znacznie większe koszty, ale są to koszty jednorazowe. Może je też wziąć na siebie samorząd w formie inwestycji wspomaganej lub nawet finansowanej w całości przy wykorzystaniu regionalnych środków pomocowych, pozyskiwanych w ramach projektów aktywizacji turystyki. Ponieważ dobrze orientują się nie tylko w atrakcyjności poszczególnych obiektów i wątków tematycznych, ale także w potrzebach i oczekiwaniach turystów, a także są żywotnie zainteresowani powodzeniem takich projektów, przewodnicy miejscy powinni być jedną z aktywniejszych grup angażujących się prace koncepcyjne przy nich. Przykładowo: w katedrze gnieźnieńskiej dobrym pomysłem takiego mikroeventu mogłaby być realizowana w technice hologramowego pokazu scena koronacji Bolesława Chrobrego, a w jednej z zachowanych synagog wielkich polskich miast (Warszawy, Krakowa, Wrocławia czy Poznania) lub miasteczek posiadających wielkie żydowskie tradycje (np. Lesko, Tykocin, Włodawa, Kępno): inscenizacja nabożeństwa żydowskiego.

Drugą formą nowoczesnego wykorzystania wnętrza sakralnego dla zwiedzania może być **inscenizacja lub pokaz** wspomagający narrację przewodnika, a w szczególnych miejscach podbudowujący jej główny wątek.

Przykładowym projektem tego rodzaju może być proponowany od kilku lat dla poznańskiego kościoła Św. Wojciecha. Jest to miejsce pochówku Józefa Wybickiego, Feliksa Nowowiejskiego oraz serca Jana H. Dąbrowskiego. Dla kościoła zaproponowano zestaw chóralnych nagrań „polskich hymnów”. Pierwszym na liście byłaby „Bogurodzica” kojarzona niegdyś z osobą św. Wojciecha jako domniemanego autora: jej tekst jest elementem polichromii świątyni. Drugim utworem jest Pieśń Legionów (Mazurek Dąbrowskiego) w oryginalnym kształcie językowym. Trzeci utwór to kościelna pieśń „Boże coś Polskę” – kościół świętego Wojciecha był podczas okupacji hitlerowskiej jedyną poznańską świątynią otwartą dla Polaków, a kilkukrotne wykonanie tej pieśni w tym okresie miało tu wówczas wymiar symboliczny, jeśli nie heroiczny. Wreszcie czwarty utwór to skomponowana przez Nowowiejskiego „Rota” - nieformalny hymn polskiego ludu z okresu wzmożonej germanizacji.

Planowana **inscenizacja, uruchamiana przez przewodnika** podczas zwiedzania kościoła byłaby ilustracją kolejnych elementów przekazu. Byłaby ona wykorzystana w całości podczas zwiedzań tematycznych poświęconych poznańskim kościołom, w zwiedzaniu biograficznym lub w spacerze historycznym z dłuższym programem. W innych zwiedzaniach przewodnik mógłby uruchamiać jej pojedyncze elementy (jak np. Mazurek Dąbrowskiego). Użycie nagrań byłoby w tym przypadku znakomitym środkiem multimedializacji przekazu, a dla turystów także autentycznym (a poza hymnem narodowym może nawet w ogóle pierwszym) kontaktem z bohaterami tych dzieł, ich kontekstem historycznym i ich oryginalnym brzmieniem.

Oczywiście, konieczność większej inwestycji może hamować lub znacznie opóźniać inicjatywy tworzenia takich inscenizacji. Jednak – przy dobrej współpracy przewodników i duszpasterza – na pierwszym etapie mogą je zastąpić nagrania, uruchamiane w ramach zwykłej interpretacji, które stopniowo byłyby zastąpione profesjonalnym urządzeniem.

W obu przypadkach (inscenizacji i pokazu), niezależnie od korzyści poznawczych turysty, oczywisty jest także zysk obydwu jego „gospodarzy” – dodatkowa opłata dla administratora obiektu oraz urozmaicenie usługi przewodnika. Poniższa rycina obrazuje rozmaite formy stosowane w zwiedzaniu obiektów sakralnych.



Rys. 24. Zwiedzanie obiektów sakralnych: formy realizacji i urozmaicenia

Źródło: opracowanie własne.

14.2. Inne obiekty zabytkowej architektury

W tej grupie są zabytkowe historyczne rezydencje, w tym miejskie pałace, historyczne budowle infrastrukturalne i techniczne (dworce, wodociągi, itd.), domy-miejsca historycznych wydarzeń, wybitne realizacje architektoniczne, pojedyncze obiekty militarne (zamki miejskie, koszary, forty itd.) budynki będące dawnymi, a często i obecnymi siedzibami ważnych instytucji naukowych (jak kolegia uniwersyteckie) i kulturalnych (jak teatry). Jest więc tych obiektów wielka różnorodność, a niektóre z nich mają status muzeów.

Przygotowując się do oprowadzania w obiektach zabytkowych, przewodnik musi w pierwszej kolejności zapoznać się z zagadnieniami ochrony zabytków i przestrzegać przepisów związanych z ochroną konserwatorską, w tym szczegółowych zakazów np. wchodzenia na poszczególne miejsca, liczebności grup zwiedzających, opieki nad zachowaniami dzieci. W obiektach posiadających swoje statuty i regulaminy (nie tylko w muzeach) musi także tak zaplanować program zwiedzania i interpretacji, by w pełni stosować się do nich, co obejmuje także regulacje praktyczne, jak m.in. zakładanie przez zwiedzających elementów ochrony (hełmy), obuwia ochronnego (ochraniacze na buty), używania światła, fotografowania na zewnątrz i wewnątrz, głośnych rozmów itd. Wszystkie te spisane zasady są jakby ramami („gorsetem”) każdego programu zwiedzania, wewnątrz których i zgodnie z którymi można dopiero przystąpić do jego konstruowania. Nie można na przykład planować ani przyjmować zleceń na zwiedzania z większą niż dopuszczalna przez regulamin grupą uczestników, planować zwiedzania pomieszczeń, wyłączonych z ruchu turystycznego przez gospodarzy obiektu ani przewidywać głośnego komentarza czy odtworzenia nagrania w miejscu, gdzie te regulaminy go wykluczają.

Przygotowanie programu interpretacyjnego dla obiektów zabytkowych. Profesjonalny przewodnik, podejmując się oprowadzania po obiekcie, który jeszcze nie posiada programu interpretacji stworzonego przez specjalistów w danym zakresie kultury (historyków, kulturoznawców, znawców danej dziedziny techniki itd.), ekspertów turystyki kulturowej albo innych przewodników, powinien przygotować własną wersję interpretacji, a nie przyjmować bezkrytycznie taką przygotowaną lub narzucaną przez gospodarza. W niektórych bowiem wypadkach (kiedy np. organizacja będąca gospodarzem obiektu jest zainteresowana promocją lub zwalczaniem jakichś idei albo ma swoją wizję historii czy społeczeństwa) może na tym ucierpieć obiektywizm interpretacji, a jednocześnie zwiedzający szybko odkryją stronniczość takiej narzuconej wersji. Przypadki ingerencji w pracę przewodnika jako interpretatora mają miejsce najczęściej w obiektach administrowanych przez instytucje (w tym muzea) lub organizacje (jak Kościoły), jednak mogą się zdarzać także w obiektach zarządzanych przez podmioty czy osoby prywatne.

Przewodnik przygotowuje program interpretacji obiektu (zwiedzania) korzystając z materiałów ogólnie dostępnych, znalezionych przez siebie w wiarygodnych miejscach (np. w archiwach miejskich, w krytycznie opracowanych źródłach historycznych, w monografiach miasta lub w materiałach pozyskanych od gospodarza i krytycznie

zweryfikowanych (lektura własna, porównanie z innymi źródłami, konsultacja ze specjalistą przedmiotu). Może też skorzystać z elementów szkolenia przez pracowników obiektu (np. odnoszącego się do procesów technologicznych, funkcjonowania i uruchamiania urządzeń, zagadnień bezpieczeństwa zwiedzania). Program interpretacji obiektu musi uwzględniać ramy przewidziane przez instytucję-gospodarza, ale jednocześnie odpowiadać zasadom interpretacji dziedzictwa. Szczególnie dotyczy to zasady rzetelnego przekazu faktów historycznych i biograficznych. Jednak ważne jest takie ujęcie interpretacji, by uwzględniała ona uznawane zasady tolerancji i była choć w niektórych elementach otwarta na inne wersje interpretacyjne (nie trzeba jednak domagać się od razu zgody na alternatywne narracje). Nawet jeśli przewodnik sam jest etatowym reprezentantem obiektu i jego gospodarza, nadal pozostaje interpretatorem dziedzictwa, dlatego w sytuacjach wynikłych spontanicznie (jak nieoczekiwane tzw. trudne pytania uczestników zwiedzania, czy prezentowane przez nich inne opisy przebiegu faktów) musi mieć możliwość swobodnego i zgodnego z faktami reagowania. Interpretacja musi także odpowiadać wymogom atrakcyjnego przekazu, a zatem uwzględniać elementy urozmaicające: takie, jakie są realistycznie do przyjęcia i wykorzystania w danym obiekcie (np. cytaty, elementy stylizacji, może także nagrania itd.). Ramowy program zwiedzania może mieć wersje przeznaczone dla różnych grup zwiedzających, jak dzieci, pasjonaci, specjaliści itd.). Z tak przygotowanym programem przystępuje do ustaleń z zarządcą obiektu, w celu uzgodnienia takiej podstawy interpretacyjnej, która będzie do zaakceptowania przez obie strony. Nie jest to treść przekazu, a ramowa podstawa, na której bazie przewodnik swobodnie formułuje swój przekaz tak, jak opisano to wyżej w punkcie „zasady interpretacji”. Po akceptacji gospodarzy dla podstawy przewodnik uzyskuje od nich także wstępną deklarację na wsparcie w jej realizacji (jak udostępnienie poszczególnych pomieszczeń czy ich oświetlenie na czas zwiedzania) lub na włączenie się do zwiedzania w przewidzianym w programie zakresie (jeśli ten to przewiduje), np. przez spotkanie z uczestnikami, opowiadanie, prezentację lub pokaz dzieł, produktów czy procesów technologicznych albo innych. Po przyjęciu podstawy interpretacyjnej (ramowego programu) przewodnik musi ją ze swojej strony bezwzględnie respektować, a scenariusze poszczególnych wizyt układać w zgodzie z nią.

Zasady oprowadzania. W pierwszej kolejności przewodnik, znajdując się na zewnątrz (przed wejściem lub na dziedzińcu) wykorzystuje komentarz rozwinięty, aby przekazać uczestnikom podstawowe dane obiektu i wprowadzić ich w jego interpretację. W ramach tego komentarza identyfikuje obiekt, podając jego nazwę i pierwotne przeznaczenie, a także aktualne: przynależność i sposób wykorzystania (przykładowo: *„Stoimy przed dawnym pałacem miejskim rodziny Górków, dziś siedzibą Muzeum Archeologicznego”*). Następnie podaje krótki rys historyczny budowli (prezentacja), wymieniając główne wydarzenia w jej historii, najważniejszych właścicieli i postacie związane z obiektem, może to urozmaicić krótkimi formami uzupełniającymi (jak cytaty, ciekawostka, anegdota itd.). Do zestawienia elementów komentarza przydatny może być np. sylabus miejsca typu A (por. część 4, rozdział *Narzędzia...*). Potem przystępuje do zwiedzania, omawiając budowlę z zewnątrz, na przykład detale elewacji i portalu, prezentację dziedzińca lub ogrodu. Każdorazowo używa przy tym komentarza

zredukowanego lub tzw. prezentacji kontynuowanej (por. część 4, rozdział: *Podstawowe słowne formy...*) Zwraca przy tym uwagę na dwie grupy cech: a) cechy typowe dla danego stylu architektury i b) cechy charakterystyczne, unikalne. Omawiając te ostatnie, stara się je powiązać z okolicznościami ich pojawienia się: przyczynami, działaniami, osobami, problemami lub ograniczeniami budowlanymi, wpływami idei lub wydarzeń historycznych. Tym samym jego interpretacja dotyczy nie tylko unikatowości samej budowli, ale także prezentuje ją w kontekście jej epoki czy kolejnych epizodów jej historii oraz usadawia ją głębiej w lokalnym, niepowtarzalnym dziedzictwie. Przystępując do zwiedzania wewnątrz (o ile jest ono zaplanowane) przewodnik powinien najpierw przekazać zwiedzającym podstawowe zasady zwiedzania; jest to szczególnie ważne, gdy obiekt służy także innym celom niż turystyczne albo ekspozycyjne, na przykład gdy jest siedzibą urzędu lub instytucji kultury. Zadaniem przewodnika jest także zwrócić uwagę na ewentualny obowiązek włożenia obuwia ochronnego (jak filcowe kapcie) i na zachowanie ostrożności w poruszaniu się w nim (zwłaszcza po schodach) podaje też zasady lub ograniczenia dotyczące fotografowania.

Wchodząc do wnętrza obiektu, przewodnik powinien zapoznać uczestników zwiedzania z jego planem, jeśli taki jest do dyspozycji. Pomoże to im zorientować się w układzie pomieszczeń oraz ich rozmaitych funkcji. Po wewnątrz obiektu porusza się zgodnie z wyznaczonymi trasami i kierunkami zwiedzania, robiąc kolejne „stacje” i wygłaszając komentarze w miejscach, które mają wyjątkowe znaczenie dla interpretacji, ale (w miarę możliwości) jednocześnie takich, gdzie nie ogranicza to poruszania się innych osób. Tym lepiej, jeśli w wybranych miejscach uczestnicy mogą wysłuchać dłuższych komentarzy wygodnie siedząc. Komentarz do każdego kolejnego pomieszczenia przewodnik rozpoczyna dopiero wtedy, gdy wszyscy zwiedzający już się w nim znajdą tak, by każdy mógł go dobrze słyszeć. Jeśli wewnątrz obiektu funkcjonuje ekspozycja (muzealna lub tematyczna) przewodnik oprowadza po niej, stosując jedną z zasad zwiedzania wystaw, podanych w pierwszym rozdziale tej części podręcznika.

Alternatywne sposoby zwiedzania obiektów zabytkowych.

W zależności od regulaminu funkcjonowania obiektu i stopnia jego zabezpieczenia, możliwe są także różne formy zwiedzania **interaktywnego** (obejmujące oprócz warsztatów tematycznych, gry terenowej (obiektowej) z samodzielnymi poszukiwaniami przedmiotów albo rozwiązań, elementy przebierania się oraz odgrywania scen przez turystów). Przykładem takiej oferty może być zwiedzanie zabytkowej papierni w Dusznikach Zdroju z opcją osobistego sporządzenia przez uczestników tradycyjnie produkowanego tzw. papieru czerpanego.

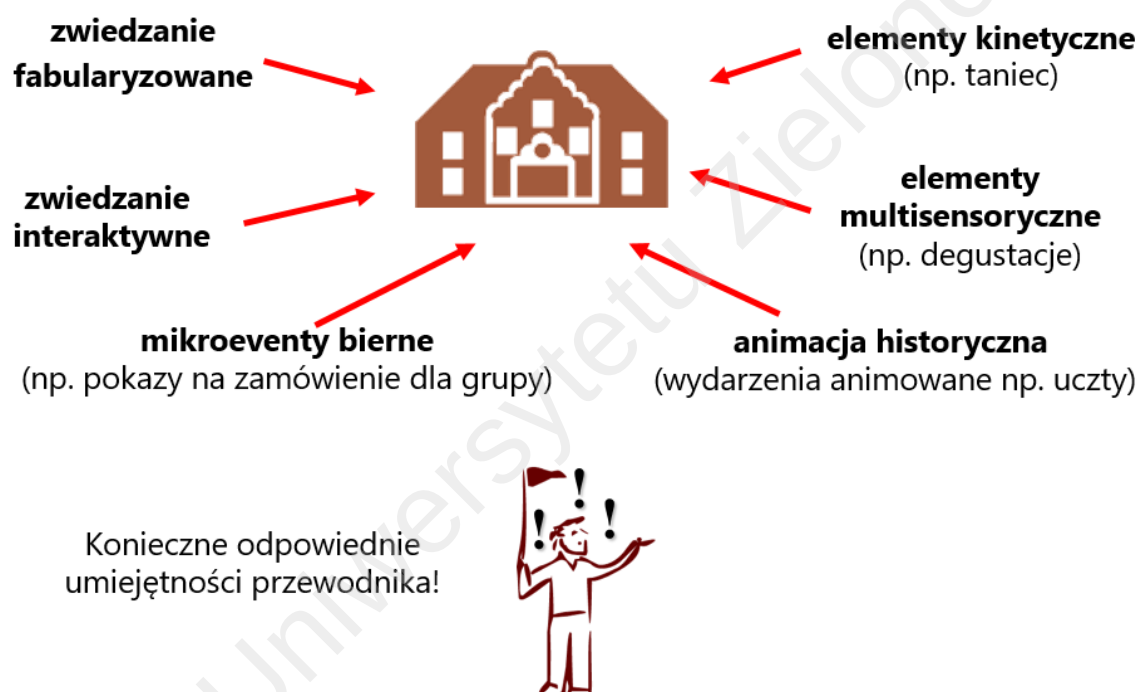
W ramach realizacji specjalnych zamówień grupowych możliwe jest także wzbogacanie zwiedzania o **elementy multisensoryczne**. W tej grupie są m.in. *moduły kulinarne*, jak historyczna uczta rycerska na zamku czy mieszczańska uczta cechowa w ratuszowej czy innej zabytkowej „piwnicy” z bogatymi tradycjami gastronomicznymi i udokumentowanym historycznym lub tradycyjnym menu. Takie menu może być przy tej okazji zaprezentowane

(np. przez przewodnika) a nawet stanowić przedmiot krótkiego warsztatu kulinarnego. W jego ramach omawia się przepis („receptę”) krok po kroku i (podobnie jak w kulinarnych audycjach telewizyjnych) z przygotowanych uprzednio półproduktów realizuje się kolejne etapy przygotowania potrawy, na końcu zaś gotowe dania podaje do stołu.

W zwiedzaniu obiektów historycznych, w tym miejskich rezydencji, możliwe jest również wykorzystanie **elementów kinetycznych**, jak m.in. pochodów historycznych (co rzadsze) lub elementów parad albo prezentacja (co częstsze) pojedynków czy tańców historycznych. Może być także realizowany scenariusz polegający na nauczaniu prostego tańca i wykonaniu go przez grupę przy współudziale przewodników jako współpracowników aktora czy instruktora. Głównym zadaniem przewodnika jest przy tym ośmielenie grupy przez osobisty przykład lub nawet poprowadzenie błyskawicznego szkolenia podstawowych kroków. Niektóre z form urozmaicających zwiedzanie obiektów mają postać zwiedzania stylizowanego i otrzymują wymiar **animacji historycznej**. Są to na przykład „spotkania” i „rozmowy przy stole” w refektarzu klasztoru, kolegium czy uniwersytetu z aktorami odgrywającymi role wybitnych historycznych wykładawców, absolwentów czy zakonników. Scenariusze przygotowane we współpracy z gospodarzami obiektu mogą zakładać zaangażowanie do odegrania historycznych postaci właśnie przygotowanych przewodników. Przynosi to korzyść minimalizacji kosztów (nie trzeba zatrudniać do tego nikogo innego), wymaga jednak ścisłej współpracy personelu obsługi obiektu w trakcie scenariusza (postawienie do dyspozycji przewodnika pomieszczenia na przebranie, zamknięcie pomieszczenia dla innych, jego specjalne oświetlenie). Przykładem takiego zaangażowania przewodników w zwiedzanie interaktywne jest zamek w angielskim York, stanowiący obowiązkowy punkt turystycznego pobytu w mieście i posiadający wyjątkowo bogatą ofertę warsztatów. Włączenie przewodnika, a tym bardziej powierzenie mu roli prowadzącego warsztat, animatora zwiedzania interaktywnego lub bohatera zwiedzania fabularyzowanego zakłada z jednej strony posiadanie przez niego zestawu umiejętności interpersonalnych i znajomości podstawowych reguł tej formy zwiedzania (nabytych podczas szkolenia przewodnickiego) z drugiej jednak także zaangażowanie zarówno jego samego, jak i zarządzających oraz personelu obiektu w opracowanie scenariusza na etapie przygotowywania, wreszcie w zgodną i odpowiedzialną współpracę w każdorazowej realizacji takiej imprezy.

Zwiedzanie fabularyzowane obiektów jest możliwe także w tym typie obiektów. Odnoszą się do niego niemal wszystkie stwierdzenia podane w poprzednim rozdziale w ramach opisu zwiedzania fabularyzowanego muzeów. Główne różnice sprowadzają się do tego, że przy realizacji scenariusza w obiektach historycznych wykorzystywana jest przede wszystkim sama przestrzeń obiektu (np. zamku, pałacu), koncentruje się też ono bardziej na historycznych faktach lub na wybranych (zazwyczaj najbardziej typowych) aspektach dawnego życia codziennego w tym miejscu, a tylko w niewielkim stopniu wykorzystuje się zebrane eksponaty lub elementy wystawy. Aktorzy zwiedzania fabularyzowanego odgrywają w trakcie jego przebiegu sceny związane z profilem obiektu, wydarzeniami historycznymi, które miały tu miejsce lub sceny z miejscowych legend. Wcielają się oni z reguły w postać należącą

do jednej z trzech grup: a) osób związanych z jego *dziejami* (inicjator budowy, władca, wybitny historyczny mieszkaniec), b) postaci *legendarnych* zlokalizowanych tu przez miejscowe przekazy lub wierzenia (jak „duch zamku”, demon, bohater tragicznej historii) czy c) fikcyjnych postaci „*typicznych*” (np. żołnierz dawnego garnizonu w forcie, anonimowy kronikarz itd.). W większości obiektów historycznych, ze względu na ich strukturę, wolne powierzchnie lub obszary do nich przynależące na zewnątrz budynków, dłuższe ciągi komunikacyjne, albo korzystny rozkład pomieszczeń z wolną przestrzenią, zwiedzanie fabularyzowane można rozwinąć w stopniu bardziej angażującym uczestników (np. „zatrudniając” całą grupę zwiedzających do odgrywania fabuły). Przykładami takich praktyk są organizowane w Polsce zwiedzania leżących w miastach wielkich obiektów militarnych, jak to ma miejsce np. w forcie Gerhard w Świnoujściu (*Fort Gerhard*) czy w Fortie IV dawnej twierdzy Toruń. Spektrum alternatywnych form zwiedzania obiektów zabytkowych ukazuje Rys. 25.



Rys. 25. Nowe możliwości zwiedzania obiektów zabytkowych

Źródło: opracowanie własne.

Szczegółowe wskazówki

do oprowadzania w poszczególnych typach obiektów

Zwiedzanie rezydencji prywatnych

Szczegółowe ustalenia. Przed podjęciem się przygotowania programu interpretacji dla takiego obiektu, a tym bardziej poprowadzenia pojedynczego zwiedzania przewodnik musi upewnić się, że istnieją ustalenia z właścicielami odnoszące się do zwiedzania lub sam o takie ustalenia zadbać. Dotyczą one 1) czasu odwiedzin (można go uzgodnić jednorazowo

albo na stałe, np. w określone dni tygodnia, w określonych widełkach godzinowych od... do...), 2) sposobu zgłoszenia grupy zwiedzającej, 3) uzgodnienia treści interpretacji (o czym poniżej), 4) uzgodnienia i akceptacji dla stosowanych form przekazu (czy np. właściciel dopuszcza odtwarzanie nagrań? Czy zgadza się na zwiedzanie autonomiczne pomieszczeń, na elementy fabularyzacji?) 5) uzgodnienie trasy (czyli pełnej listy pomieszczeń zwiedzanych i wykorzystanych ciągów komunikacyjnych wewnątrz obiektu), ewentualne uzgodnienie miejsc odpoczynku dla grupy w trakcie zwiedzania, 6) porozumienie się w sprawie możliwości i zasad korzystania z sanitariatów, 7) warunki ewentualnego spotkania zwiedzających z właścicielem czy jego przedstawicielem (scenariusz i ramy czasowe takiego spotkania), omówienie warunków i zakresu ewentualnej prezentacji z jego strony (czy ma dotyczyć tylko profesji lub misji organizacji, czy także form i miejsca działania albo nawet obejmować jej działalność komercyjną, prezentację produktów itd.).

Treść interpretacji w obiekcie prywatnie użytkowanym powinna być uzgodniona z jego gospodarzem, ale przewodnik nie powinien dopuścić do całkowitej kontroli nad nią z jego strony. Przewodnik nie może akceptować sytuacji, gdy wskazówki ingerują we wszystkie lub kluczowe elementy jego interpretacji, a już w żadnym wypadku przyjmować „do wykonania” dosłownie opracowanej treści interpretacyjnej. Musi stale pamiętać, że jest samodzielnym i profesjonalnym interpretatorem a nie „ludzką wersją odtwarzacza”.

Ewentualne **spotkanie** z gospodarzem obiektu może być dla zwiedzających bardzo interesujące, ale właściciele mają często tendencję do zawłaszczania czasu i uwagi zwiedzających a także do przedłużania czasu zwiedzania. Mogą często także (nie będąc tego świadomi) zanudzać słuchaczy, co odbija się na atrakcyjności całego programu interpretacji.

Także ewentualny **warsztat** lub pokaz, prezentujący sposoby działania gospodarza (w tym formy kreatywności artystycznej czy wytwórczości rzemieślniczej) może być znakomitą urozmaicheniem zwiedzania, należy jednak uważać na czas jego trwania (i z góry go nieprzekraczalnie ustalić), a także na ewentualne próby dystrybucji wytworów wśród zwiedzających w formach narzucających się, do czego nie należy dopuszczać. Jediną formą akceptowalną może być zwrócenie uwagi zwiedzających na miejsce dystrybucji znajdujące się na przykład przy wyjściu z obiektu, by mogli – jeśli zechcą – bez jakiegokolwiek nagabywania coś nabyć albo swobodnie go opuścić.

14.3. Zwiedzanie zabytkowych obiektów infrastrukturalnych i technicznych

Należą do nich m.in. zabytkowe urządzenia wodne (jak śluzy, mosty zwodzone, wodociągi, systemy kanałowe), miejskie prądnice, gazownie, zabytkowe dworce kolejowe i szereg innych, w tym unikatowych, bo występujących lub dostępnych tylko w danym mieście (jak np. stacja zabytkowej miejskiej kolejki linowej, ujęcie wodne w pośrodku rzeki albo latarnia portowa).

Podstawa programu interpretacji. W każdym typie obiektów szczegółowe zasady zwiedzania mogą się różnić, co jest zależne między innymi od jego 1) struktury przestrzennej (innej np. w podziemnej trasie kanałowej, wymuszającej poruszanie się w wąskich i długich ciągach, a innej w wodociągu, znajdującym się w wieży), 2) z wykorzystywanymi tam sposobami prezentacji materialnego dziedzictwa (tu historyczne, wciąż jeszcze działające urządzenia, tam – prezentacje multimedialne, ukazujące procesy technologiczne) a także z 3) względami bezpieczeństwa, wymuszającymi różne zachowania zwiedzających lub właśnie nie dopuszczające do nich. W odniesieniu do każdego typu obiektów można jednak stwierdzić, że podstawą opracowania programu interpretacyjnego pozostaje regulamin obiektu, z którym przewodnik musi się dogłębnie i szczegółowo zapoznać, a najlepiej powinien przejść praktyczne przeszkolenie przez pracowników. Podobnie jak w przypadku obiektów zabytkowych, opracowując plan zwiedzania przewodnik kieruje się ramami i ograniczeniami, zawartymi w tych regulaminach, uwzględnia także wskazówki pracowników. W merytorycznym przygotowaniu zwiedzania przewodnik (o ile sam nie jest specjalistą z danej dziedziny), nie tylko prosi pracowników o materiały lub przegląda i omawia z nimi te, które sam uzyskał, ale także konsultuje się z nimi i specjalistami z danego zakresu co do swojej prezentacji, w szczególności co do opisów procedur oraz procesów technicznych, a także używanych terminów technicznych. W tym wspólnym przygotowywaniu programu przewodnik, który *nie jest* specjalistą z dziedziny infrastruktury, ale *jest* profesjonalnym interpretatorem powinien widzieć siebie jako rzecznika interesów i oczekiwań turystów. Musi więc mieć na względzie główny cel interpretacji, czyli przekaz nie tylko kompetentny merytorycznie, ale także atrakcyjny z punktu widzenia uczestników wycieczki skuteczny edukacyjnie (a więc przysparzający zwiedzającym nowej, przydatnej wiedzy) i kontekstowy, a nie oderwany, zatem wpisujący się w program interpretacji miasta jako całości i ukazujący na tym tle cały obiekt i jego działanie. Jest to o tyle ważne, że niektórzy gospodarze obiektów - często działając w dobrej wierze - nalegają na nagromadzenie w programie interpretacyjnym wielkiej ilości wiedzy technicznej, niezrozumiałej dla zwiedzających i do niczego im niepotrzebnej albo na takie formułowanie przekazu, które byłoby dla nich niezrozumiałe lub po prostu nudne, wreszcie „lubią” zapominać o kontekście zwiedzania, którym jest i pozostaje miasto i jego dziedzictwo.

Demonstracja urządzeń i formy aktywności zwiedzających. Elementem osobnego ustalenia musi być ewentualna samodzielna demonstracja przez przewodnika każdego urządzenia, maszyny czy narzędzia – przewodnik musi być pewny, że uruchamia i zatrzymuje je prawidłowo i bezpiecznie. Powinna obowiązywać zasada: żaden kran nie może być odkręcony, żaden włącznik dotknięty i żadne drzwi otwarte ani zamknięte bez uzgodnienia tego z gospodarzami i ewentualnego przeciwiczenia, jeśli ci uznają to za potrzebne. Uzgodnienia wymagają także a) możliwość użycia elementów wspomagających przekaz: zarówno tych będących „na stanie” obiektu (jak instrukcje, schematy, plansze, dokumenty, zdjęcia, pokazy i prezentacje działania maszyn) jak i tych przygotowanych przez przewodnika (jak schematy, nagrania itd.), b) kwestia wszelkich aktywnych form zaangażowania uczestników

zwiedzania (ustalić należy ich miejsce, moment i formę aktywności), miejsca odpoczynku grupy (jeśli jest planowany) i korzystania z sanitariatów albo toalet.

Weryfikacja programu („poligon”). Po opracowaniu programu, jego omówieniu ze specjalistą lub pracownikiem oraz po akceptacji przez administratora, przewodnik powinien przejść z gospodarzem lub wyznaczonym przezeń doświadczonym pracownikiem całą zaplanowaną trasę i zaprezentować mu swoją interpretację. Następnie powinien poprosić go o uwagi krytyczne i te uwzględnić w ostatecznej interpretacji. Dopiero tak przygotowany program będzie dla uczestników bezpieczny, kompetentny w przekazie i atrakcyjny.

Pytania i zadania kontrolne

	1. Jakie są dwie podstawowe formy komentarza w obiektach sakralnych? Kiedy przewodnik powinien zdecydować się na pierwszą, a kiedy na drugą z nich?
	2. Jakie są generalne ograniczenia i zakazy dotyczące zwiedzania obiektów sakralnych?
	3. Jak powinno wyglądać przygotowanie zwiedzania czynnego, zabytkowego obiektu technicznego lub infrastrukturalnego? Wymień i krótko opisz kolejne etapy.
	4. Wymień kolejne etapy przygotowywania programu interpretacyjnego dla obiektu zabytkowego w prywatnym posiadaniu i wskaż jego istotne elementy.
	5. Jak poradziłeś sobie z powtarzającym się ograniczaniem dostępności wskazanej przez instruktora świątyni w Twoim mieście? W przygotowywaniu odpowiedzi uwzględnij realia świątyni i miasta. Przedstaw Twoją odpowiedź w grupie szkoleniowej.
	6. Który zabytkowy obiekt infrastruktury Twojego miasta wybrałbyś do odrębnego zwiedzania? Uzasadnij Twoją odpowiedź uwzględniając walory obiektu, jego dostępność oraz możliwości atrakcyjnej prezentacji na miejscu.
	7. Przygotuj program interpretacji dla wskazanego Ci przez instruktora lub wybranego przez Ciebie zabytkowego obiektu rezydencjonalnego będącego w posiadaniu prywatnym. Przygotuj rozwinięty komentarz wprowadzający, zaznacz na planie obiektu trasę zwiedzania: i wskaż wszystkie punkty komentarzy rozwiniętych i zredukowanych. Uwzględnij istniejące w obiekcie urządzenia interpretacyjne. Zaproponuj przynajmniej jeden element aktywizacji uczestników podczas zwiedzania. Włącz w program interpretacji spotkanie z gospodarzem obiektu lub formę aktywności z jego udziałem.

	8. Przygotujcie zarys programu interpretacyjnego dla cennego obiektu zabytkowego w Waszym mieście, administrowanego przez instytucję, organizację albo przedsiębiorstwo, wybranego przez Was lub przez prowadzącego ćwiczenia. Przygotujcie pełny komentarz wprowadzający, opiszcie dokładnie trasę zwiedzania: oraz wskażcie wszystkie punkty komentarzy rozwiniętych i zredukowanych. Uwzględnijcie istniejące w obiekcie urządzenia interpretacyjne lub uzasadnijcie, dlaczego ich nie uwzględnicie. Zaproponujcie i opiszcie przynajmniej jeden element aktywizacji uczestników podczas zwiedzania. Włączcie w program interpretacji spotkanie z przedstawicielem gospodarza lub formę aktywności z jego udziałem, opiszcie ją uwzględniając realia obiektu. Całość przedstawcie na zajęciach grupowych.
	9. Wykonaj plan największego lub najcenniejszego obiektu sakralnego w Twoim mieście i zaznacz na nim za pomocą ikonek i linii trasę zwiedzania. Wyklucz z niej dokładnie opisane miejsca z wyłączonym dostępem (te wyłączenia uzasadnij) i miejsca komentarza wprowadzającego, komentarzy rozwiniętych oraz innych form interpretacji, które zastosujesz w jego zwiedzaniu. Zwróć uwagę na wygodę zwiedzających (np. możliwość wysłuchania dłuższej interpretacji siedząc, a także na możliwość użycia gotowych urządzeń interpretacyjnych, jeśli takie są do dyspozycji. Do tego planu sporządź krótkie streszczenie Twoich komentarzy interpretacyjnych (ukaż w nim zasadniczą treść komentarza i ewentualne wspomagające lub urozmaicające środki przekazu).
	10. Ze znanych ci programów interpretacyjnych dla Twojego miasta (tras, przewodników, opublikowanych w papierze lub w Internecie ofert przewodnickich itd.) zestaw listę wszystkich obiektów zabytkowych, których zwiedzanie proponowane jest turystom. Znajdź także przynajmniej dwa obiekty (w tym jeden sakralny), które Twoim zdaniem nie są, a powinny być zwiedzane i ustal (na przykład przez rozmowę z gospodarzem obiektu lub przewodnikami), dlaczego nie są one przedmiotem zwiedzania.

15. ZWIEDZANIE I INTERPRETACJA PRZESTRZENI PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH

W zwiedzaniu miasta, obok obiektów zamkniętych i miejsc symbolicznych w otwartej przestrzeni oraz całościowo ujętych sektorów (jak dzielnice, zwiedzanie pieszo czy metodą objazdu), ważnym elementem są niektóre przestrzenie uformowane dla konkretnych celów. Nadany im przez takie przeznaczenie odrębny charakter (profil), forma przestrzenna, sposób użytkowania i typy stworzonych tam walorów są na tyle różnorodne, że wymagają odrębnych opisów, a ze strony przewodnika – innego podejścia podczas przygotowania i realizacji zwiedzania. W niniejszym podrozdziale – obok zarysu konstrukcji programu interpretacyjnego dla obszarów miejskich - uwzględniono najczęściej występujące przestrzenie tego rodzaju, co jednak żadną miarą nie wyczerpuje ich listy w poszczególnych polskich miastach. Szersze opisy poświęcono cmentarzom miejskim, profilowanym przestrzeniom otwartej ekspozycji fauny i flory (ogrody zoologiczne i botaniczne), będącym jednocześnie odrębnie administrowanymi obiektami zatrudniającymi specjalistów, otwartym parkom i ogrodom, nowożytnym wieloprzestrzennym kompleksom militarnym oraz stałym terenom ekspozycyjnym. Przy przygotowywaniu i realizacji zwiedzania innego typu obiektów przewodnik może selektywnie stosować wskazówki podane dla tych opisanych, kierując się własną intuicją i zasadami zwiedzania ustalonymi przez ich gospodarzy.

15.1. Jak przygotowywać program interpretacji dla obszarów

W pracy przewodnika miejskiego przedmiotami interpretacji są obszary wyodrębnione ze względów 1) historycznych (jak dzielnice będące dawniej osobnymi miejscowościami) 2) funkcjonalnych (ze względu na cel i wiodący sposób ich trwałego zagospodarowania, dominujący typ infrastruktury albo główne zajęcie ich ludności) 3) sposób wykorzystania w życiu miasta (np. tereny rekreacyjne) albo 4) fakt objęcia ochroną dziedzictwa na danym terenie (jako obiektu UNESCO, Pomnika Historii, rezerwatu przyrody czy parku kulturowego). Dogłębne zapoznanie się z przyczynami wyodrębnienia obszaru i ich okolicznościami jest szczególnie ważne dla interpretatora z kilku względów. Najpierw dlatego, że ułatwia mu zrozumienie istoty tego, co sam będzie tłumaczył innym – genezy powstania krajobrazu kulturowego i jego ewentualnej unikatowości oraz związku z dziejami miasta. Po wtóre, ponieważ bardzo często profil obszaru narzuca określony kontekst jego ujęcia w interpretacji (inny przecież dla cmentarza, a inny dla twierdzy czy terenów targowych) i z góry ustala aspekty dziedzictwa, które muszą być w niej uwzględnione, a nawet zaakcentowane (jak wierzenia dla cmentarzy, sposoby dostosowania ludzi do klimatu dla parków i ogrodów czy wykorzystanie rzeźby terenu dla obszarów militarnych). Po trzecie, ponieważ pisane lub niepisane reguły

zachowania podczas zwiedzania rozmaitych obszarów muszą być bezwzględnie przestrzegane, co z jednej strony stwarza idealne warunki dla określonych form przekazu i zaangażowania zwiedzających, a z drugiej - wyklucza inne.

Dlatego postępowanie przewodnika w przygotowywaniu programu interpretacyjnego dla obszarów ma swoją określoną kolejność, której warto przestrzegać, by uwzględnić wszystkie istotne czynniki stanowiące o jego atrakcyjności i powodzeniu i nie dostarczać sobie dodatkowej pracy. Oto propozycja ułożenia działań, wynikająca z doświadczenia tworzenia podobnych programów.

- 1) **Ustalenie podstawy wyodrębnienia** terenu, jej celów i okoliczności (z zapoznaniem się ze źródłami) oraz ewentualnych aktów prawnych (jak w przypadku rezerwatów czy parków kulturowych) ewentualnie także struktury własnościowej i płynących z niej ograniczeń – w przypadku niektórych obszarów istnieje jeden gospodarz, który ustala zasady zachowania na danym terenie i bez którego nie jest możliwa realizacja programów zwiedzania. Z drugiej strony porozumienie i współpraca z takim zarządcą umożliwia ich rozwinięcie w stopniu często większym niż w terenach otwartych, jako że będąc zainteresowany w turystycznej eksploatacji, może wspomagać przewodników, na przykład przeprowadzając dla nich specjalistyczne szkolenie, dostarczając im materiałów, wprowadzając urządzenia interpretacyjne, sponsorując nagrody w zadaniach i w inny sposób.
- 2) **Wstępna tematykacja** obszaru - ustalenie dominujących typów walorów i określenie potencjalnie zainteresowanych nimi turystów (lub mieszkańców miasta). Tu można skorzystać z dostępnych źródeł dwóch rodzajów: fachowych opisów obszarów, w tym katalogów zabytków z jednej strony oraz danych na temat turystów odwiedzających miasto i region z drugiej. Takie oparcie o twarde dane uchroni autora programu przed działaniem „w ciemno” bez znajomości rzeczywistych zasobów oraz rzeczywistych, aktualnych potrzeb i oczekiwań ludzi, do których - przynajmniej w początkowej fazie - chce on zaadresować propozycje zwiedzania.
- 3) **Selektywna inwentaryzacja zasobów** obszaru. Kierując się ustalonymi tematami wiodącymi, przewodnik przez zebranie materiałów i wizję lokalną na miejscu ustala wszystkie zasoby, które mogą być atrakcyjne dla różnych grup zwiedzających, sporządzając ich listę i notując lub zaznaczając na mapce/planie ich lokalizację. Przykładowo, jeśli obszar jest parkiem interesującym także z punktu widzenia powiązania z ciekawymi postaciami z dziejów miasta, to należy poszukiwać raczej walorów przyrodniczych (unikatowe w danym klimacie rośliny, większe kolekcje spokrewnionych lub przydatnych ludziom gatunków itd.) oraz wątków biograficznych (opisy, elementy biografii, anegdoty, powiązane cytaty, formy upamiętnienia tych osób). Przewodnik musi zwracać uwagę na to, by uwzględnić nie tylko walory dominującego typu ale i inne, które umożliwią mu potem urozmaicenie przekazu, wprowadzenie różnych form zaangażowania zwiedzających czy warsztatów kreatywnych. Stąd ważne jest, by odnaleźć i bliżej zbadać możliwości takich działań oraz podmioty, które mogłyby je zaoferować

(warsztat rzemieślniczy, lokal gastronomiczny, unikatowy sklep, atelier artystyczne, chętnego do współpracy świadka historii itd.).

- 4) **Waloryzacja zasobów.** Oznacza to ustalenie ich hierarchii na podstawie a) wartości formalnej (uznanych zabytków, wybitnych dzieł sztuki) b) unikatowości (w skali miasta, regionu, kraju a nawet szerszej) c) reprezentatywności (typowości dla miasta jako obszaru kulturowego) d) potencjalnej atrakcyjności dla zwiedzających (wysoka rozpoznawalność, popularność danego wątku, sprawdzona akceptacja propozycji kulinarnej lub warsztatu kreatywnego przez konsumentów lub uczestników) oraz e) ewentualnej afiliacji (np. obiekty należące do szlaków kulturowych), która z góry może zapewniać większe zainteresowanie turystów. W toku waloryzacji dochodzi do ustalenia obiektów i miejsc potencjalnie najbardziej atrakcyjnych i odrzucenia tych, które ani nie są szczególnie cenne w kontekście lokalnego dziedzictwa, ani nie są kluczowe dla wybranych tematów, ani też nie będą w stanie z innych powodów przyciągnąć uwagi zwiedzających. W szczególnych sytuacjach w waloryzacji można uwzględnić walor nie tylko faktyczny, ale i potencjalny czyli znane przewodnikowi i zaawansowane plany miejskich tras tematycznych czy projekty utworzenia parku kulturowego albo rezerwatu. Pozwala to maksymalnie zaktualizować dokonywaną ocenę, co daje programowi szansę na dłuższe wykorzystanie.
- 5) **Ocena stanu, lokalizacji i dostępności** wybranych zasobów (po waloryzacji tę grupę zasobów uznajemy już za walory – z łac. *valor* – wartość). Po hierarchizacji, jako kryterium pomocnicze przewodnik powinien uwzględnić także, czy dany obiekt lub miejsce jest w stanie umożliwiającym zwiedzanie (m.in. bez zagrożeń budowlanych albo i w otoczeniu, które nie eliminuje go z powodów estetycznych, jak w pośrodku miejskiego wysypiska) oraz czy będzie faktycznie możliwe do zwiedzenia, jeśli potrzeba także wewnątrz i czy nie jest tak niekorzystnie położony, że dotarcie do niego rozsądzi ramy czasowe programu albo droga do niego (np. długi i trudny odcinek pieszy w mało interesującym otoczeniu) będzie bardzo nieatrakcyjna dla zwiedzających. Jeśli rozważany pod kątem tych kryteriów obiekt znajduje się w niekorzystnej sytuacji, do programu zwiedzania należy go zaliczyć tylko wówczas, gdy stanowi naprawdę istotny element z punktu widzenia tematu i nie może być zastąpiony żadnym innym (np. fortem o podobnej konstrukcji, innym miejscem biograficznym, innym miejscem występowania tych samych walorów przyrodniczych itd.). Zadaniem przewodnika będzie wówczas takie ułożenie programu i dobór środków przekazu oraz zabiegów urozmaicających zwiedzanie, by zminimalizować niedogodności i przedstawić obiekt jako naprawdę ważny i unikatowy a spotkanie z nim jako istotne doświadczenie uczestników.
- 6) **Ostateczna tematyizacja obszaru.** Polega na zaproponowaniu tematu wiodącego lub kilku tematów dla interpretacji dziedzictwa analizowanego obszaru. Tematyizacja uwzględnia w pierwszym rzędzie ustalone ostatecznie zasoby i ich dostępność, a jednocześnie bierze pod uwagę zapotrzebowanie ze strony turystyki kulturowej (w tym aktualnie popularne tematy oraz znane preferencje turystów odwiedzających kraj

i miasto). Powinna także w miarę możliwości uwzględniać trzy rodzaje celów (choć nie w każdym obszarze wszystkie one muszą wystąpić). Są to a) cele edukacyjne: autor programu powinien sprecyzować, jaką nową wiedzę nabędą goście w wyniku zwiedzania, co powinno dać się sformułować możliwie konkretnie (na przykład: „zwiedzający zapoznają się z historycznymi formami produkcji X” lub „poznają znaczenie różnych form wyrazu sztuki sepulkralnej”, będą umieli rozróżnić typy XIX-wiecznych dzieł obronnych” itd.). Z kolei b) cele behawioralne określają, co zwiedzający będą potrafili wykonać albo jak się zachować po odwiedzeniu obszaru (np. „nauczenie się wytwarzania prostych tradycyjnych ozdób”, „przygotowywanie regionalnego dania”, „prawidłowe zachowanie w obiektach sakralnych wyznania Y” czy „czyszczenie i składanie broni” itd.). Wreszcie c) cele wychowawcze określają najpierw, jakie odczucia i emocje może w zwiedzających wzbudzać zwiedzanie obszaru a w dalszej (niezbędnej!) perspektywie, jakie przemyślenia i refleksje zwiedzanie zainspiruje i jakie trwałe postawy (wobec dziedzictwa, ludzi, grup i procesów społecznych) pomoże kształtować. Szczegółowo może to być opisane z użyciem takich rzeczowników jak zdziwienie, satysfakcja, smutek czy współczucie w pierwszej, emocjonalnej warstwie i empatia, akceptacja, dumy, tolerancja itd. w drugiej, dotyczącej długofalowych skutków. Uwzględnienie celów na tym etapie przygotowywania programu nie tylko wpisuje go w zasady interpretacji dziedzictwa (przez co chroni przed zredukowaniem do roli kolejnego mało przemyślanego produktu turystycznego), ale także gwarantuje wysoką wartość programu, ponieważ jasno precyzuje cele które będzie się starał osiągnąć w jego szczegółowym opracowaniu i realizacji.

Tematyzacja powinna kierować się jeszcze jednym kryterium, które możemy określić jako negatywne. Nie należy mianowicie eksponować tych aspektów i wątków dziedzictwa obszaru, które w tym samym regionie (na przykład w niedalekim mieście) a) występują w podobnej lub większej koncentracji b) mają wyższą rangę pod względem uznanej wartości i c) aktualnie są już z sukcesem wykorzystywane w ofercie turystycznej. Jest bowiem wysoce prawdopodobne, że druga podobna oferta nie „przebiję się” obok już istniejącej bez zaangażowania wysokich kwot na promocję, a i wówczas na stałe będzie musiała działać w warunkach konkurencji o turystę. Lepiej w takiej sytuacji postawić na aspekt, grupę zasobów czy wątek dotychczas nie eksploatowany i posiadający większy potencjał niż porównywalne walory w bliskim otoczeniu.

- 7) Opracowanie planu interpretacji obszaru.** Celem tego planu jest określenie, w jaki sposób walory zostaną włączone do interpretacji dziedzictwa dla różnych grup zwiedzających. Plan powinien zatem zawierać mapę obszaru z naniesionymi obiektami i miejscami wybranymi dla interpretacji. W legendzie lub opisie planu powinno być zaznaczone, jakie działania interpretacyjne są aktualnie możliwe lub potencjalnie łatwe do wykonania w stosunku do danego obiektu (np. tylko zwiedzanie zewnętrzne, zwiedzanie wewnętrzne, zorganizowanie w obiekcie prelekcji, wykorzystanie własnych mikroeventów obiektowych, zwiedzanie zadaniowe, warsztat tematyczny, inne).

W planie powinny się też znaleźć proponowane trasy przemieszczeń grup zwiedzających, atrakcyjne z punktu widzenia estetycznego oraz logistycznego (szybkie dotarcie na miejsce). Obok tras dla pieszych można ewentualnie opracować trasy rowerowe, samochodowe czy autokarowe wraz z parkingami, potencjalnymi miejscami odpoczynku oraz posiłku.

- 8) **Konsultacja z gospodarzami terenu** i innymi podmiotami. Jeśli to konieczne z uwagi na status terenu lub „władzę kluczy” w obiektach, wstępny plan interpretacji należy przedstawić odnośnym instytucjom lub osobom, wskazując na zamiar stosowania konkretnych form interpretacji, uwzględnić ich uwagi (ewentualnie zapewnić sobie ich współpracę). Następnie sporządzający plan musi poprawić go, ewentualnie uzupełnić, dostosowując do rzeczywistych możliwości.
- 9) Opracowanie szczegółowych **programów interpretacyjnych** (osobno dla konkretnych zwiedzań). Obejmuje ono ostateczne opracowanie tras (tematycznych, historycznych, wielozmysłowych itd.) dla obszaru z ich „stacjami” i przypisanymi im formami przekazu (komentarze, opowiadania, zadania, warsztaty, spotkania z ludźmi, zwiedzanie ekspozycji lub kolekcji w różnych formach itd.). Program zwiedzania powinien być po pierwsze urozmaicony (nie ograniczać się do jednej formy przekazu) po drugie - sporządzony w wersjach dla poszczególnych grup potencjalnych adresatów interpretacji (na przykład grupy edukacyjne, dzieci, grupy turystów zagranicznych, małe grupy rodzinne, grupy pasjonatów itd.).
- 10) **Wyznaczenie stałych miejsc** odpoczynku, posiłku, parkowania, korzystania z sanitariatów i innych pozainterpretacyjnych elementów potrzebnych dla realizacji programu.
- 11) Opracowanie **pełnych scenariuszy interpretacji** dla głównych miejsc i obiektów na przygotowywanym obszarze (w formie sylabusów dla komentarzy, streszczeń dla opowiadań, pełnych tekstów dla zwiedzania stylizowanego, zapisu scen dla zwiedzania fabularyzowanego, kwestionariuszy dla zadań, programu warsztatu dla zwiedzania kreatywnego, menu dla wizyty kulinarnej itd.). Ten element obejmuje także przegląd i dostosowanie urządzeń interpretacyjnych na obszarze lub w obiektach, które umożliwia ich włączenie do przekazu już to jako modułów, już to jako uzupełniających lub urozmaicających elementów. Kończy się on doбором elementów urozmaicających form i przygotowaniem ich do wykorzystania i odtworzenia podczas zwiedzania oraz zaopatrzeniem w potrzebne rekwizyty, ewentualnie przećwiczeniem scenariuszy i próbami zespołu, jeśli zaangażowanie takiego jest przewidziane.

15.2. Zwiedzanie cmentarzy

Cmentarze (inaczej nazywane także nekropoliami, czyli „miastami umarłych”) są nie tylko miejscami pochówku i pamięci. Zgodnie z doktryną niektórych religii, w tym dominującego w Polsce chrześcijaństwa (ale i judaizmu), są też miejscami spoczynku i oczekiwania na zmartwychwstanie, mającymi specjalny status religijny. Jednak w miastach, szczególnie tych historycznych, cmentarze są jednocześnie ważną przestrzenią lokalnego dziedzictwa kultury. Wiele z nich to miejsca nagromadzenia znacznych walorów kulturowych, zwłaszcza biograficznych (jako miejsca pochówku ważnych i znanych postaci) i artystycznych, jako bogate zbiory sztuki sepulkralnej (związanej ze śmiercią, grobem i pochówkiem). W niemal każdym większym mieście jeden lub więcej cmentarzy ma szczególną rangę, jako tradycyjne miejsce pochówku zasłużonych mieszkańców (np. Cmentarz Rakowicki w Krakowie, Powązkowski w Warszawie, Zasłużonych Wielkopolan w Poznaniu i inne. Niektóre z nich, jak cmentarz wielkich ludzi regionu w Zakopanem („Na Pęksowym Brzyzku”) są wręcz obowiązkowym punktem miejskiego spaceru historycznego. W Polsce wśród cennych cmentarzy dominują nekropolie katolickie, są jednak także duże cmentarze innych wyznań, posiadające wielkie znaczenie historyczne, biograficzne lub ze względu na walory sztuki, w szczególności żydowskie, czyli kirkuty (jak w Łodzi, we Wrocławiu czy w Lublinie), luterzańskie (jak np. w Warszawie czy Kaliszu), prawosławne (jak w Białymstoku). Wśród celów szczególnie warty zwiedzania z powodów historycznych, religijno-poznawczych lub artystycznych, są też wielkie cmentarze wojskowe: żołnierzy polskich (w licznych miastach) i obcych (jak w Przemyślu, Wrocławiu, Poznaniu, Warszawie i w wielu innych miejscach). Oprócz cmentarzy funkcjonują także inne zbiorowe miejsca pochówku znaczących osób, zlokalizowane głównie w obiektach sakralnych, jak katedralne krypty Krakowa, Poznania, Warszawy i Gniezna, katedra płocka, krakowska Skałka, poznański kościół Św. Wojciecha i inne.

Przewodnik podejmujący się oprowadzania po cmentarzu musi się dobrze orientować względnie przygotować w kilku kluczowych kwestiach logistycznych i zakresach tematycznych. Po pierwsze, musi dobrze znać przestrzeń cmentarza, funkcjonujące w niej trasy zwiedzania (jeśli takie są) oraz ważniejsze drogi i ścieżki, prowadzące przez najciekawsze miejsca z punktu widzenia estetycznego, artystycznego, czy biograficznego (groby znanych ludzi). Po drugie, musi znać miejsca pochówku ważniejszych spoczywających tam osób i mieć przygotowane komentarze biograficzne na ich temat – to oni są bowiem głównymi bohaterami zwiedzania tej przestrzeni. Zwiedzanie cmentarza tylko w wersji estetycznej, koncentrującej się na wartościach sztuki, bez wskazania na postacie, dokonania lub koleje losu choćby paru osób (z którymi zresztą formy nagrobków i ich opisy często są ściśle związane) należy uznać za zwiedzanie chybione, bo zdradzające istotę tego miejsca, jako miejsca pamięci i spotkania z tym, co minione – a co pozostaje naszym dziedzictwem. Po trzecie, przewodnik musi umieć odczytywać przestrzeń cmentarza, w tym nie tylko jego położenie (co ma często znaczenie historyczne lub symboliczne) ale także przynajmniej główne „kody” symboliki sepulkralnej, uwidocznione na nagrobkach i epitafiach w postaci form, znaków religijnych, aluzji literackich,

rysunków i rzeźb; musi też umieć tłumaczyć znaczenie napisów nagrobkowych i wskazać ich źródła np., w Biblii, klasycznej literaturze itd. Po czwarte, musi on być obeznany z tradycjami i zwyczajami pogrzebowymi danej wspólnoty (wyznania itd.), tak by umiał je wyjaśnić zwiedzającym lub odpowiedzieć na ich bardziej szczegółowe pytania. Te tradycje, obrzędy i zwyczaje często mają związek z religijną warstwą kultury (wierzeniami), dlatego przewodnik nie może być w tej dziedzinie ignorantem. Dotyczy to w szczególności cmentarzy religii wyznań innych niż wyznanie religijne przewodnika (a więc w Polsce głównie żydowskich, prawosławnych, ewangelickich) ale także cmentarzy katolickich, gdy sam przewodnik jest obojętny religijnie. Po piąte, przewodnik musi znać regulamin cmentarza, w tym głównie jego godziny otwarcia i zasady zachowania się na nim (które w zależności od wyznania na cmentarzu nieco się różnią), na przykład te odnoszące się do nakrywania głowy, głośnych rozmów, jedzenie i picia na cmentarzu lub przy grobach, przechodzenia między grobami, pozostawiania symboli pamięci i wyrzucania odpadków. Te zasady musi w skrócie przekazać zwiedzającym i czuwać nad ich przestrzeganiem, w razie potrzeby kulturalnie ale stanowczo przywołując ich do porządku. Wreszcie po szóste: jeśli przewodnik prowadzi po cmentarzu grupę zainteresowaną zwiedzaniem jego jako głównego celu wycieczki (czy to pod kątem biograficznym, artystycznym czy innym), musi mieć opracowaną nie tylko trasę przejścia, ale także pełny program interpretacyjny, komentarz wprowadzający, wszystkie komentarze rozwinięte oraz akceptowalne na tym miejscu środki wzbogacające przekaz, o czym nieco szerzej poniżej. Podobne zasady jak przy zwiedzaniu cmentarzy obowiązują w kryptach grzebalnych kościołów. W tych miejscach trudniej przewodnikowi rozwinąć interpretację i w większości ich zwiedzanie jest tylko elementem większego programu.

Sposoby zwiedzania cmentarza

Tzw. przejście. Jest realizowane w ramach większego programu interpretacyjnego, którego cmentarz jest tylko elementem, na przykład spaceru historycznego lub tematycznego (najczęściej o profilu biograficznym). W takiej sytuacji przewodnik nie musi wygłaszać komentarza wprowadzającego do cmentarza, krótko tylko prezentując go w formie komentarza zredukowanego do którego dodaje zasady dotyczące zachowania, jeśli uzna to za konieczne. Potem udaje się do miejsc wybranych do interpretacji i przy nich przekazuje ją w formie komentarzy rozwiniętych. Po drodze może (lecz nie musi) zatrzymać się jeden lub parę razy, by w najkrótszych słowach zwrócić uwagę zwiedzających na szczególne walory cmentarza (np. położenie) lub pojedyncze dzieła sztuki sepulkralnej, w szczególności te najwybitniejsze lub unikatowe albo typowe dla okolicy. Po zrealizowaniu swojego programu w wybranych miejscach opuszcza cmentarz tym samym lub innym wyjściem.

Zwiedzanie obiektowe. Jest to spacer historyczny lub tematyczny po cmentarzu jako jedynym lub głównym celu wycieczki, z pełnym programem interpretacyjnym. Ma ono kilka najczęstszych form:

- a) **Zwiedzanie ogólne** (cmentarz jako odrębny typ obiektu) łączy wątki historyczne dotyczące nekropolii, wątki biograficzne dotyczące osób oraz artystyczne i religijne, skupiające się na formach wyrazu zastosowanych w dziełach sztuki sepulkralnej.
- b) **Zwiedzanie biograficzne**, którego bohaterami są wybrani według jakiegoś kryterium ludzie pochowani na cmentarzu (np. bohaterowie wojenni, wybitni przedstawiciele jakiejś profesji jak artyści czy lekarze albo politycy, uczestnicy ruchu społecznego, kulturalnego, religijnego czy politycznego, lub po prostu wybitni mieszkańcy miasta albo przedstawiciele jednej epoki).
- c) **Zwiedzanie artystyczne**, z wiodącą tematyką form sztuki sepulkralnej jak nagrobki, pomniki i epitafia, a także ich autorzy, symboliczna wymowa, zastosowane środki wyrazu itd. W tych zwiedzaniach
- d) **Zwiedzanie religijne**, organizowane np. w ramach pielgrzymki. Tę formę mogą jednak przyjąć także wizyty składane na cmentarzu przez przedstawicieli grupy etnicznej, odwiedzającej własny cmentarz jako element swojego dziedzictwa. Religijny charakter zwiedzania cmentarza może przyjąć także wtedy, gdy organizator wycieczki jest instytucją albo organizacją religijną (np. ewangelicka niemiecka parafia, gmina wyznaniowa żydowska) lub jeśli członkowie grupy należą do ruchu religijnego albo jeszcze innych powodów, np. obchodzonego jubileuszu cmentarza albo parafii, zboru. W tych sytuacjach akcenty interpretacji w większym stopniu uwzględniają motywy religijne (symbolika, napisy, cytaty, akcentowanie roli przywódców czy liderów religijnych lub duchownych, na miejsca „stacji” i rozwiniętych komentarzy są wybierane ich groby, a także cmentarne obiekty sakralne. W takich zwiedzaniach prawie zawsze przewidziana jest modlitwa, a czasem nawet krótkie nabożeństwo w danym obrzędku. Przewodnik go – rzecz jasna - nie prowadzi ani nie inicjuje, ale zawczasu uzgadnia z liderem grupy odpowiedni czas i miejsce, dostosowując do tego elementu także swój program i trasę.
- e) **Zwiedzanie krajobrazowe, przyrodnicze, rekreacyjne i inne** – może mieć miejsce w zależności od dominujących walorów cmentarza, jeśli jest on np. malowniczo położony, stanowi koncentrację cennych okazów roślin, służy także jako miejsce przechadzek na uboczu od centrum miasta. W takich sytuacjach program zwiedzania jest ukierunkowany na te walory, im też poświęcone są rozwinięte komentarze. Nie zwalnia to jednak przewodnika z komentarza wprowadzającego do cmentarza jako takiego oraz z czuwania nad przestrzeganiem zasad zachowania w tym miejscu.

Organizacja typowego zwiedzania. W zwiedzaniu cmentarza jako odrębnego obiektu konieczny jest komentarz wprowadzający, który przewodnik powinien wygłosić u wejścia na cmentarz (na zewnątrz, jeśli brama ma walory artystyczne, wewnątrz, jeśli takich nie posiada, ewentualnie przed domem przedpogrzebowym czy kaplicą cmentarną.). Ten komentarz

ma formę rozwiniętą i w swojej treści odnosi się do cmentarza, jego inicjatorów, wspólnoty, która jest gospodarzem, okoliczności założenia nekropolii i najważniejszych wydarzeń z jej historii (zniszczenie, odbudowa, zamknięcie dla celów grzebalnych, najgłośniejsze pochówki lub ekshumacje itd.). Potem przewodnik z grupą przechodzi do kolejnych „stacji” zwiedzania (przy grobach, pomnikach itd.) zgodnie z programem, przekazując przy nich informacje w formie komentarzy rozwiniętych (np. w formie sylabusu miejsc albo opowieści biograficznej, por. filary interpretacji w części 4, rozdział: *Narzędzia...*) lub komentarzy zredukowanych, kiedy albo materiał jest ubogi, albo postać mniej ważna dla tematyki zwiedzania. Po drodze możliwe są krótkie, kilkuzdaniowe komentarze w formie prezentacji kontynuowanej (por. wymieniony rozdział). Formy uzupełniające w ramach komentarzy powinny być dostosowane do powagi miejsca. Zatem: mniej ruchu i nagrań, żadnego przebierania, żadnych dowcipów, starannie dobrane anegdoty, nie powodujące np. wybuchów śmiechu, więcej cytatów z pamiętników, biografii lub utworów poetyckich. W ramach aktywizacji zwiedzających dla starszych dzieci i młodzieży obok pytań możliwe są mini-zadania (np. odszukanie czyjegoś grobu w podanej kwaterze, jakiegoś motywu sztuki sepulkralnej w zwiedzaniu o profilu artystycznym, czy konkretnego napisu biblijnego w zwiedzaniu religijnym. Młodszym dzieciom (jeśli już w ogóle idzie się z nimi na cmentarz, co należy dobrze przemyśleć) nie powinno się dawać zadań powodujących rozproszenie grupy. W przypadku zwiedzania krypt lub podziemi (cmentarne katakumby, większe puste grobowce itd.) albo zabytkowych kaplic cmentarnych lub krematoriów należy uprzedzić zwiedzających, jaki to typ obiektu i co mogą tam napotkać. U niektórych zwiedzających niespodziewane widoki (jak np., sarkofagi z emblematami śmierci czy nawet fragmenty ludzkich kości) mogą wywołać odruchy lęku, skutkiem czego w pojedynczych wypadkach może być m.in. zasłabnięcie.

W języku polskim istnieje znakomicie opracowana literatura, odnosząca się do przestrzeni turystycznej cmentarzy, głównych występujących tam symboli religijnych i – szerzej – kulturowych, a także form wykorzystania nekropolii w turystyce kulturowej, do której zainteresowanych odsyłamy [por. spis literatury].

Ekskurs -Gotowe trasy zwiedzania cmentarzy

Niektóre polskie nekropolie, dzięki staraniom instytucji i osób opiekujących się nimi, posiadają już trasy własne zwiedzania. Są to niemal zawsze trasy wirtualne, niektóre z nich bywają oznaczone wzdłuż dróg przejścia (czyli posiadają status realny). Z reguły te trasy mają charakter ogólny, nie koncentrują się więc na jednym z powyżej wskazanych aspektów interpretacyjnych (np. artystycznym czy biograficznym), lecz kryterium wyboru obiektów jest oryginalność formy artystycznej (nagrobków lub budowli), zasługi lub rozpoznawalność osób pochowanych lub wartości krajobrazowe. Następuje zatem połączenie kryteriów interpretacyjnych w eklektyczną trasę. Bywają natomiast wybierane inne kryteria jej wytyczenia, istotne m.in. z punktu widzenia organizacji zwiedzania, jak zwiedzanie piesze, i rowerowe, a także propozycja skierowana dla grup rodzinnych z dziećmi. Takie propozycje

mogą być dla przewodnika punktem wyjścia dla opracowywania własnego programu interpretacji. Przykładem cmentarza zagospodarowanego turystycznie jest Cmentarz Centralny w Szczecinie. Poniżej skrót opisu trasy przygotowanej przez jego gospodarzy i znawców tematyki.

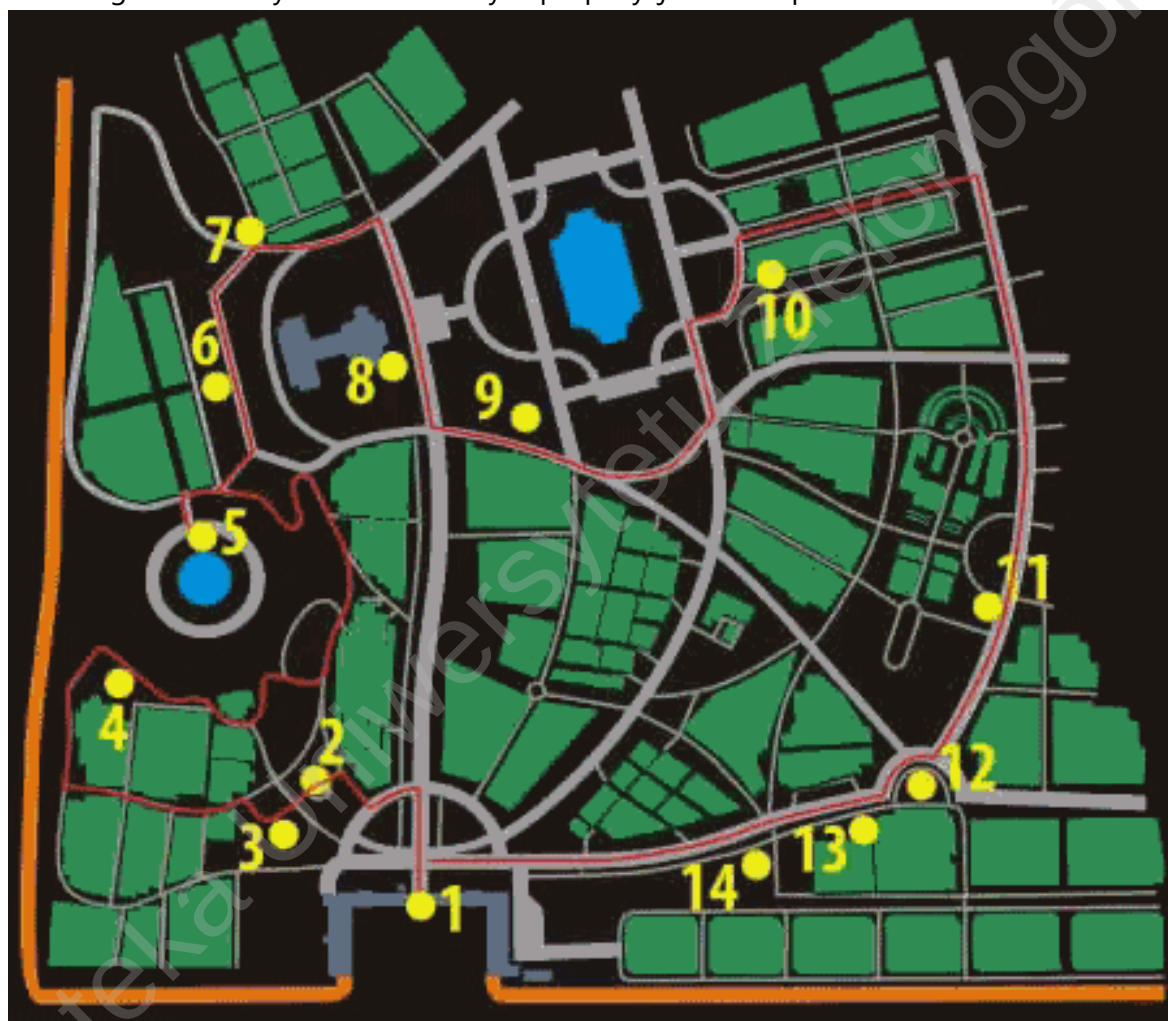
Przykład - Cmentarz Centralny w Szczecinie (wirtualna trasa zwiedzania)

Autorzy oryginalnego opracowania: Natalia Geldner, Maria Michalak

Autor planu trasy spacerowej: Konrad Daniek

Czas przejścia: 50 min – 1 godz.

Poszczególne obiekty na trasie zostały w propozycji krótko opisane.



Rys. 26. Autor planu: Konrad Daniek

Źródło: www.cmentarolog.szczecin.pl

Kolejność zwiedzania:

- 1) Brama główna
- 2) Nagrobek producenta wędlin Otto Freybe.
- 3) Pomnik żołnierzy (niemieckich) 357 pułku piechoty.
- 4) Stela Hermanna i Joanny Haken (zasłużony prezydent niemieckiego Szczecina)

- 5) Kwatera zasłużonych, wokół dawnego stawu. Groby ponad 100 znanych polskich Szczecinian
 - 6) Nagrobek Wilhelma Meyer-Schwartau (architekt, projektant cmentarza).
 - 7) Główna kaplica cmentarna (Hauptkapelle).
 - 8) Aleja platanów.
 - 9) Głaz "Pamięci zmarłych Szczecinian",
 - 10) Kwatera Wojenna z około 3,4 tys. pochówków żołnierzy polskich i sowieckich z 1945 r. Aleja Okólna i pomnik "Tym, co nie powrócili z morza".
 - 11) Krzyż Katyński
 - 12) Pomnik Sybiraków i mur pamięci
 - 13) Nagrobek rodziny Kissling z rzeźbami figuralnymi
- Uwaga:** opracowano także wersje trasy zwiedzania tej nekropolii dla rodzin z dziećmi i trasę rowerową z osobnymi opisami.

15.3. Interpretacja terenów ekspozycyjnych

Do tej grupy zaliczają się obszary targów (rozumianych jako imprezy wystawiennicze), wystawy tematyczne urządzone na wolnym powietrzu (o charakterze stałym i czasowym), wystawy plenerowe organizowane na terenach przedsiębiorstw i ukazujące ich produkty, wieloprzestrzenne plenerowe wystawy muzeów (na przykład sprzętu wojskowego), tematyczne zloty hobbystów z elementami wystawy (na przykład zjazdy pasjonatów starych samochodów) i tym podobne. Jak wynika z powyższego wyliczenia, tylko w nielicznych przypadkach program interpretacyjny przewodnika będzie ukierunkowany w pierwszym rzędzie obszaru jako elementu infrastruktury i jako przedsięwzięcia – taki może dotyczyć większych targów (np. poznańskich), posiadających dłuższe tradycje i rozbudowany obszar ekspozycyjny, być może także z oryginalnymi w formie budynkami. W pozostałych przypadkach program interpretacyjny będzie się odnosił do tematyki ekspozycji. Z poniższych trzech wskazówek pierwsza odnosi się do oprowadzania skoncentrowanego na obszarze jako obiekcie, druga do tematycznej interpretacji obszaru, trzecia do wyboru formy zwiedzania, niezależnie od wiodącej tematyki.

1) **Program skoncentrowany na obszarze.** Przygotowując i realizując program zwiedzania przewodnik traktuje teren jak odrębny obiekt w zwiedzaniu wyłącznym, to jest wykonywanym niezależnie od zwiedzania miasta albo bez niego. Opracowuje więc odrębny komentarz wprowadzający do obszaru, ukazujący cele, dla których stworzony został obiekt, kluczowe postacie, okoliczności jego założenia (który przekaże na początku). Jeśli istnieje wystawa historyczna lub przynajmniej kolekcja zdjęć obrazująca rozwój obiektu, jej uwzględnienie jest nie tylko punktem obowiązkowym zwiedzania, ale także jego momentem kulminacyjnym, dlatego przewodnik szuka „klucza” czy pomysłu na jej prezentację i przygotowuje dla niej osobny komentarz, w którym poszczególne wybrane elementy tej wystawy wykorzystuje jako ilustracje, świadectwa, przedmioty dla osobistego doświadczenia

(dotknięcia, uruchomienia, przeglądnięcia itd.) lub inny rodzaj urozmaicenia do swojego wywodu. Jeśli taka wystawa odnosi się do historii obiektu, przewodnik odpowiednio redukuje treści historyczne w komentarzu wprowadzającym. Wówczas mówi tylko o celach obiektu i okolicznościach jego założenia, więcej za to wskazując na związki z otoczeniem (miastem, jego warunkami i powodami dla których obiekt powstał właśnie tutaj). Pozostałą trasę zwiedzania przewodnik ustala tak, aby objęła ona miejsca znaczące z różnych względów, co pozwala mu pokazać obszar wieloaspektowo. Mogą to być miejsca na przykład związane z założycielami obiektu, z pierwszą historyczną wystawą, z najciekawszym wydarzeniem w historii ekspozycji, z pobytem najważniejszego jej gościa lub najważniejszą premiera technologiczną, z wypadkiem lub katastrofą, która wydarzyła się na tym obszarze, miejsca posiadające najbardziej oryginalną formę architektoniczną itd. Tam ustala „stację” dla zwiedzania, decydując, gdzie wygłosi komentarz rozwinięty, gdzie zredukowany, a gdzie poprzestanie na mniejszej formie, na przykład na anegdocie biograficznej lub „branżowej”. Na liście „stacji” nie można pominąć takiej, gdzie będzie można uwagę zwiedzających skoncentrować na współczesnym funkcjonowaniu obszaru. Może to być najnowocześniejszy pawilon, wieża widokowa, z której widać cały teren, sala recepcyjna z bieżącym ruchem biznesowym, galerijka obserwacyjna nad główną halą lub siedziba administratora terenu. Jeśli taka możliwość istnieje, ostatnia stacja może być zrealizowana z udziałem przedstawiciela obiektu, na przykład rzecznika medialnego, członka zarządu albo długoletniego pracownika: w formie rozmowy z nim, prezentacji przez niego dnia dzisiejszego wystawy, wprowadzenia i rundy pytań, prezentacji i przekazania uczestnikom pamiątki ze zwiedzania w formie na przykład albumu. Ważne jest, by uczestnicy mieli możliwość konfrontacji z obszarem jako obiektem żywym. Z kolei konfrontacja z ludźmi, którzy dla zwiedzających staną się „twarzą; danej instytucji przenosi ich doświadczenie na poziom osobistego spotkania.

2) Interpretacja obszaru jako miejsca wystawy/imprezy. Najczęściej przyjmuje ona formę spaceru tematycznego, w strukturze bardzo podobnego do tematycznego zwiedzania miasta (por. część 2 podręcznika). Ponieważ wystawa jest imprezą, na którą składają się nie tylko przedmioty, eksponaty i produkty, ale i program mikroeventów, przewodnik musi wcześniej zapoznać się z tym programem w tej jego części, która odbywa się w okresie zwiedzania i ewentualnie włączyć przynajmniej niektóre z nich do swojego planu. W przypadku zwiedzania tematycznego wystawy komentarz wprowadzający ma wyraźnie wyodrębnione dwie części. Jedna, krótsza, zawiera prezentację obszaru i okoliczności założenia obszaru wystawowego (identyfikacja obiektu, cele, kluczowe postaci związane z powstaniem, znaczenie w życiu miasta) a druga, dłuższa wprowadza w tematykę wystawy, której poświęcone jest zwiedzanie. Ten komentarz można rozbić przestrzennie: część poświęcona obszarowi może być przekazana przy wejściu głównym (najlepiej historycznej bramie wejściowej, ewentualnie przy tablicy pamiątkowej odnoszącej się do powstania obiektu) a druga: przy planie wystawy, promującym ją banerze, przy wejściu do pierwszego pawilonu lub pola z elementami wystawy. Jeśli wystawa jest organizowana regularnie, w tym komentarzu powinny się znaleźć odniesienia do jej historii. Powinny one dotyczyć powodów zorganizowania pierwszej tego typu imprezy,

jej rocznej daty, osób jej inicjatorów, mogą także odnosić się do skali, w której ją zrealizowano albo najciekawszych eksponatów czy produktów, które wówczas zaprezentowano, ten komentarz może zawierać anegdoty biograficzne lub branżowe. Komentarz „do wystawy” może być wygłoszony w miejscu z wystawą historyczną na jej temat lub przy budynku, gdzie po raz pierwszy się odbyła – dobrze, jeśli zwiedzanie może się zacząć od tego miejsca. Pozostałe „stacje” zwiedzania przewodnik dobiera tak, aby pokazać je możliwie najbardziej wieloaspektowo: od strony różnych rodzajów prezentowanych przedmiotów, urządzeń, produktów, eksponatów itd., z uwzględnieniem np. największego albo najnowocześniejszego, prezentowanego po raz pierwszy, posiadającego najciekawszą historię, ostatnio pozyskanego itd. albo z wizytą przy stoisku najszerzej znanego wystawcy (np. firmy o światowej marce). Ważnym elementem zwiedzania tematycznego i jego atrakcyjnym urozmaicheniem są dobrane przez przewodnika mikroeventy (wydarzenia dziejące się na stoiskach, na podium, w salach konferencyjnych, przed niektórymi eksponatami i tak dalej). Mogą one mieć formę prezentacji, pokazów technologii, filmów, inscenizacji, mini-warsztatów, występów artystycznych, promocji książek czy gier, konkursów, dyskusji panelowych itd. Jeśli w programie zwiedzania nie uzgodniono ze zleceniodawcą udziału grupy w wybranym mikroeventcie, przewodnik włącza je do swojego programu tylko jako elementy urozmaicające – nie może więc wybierać mikroeventów dłużej trwających. Dobierając je, powinien kierować się ich potencjalną atrakcyjnością dla uczestników zwiedzania (konkurs czy film, prezentacja czy inscenizacja?) jeśli zaplanował ich więcej, powinien zadbać o ich różnorodność. Najważniejsza jest w tym momencie organizacja czasu, od której zależy doprowadzenie zwiedzających we właściwym momencie na rozpoczynający się mikroevent. Jeśli dane wydarzenie nie zawiera własnego wprowadzenia (na przykład jest to prezentacja emitowana automatycznie) przewodnik powinien krótko do niego wprowadzić, ukazując jego związek z kontekstem wystawy jako całości (znaczenie dla tematu wystawy, nowatorstwo w danej dziedzinie, okazja do osobistego wykazania się wiedzą o tematyce itd.). W oprowadzaniu po wystawach plenerowych dorosłych lub młodzieży często stosuje się przerwy na indywidualne zwiedzania: jedną dłuższą przerwę po zrealizowaniu programu spaceru a przed wyjściem lub kilka krótszych na zwiedzanie poszczególnych działów albo pawilonów. W takich przypadkach należy wyraźnie oznaczyć czas i miejsce ponownego spotkania (por. realizacja zwiedzania, część 4 podręcznika), a w zwiedzaniu z młodzieżą dodatkowo określić granice obszaru, poza który uczestnicy nie powinni wychodzić. Przed przerwą przewodnik powinien wskazać także najbliższe punkty żywienia oraz sanitariaty. O wykorzystaniu przerw jako samodzielnego elementu zwiedzania szerzej napisano niżej.

3) Formy przydatne w zwiedzaniu terenów wystawowych. W oprowadzaniu po tych obszarach można zastosować niektóre formy interpretacji ekspozycji muzealnych (por. rozdział 1, muzea).

I tak, realizując sam spacer tematyczny jako jedyną formę zwiedzania albo w jego grupowym module, przewodnik posługuje się generalnie formułą **przestrzennego zwiedzania selektywnego**. Termin „przestrzenne” dodany do tej nazwy odbija fakt najważniejszej różnicy,

która polega na tym, że odległości między poszczególnymi elementami (stacjami) w zwiedzaniu obszaru są większe niż na ekspozycji muzealnej i wymagają czasem zastosowania interpretacji kontynuowanej (por. część 3, podstawowe formy przekazu). Kryterium wyboru miejsc nadających się na stację podano w punkcie 2.

Ponieważ krótsze przerwy na obejrzenie poszczególnych „bloków” ekspozycji są także elementami zwiedzania, przewodnik może je potraktować jak moduły **zwiedzania autonomicznego**. Za pomocą komentarza podaje zarys tematyki danego bloku (pawilonu obszaru, pola, kolekcji itd.), po czym wskazuje najciekawsze w jego opinii elementy, (eksponaty, stoiska itd.) i zachęca do ich odwiedzenia. Dobór tych rekomendowanych elementów ekspozycji zależy od profilu grupy, ewentualnie wieku zwiedzających lub ich szerszego programu edukacyjnego. Jeśli ekspozycja zawiera mikroeventy, przewodnik (wiedząc, które z nich odbywają się podczas zwiedzania), powinien zarekomendować także udział w jednym lub kilku z nich. Sam wskazuje widoczne i łatwo dostępne miejsce, w którym będzie można go znaleźć podczas przerwy.

Oprowadzając grupy młodzieżowe i edukacyjne, przewodnik, po zakończeniu części spacerowej może także wykorzystać przerwę dla dalszej intensywnej eksploracji terenu przez zastosowanie formy **zwiedzania zadaniowego**, rozdając uczestnikom specjalnie przygotowany kwestionariusz zadania. W grupach szkolnych taką formę można narzucić i zagwarantować jej ewaluację we współpracy z nauczycielem. Ponieważ jednak zadanie poważnie ogranicza swobodę zwiedzających, w innych grupach warto zastanowić się, czy nie zadać go tylko chętnym, a dla zwiększenia motywacji ustanowić atrakcyjne nagrody. Mogą się na nie składać albo komplety bezpłatnych pamiątek, albumów, prospektów, koszulek, czapek i innych gadżetów, których uczestnicy sami nie zdołaliby zebrać, mogą to być stylowe pamiątki o określonej wartości pozyskane od organizatorów wystawy, nagrodą może być też cenniejszy przedmiot związany z tematyką wystawy (o które przewodnik może wystarać się zawczasu, jeśli współpracuje z organizatorami lub zna warunki ich pozyskania). Może też nią być wartościowy przedmiot ufundowany przez zleceniodawcę wycieczki (artystyczny album z fotografiami, ciekawa książka o danej tematyce, gra komputerowa, modele, miniatury, itd.). Zadania należy sformułować tak, by uczestnicy wykonując je musieli zobaczyć przynajmniej kilka miejsc (eksponatów, produktów) wyszukać kilka materiałów (np. tekstów, plakatów, zdjęć, opisów, ulotek itd.) lub nawet uczestniczyć w powtarzalnym mikroevencie (obejrzeć film, prezentację itd.), a jeśli taka możliwość istnieje, by musieli wykazać się jakąś aktywnością (potwierdzony pieczętką lub gadżetem udział w mini-warsztacie, rozegranie symulacji z wydrukiem wyniku itd.). Dzięki temu ich doświadczenie wystawy uzyska wymiar zaangażowanego poszukiwania, osobistego odkrywania, krytycznej oceny, fizycznej aktywności, co zapewni mu większą trwałość i prawdopodobnie głębsze oddziaływanie. Ewaluacja musi być tak zaplanowana, aby była do przeprowadzenia bardzo sprawnie i nie nużyła pozostałych uczestników – to należy mieć na uwadze już przy projektowaniu zadania i kwestionariuszy ewaluacyjnych.

Legenda:

 pomieszczenia ekspozycyjne

 wprowadzenie

 zwiedzanie autonomiczne

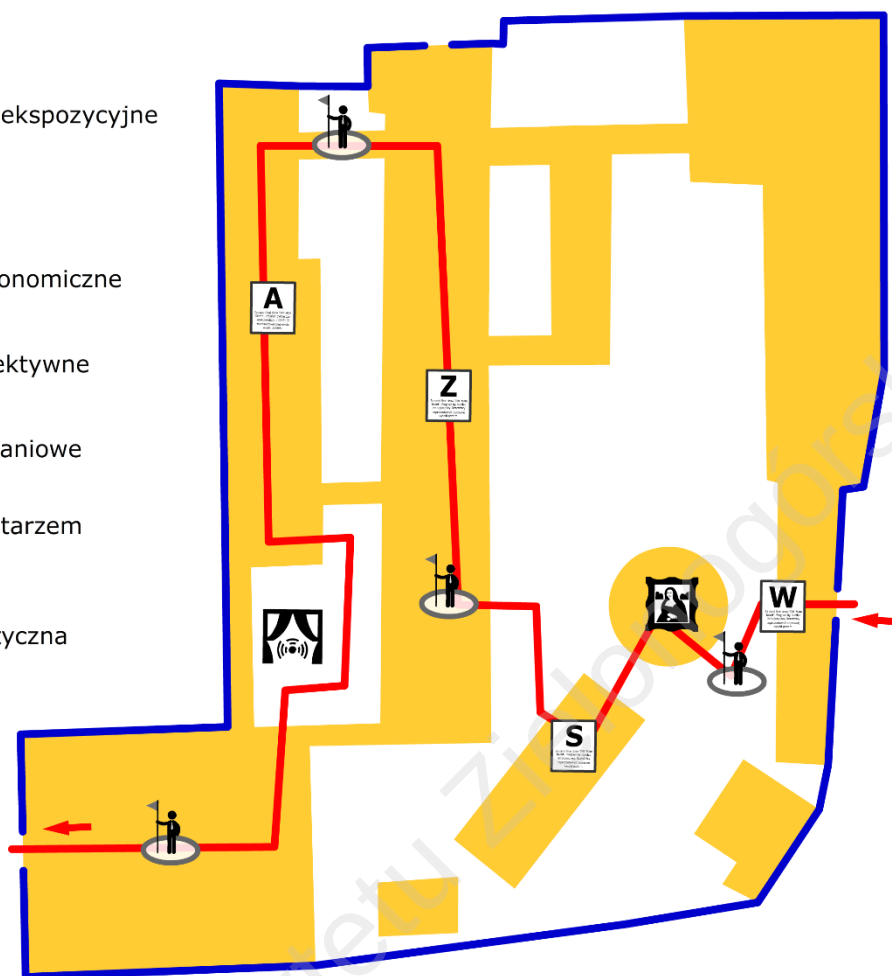
 zwiedzanie selektywne

 zwiedzanie zadaniowe

 stacja z komentarzem przewodnika

 wystawa tematyczna

 mikroevent



Rys. 27. Schemat organizacji zwiedzania terenów wystawowych

Źródło: opracowanie własne.

Opcja modułowa. Jeśli oprowadzanie po terenach ekspozycyjnych odbywa się tylko jako jeden z wielu modułów zwiedzania miasta, a zatem ograniczony jest jego czas, najlepiej zastosować konwencję zwiedzania autonomicznego przy zastosowaniu (o ile to możliwe) reguły „dwojga drzwi”. Wówczas przewodnik dokonuje obszernego wprowadzenia do obszaru (wystawy itd.) przy jednym wejściu, stojąc przy dużym, wyraźnym planie wystawy, które prawie zawsze tam się znajdują. Jeśli takiego nie ma, przewodnik ma przy sobie sporządzony przez siebie lub skopiowany plan w możliwie dużym formacie (np. DIN-A-3). Najlepiej rozdać także plany terenu lub ekspozycji wszystkim uczestnikom. Na treść komentarza wprowadzającego składają się **trzy** elementy: a) kwestie dotyczące samego obszaru jako obiektu (cel, profil, okoliczności założenia itd.), b) jego kontekst miejski (związki z dziedzictwem i funkcjonowaniem miasta) oraz c) tematyka i rozplanowanie aktualnej ekspozycji. W tym ostatnim elemencie, potraktowanym najszerzej, przewodnik zwraca uwagę uczestników wycieczki na najciekawsze elementy, wystawy, budowle, eksponaty, produkty itd. starając się, by jego wybór był reprezentatywny dla całości ekspozycji. W doborze uwzględnia również profil grupy i w zależności od niego może akcentować elementy najstarsze, najbardziej znane, kojarzące się z wydarzeniami, filmami albo lekturami, osnute legendą, mające unikatową formę

architektoniczną itd. Lokalizację każdego z tych elementów pokazuje na planie, przy którym dokonuje wprowadzenia. Kończąc wprowadzenie, przewodnik wskazuje na planie miejsce „wyjścia” – czyli bramę, gdzie będzie na grupę czekał i dokładnie określa czas spotkania. Po zebraniu uczestników przewodnik kontynuuje zwiedzanie miasta. Zarysowany program zwiedzania nie nadaje się dla grup dziecięcych. W ich przypadku nie jest dopuszczalne rozwiązanie grupy, pozostaje więc przestrzenne zwiedzanie selektywne (por. punkt 3).

15.4. Ogrody zoologiczne i botaniczne

Opis i zasady zwiedzania. Jak już wspomniano we wstępie do rozdziału, nie są one tylko przestrzeniami z dominantą przyrodniczą, ale jednocześnie odrębnie zarządzanymi obiektami. Posiadają własny personel, realizujący nie tylko (a nawet nie zawsze w pierwszym rzędzie) cele turystyczne i związane z interpretacją dziedzictwa (w tym wypadku bardziej przyrodniczego niż kulturowego) ale także inne, jak ochrony zasobów (czyli podobnie jak muzea i zabytki) ale również edukacyjne a nawet naukowe (badawcze) czy hodowlane.

Realizacja tych różnorodnych celów, ale także i fakt, że ich zasoby są formami autonomicznego życia (zwierzęta, rośliny) powodują, że funkcjonowanie tych obiektów regulują szczegółowe regulaminy, które są egzekwowane od zwiedzających. Przewodnik przygotowujący program interpretacyjny musi nie tylko zapoznać się z charakterystyką obiektu i typami jego walorów, ale także bezwzględnie musi zapoznać się z regulaminem, by samemu pozostać w zgodzie z jego wymaganiami oraz zagwarantować jego przestrzeganie przez oprowadzanych przez siebie zwiedzających. Nie ogranicza się to najczęściej do oczywistego zakazu karmienia zwierząt, zbliżania ręki do barier i klatek oraz szczególnego nadzoru nad mniejszymi dziećmi włącznie z obowiązkiem ich trzymania za rękę w ZOO czy zrywania roślin lub wkraczania na oznaczone tereny (jak trawniki) w ogrodzie botanicznym albo arboretum. Istnieją także rozliczne inne zakazy, na przykład wydawania głośnych czy prowokujących albo stresujących zwierzęta dźwięków, używania światła w pomieszczeniach zwierząt nocnych, wnoszenia na teren ogrodów określonych przedmiotów czy korzystania z nich, palenia papierosów nawet podczas przerw na wypoczynek poza wskazanymi do tego miejscami i tak dalej. Każdorazowy regulamin podaje jeszcze inne reguły, istotne z punktu widzenia danego ogrodu i obowiązujące na jego terenie wszystkich.

Przygotowanie zwiedzania. Idealnym przypadkiem przewodnika po ogrodzie botanicznym lub zoologicznym jest przewodnik posiadający profesjonalne przygotowanie w tym zakresie (zoolog lub botanik, albo przynajmniej absolwent któregośkolwiek z kierunków studiów biologii). Jednak najczęściej przewodnik nie jest specjalistą. Wówczas przygotowując program dla ich zwiedzania podobnie jak w przypadkach innych typów obiektów o szczególnym profilu (np. militarnych) ma obowiązek zapoznać się z podstawowymi informacjami na temat ich genezy (więc: kto, jak i dlaczego zakładał pierwsze „menażerie” zwierząt czy ogrody egzotyczne przy rezydencjach i w miastach) oraz celów istnienia

i historycznego rozwoju. Kolejnym zadaniem jest zdobycie dobrej orientacji w rozkładzie przestrzennym ogrodu planowanego do zwiedzania oraz gatunków w nim występujących. Musi ona być wystarczająca dla formułowania krótkich opisów podawanych turystom oraz odpowiadania na ich podstawowe pytania. Ujmując to prościej: przewodnik musi wiedzieć, jak nazywa się dany gatunek, gdzie żyje w naturze, jak się rozmnaża i czym żywi, znać najbardziej charakterystyczne jego zachowania, a także aktualne występowanie i ewentualne zagrożenia. W przypadku niektórych roślin i zwierząt, nadających się do hodowli i legalnie dostępnych w Polsce dobrze, by znał także podstawowe zasady ich utrzymywania, opieki czy rozmnażania. Nikt nie będzie miał pretensji do przewodnika, jeśli nie wykaże zaawansowanej wiedzy, gdy zostanie zapytany o rzeczy szczególnie kogoś interesujące. Najlepszym – a na pewno wystarczającym – źródłem takiej wiedzy jest własna publikacja ogrodu – większość ogrodów zoologicznych i botanicznych ma solidnie opracowane własne przewodniki. Dodatkowo przewodnik musi być zorientowany w ostatnich szczególnie ważnych z punktu widzenia ochrony środowiska, potencjalnie ciekawych dla zwiedzających albo medialnie popularyzowanych wydarzeniach w danym obiekcie: na przykład narodzinach egzotycznych i rzadkich zwierząt albo sprowadzeniu i udanej introdukcji jakiegoś gatunku rośliny w ogrodzie botanicznym lub arboretum. Przygotowując zwiedzanie w najczęściej dużych przestrzeniach przewodnik musi zadbać o miejsca dla odpoczynku, oferujących nie tylko okazję, by usiąść, ale także (w przypadku dłuższej przerwy) by spożyć jakiś posiłek albo przynajmniej coś przekąsić. Duże ogrody zoologiczne i botaniczne z reguły we własnym interesie prowadzą takie lokale na własnym terenie, czasem lokal jest powiązany z obiektem w taki sposób, że znajduje się poza jego terenem, lecz można go opuścić i powrócić przez boczne wejście w ramach tego samego biletu.

Zalecane formy zwiedzania

Przestrzenne zwiedzanie selektywne. Z punktu widzenia przewodnika takie zwiedzanie składa się z ogólnego *wstępu* do ogrodu jako obiektu i zarazem terenu (podanie genezy, danych na temat obszaru, specyficznych rodzajów aktywności ogrodu, ilości gatunków itd. oraz *poprowadzenia* zwiedzających do wybranych miejsc przy stanowiskach niektórych gatunków zwierząt albo roślin (jako stacjach zwiedzania), gdzie przekazuje odrębne rozwinięte komentarze. Nie sposób doradzać w kwestii wyboru konkretnych obiektów i gatunków dla takiej trasy. Każdy ogród zoologiczny czy botaniczny posiada bowiem swoje najważniejsze czy najcenniejsze albo najrzadsze okazy. Ale w każdym ZOO mogą znaleźć się też zwierzęta „z charakterem”, mające swoją fascynującą biografię, w tym dzieje ucieczek albo romantycznych wręcz uczuć. A w każdym ogrodzie botanicznym mogą być rośliny, które nie tylko wyróżniają się przez niezwykle kształty, wydzielane zapachy czy zadziwiające zachowania, ale na przykład stały się bohaterami miejskich czy biograficznych anegdot. One wszystkie mogą i powinny znaleźć się na takiej trasie zwiedzania. Dodatkowo trasę mogą urozmaicić niektóre obiekty w ogrodzie mające wartość architektoniczną lub z punktu widzenia sztuki,

jak zabytkowe albo nowoczesne pawilony, instalacje artystyczne. Czasem atrakcją jest także lokal gastronomiczny podający unikatowe lub „kultowe” potrawy, albo warsztat rzemieślniczy, wytwarzający artefakty powiązane tematycznie z kolekcją (np. rzeźby zwierząt, hafty z wzorami roślinnymi). Jak dotąd w niektóre tylko dni pojawiają się, ale być może z czasem na co dzień w ogrodach zagospodarują też warsztaty tematyczne dla zwiedzających (lub tylko dla dzieci), które także warto uwzględnić w programie zwiedzania. Jak widać, ułożenie trasy dla selektywnego zwiedzania wymaga dogłębnego zapoznania się z ofertą ogrodu i wybrania z niej tego wszystkiego, co z jednej strony unikatowe, z drugiej dla niego charakterystyczne a jeszcze dodatkowo zapewni urozmaicenie takiego programu, wprowadzając doń więcej niż tylko oglądanie.

Zwiedzanie tematyczne. Kryteriami wyboru tematu wiodącego mogą być albo naturalne podziały w królestwie zwierząt czy roślin (np. epifity albo sukulenty w ogrodzie botanicznym, drapieżniki, ptaki, gady czy ryby itd. w ogrodzie zoologicznym) albo inne kryteria, bazujące na potrzebach człowieka lub nawet ludzkiej działalności. I tak można przygotować i poprowadzić zwiedzanie o temacie: „Żywią i ubierają” – pokazując w jego trakcie i interpretując rośliny, z których ludzie od wieków korzystają zjadając je w stanie surowym lub przetwarzając na różne sposoby, albo których elementy służą do wyrobu rozmaitych tkanin. Dla zwiedzania pod hasłem: „dom i obrona” można jako kryterium wybrać gospodarcze znaczenie roślin: między innymi jako budulca najróżniejszych typów ludzkich domostw (nie tylko dęby, ale i bambusy, mech, liście palmy itd.) dla wyrobu masywnych czy właśnie giętkich mebli, dla produkcji lin lub broni i tak dalej. Z kolei zwierzęta można przedstawić jako towarzyszy życia człowieka (ukazując w tej roli nie tylko znane nam w Europie psy, koty, konie, świnie, krowy, kury, gołębie itd., ale też na przykład mniej znane ze swojej współpracy z ludźmi sokoły (na lotniskach) albo szczeżuje (w filtrach ekologicznych) czy bardziej egzotyczne z polskiego punktu widzenia osły, wielbłądy, lamy i słonie, ale również jedwabniki, perłopławy czy strusie. Zwierzęta mogą zostać ukazane także jako żołnierze (por. przykład poniżej). Warto zauważyć, że zastosowanie rozmaitych propozycji zwiedzań tematycznych, obok rozszerzenia aspektów interpretacji dziedzictwa, może również być dla przewodnika okazją do wielokrotnego skorzystania z jego usług przez nową grupę klientów. Są to interesujący się nieco bardziej przyrodą mieszkańcy własnego miasta, których „wciągną” kolejne edycje spotkań ze światem roślin i zwierząt, ukazujące im go z perspektyw dotąd nieznanych albo łączące fragmentaryczną wiedzę w spójny przekaz.

Program i trasa dla dzieci i grup rodzinnych. Ogrody zoologiczne są jednym z ulubionych punktów programów wycieczek młodszych dzieci (przedszkolnych i pierwszych klas szkoły podstawowej). Ponadto chętnie zwiedzają je małe prywatne grupy rodzinne z młodszym dzieckiem lub dziećmi. Przewodnik chcący oprowadzać po takim obiekcie powinien mieć w swojej ofercie propozycje dla tych klientów. Jeśli chodzi o grupy z dziećmi, przypomnijmy, że przekaz i metody interpretacji powinny koncentrować się na dziecku, co z pewnością zadowoli jego opiekunów. Jak już o tym wielokrotnie wspomniano, dla dzieci należy przygotować odrębny program interpretacyjny, nie tylko uwzględniający ich psychikę,

preferowane sposoby uczenia się i zabawy oraz odpowiedni dla nich poziom języka. Taki program musi preferować ciekawiące ich zagadnienia, zatem jego kompozycja przebiega według innych kryteriów niż programów dla dorosłych czy nawet młodzieży: zatem nie będzie on budowany na logicznych ciągach typowych dla interpretacji dziedzictwa, ale jego stacjami i tematami będą miejsca i tematy szczególnie interesujące dziecko. W przypadku ZOO do takiego programu należy włączyć stanowiska i wybiegi z małymi, świeżo narodzonymi zwierzętami, o ile tylko można je już zobaczyć. Dzieci należy zaprowadzić wszędzie tam, gdzie zwierzęta wolno dotykać i głaskać (na przykład osiołki, owce, małe kozy itd.) albo karmić (zaakceptowanym przez administratora lub dostępnym na miejscu pokarmem). Dlatego obowiązkowym punktem programu jest tak zwane mini-zoo i jego oferta, włącznie z możliwością przejechania się na grzbiecie zwierzęcia lub wejścia do zagrody np. młodych kóz itd.. Dzieci mają także swoje „mody”, zależne od aktualnej popularności filmów animowanych lub tzw. familijnych i ich zwierzęcych bohaterów, hitów kinowych dla dzieci z udziałem zwierząt, programów komputerowych, telewizyjnych filmów przyrodniczych dla dzieci, a czasem (rzadziej) mające nieco wspólnego z programem edukacyjnym realizowanym w przedszkolu lub w szkole. Warto, by przewodnik zainteresował się zarówno treściami tych filmów i gier, jak i tych programów edukacyjnych, a na etapie przygotowania bliższego w ramach wywiadu ze zleceniodawcą (nauczyciel zlecający dla grupy lub rodzice zamawiający zwiedzanie dla siebie i dziecka) co pomoże mu ułożyć odpowiedni, „aktualny” i atrakcyjny program. Mile widziane będą w takim zwiedzaniu także gatunki zwierząt atrakcyjne z punktu widzenia dzieci dzięki swoim charakterystycznym cechom. I tak duże „szanse” u nich mają zwierzęta największe i najmniejsze, mające wyjątkowo egzotyczne ubarwienie, wydające bardziej osobliwe okrzyki czy posiadające wyrazistą mimikę. W tym kontekście małpy, słonie i wyjątkowo barwne rybki należą raczej do programu obowiązkowego.

Przykład zwiedzania tematycznego w ogrodzie zoologicznym

Zarys programu „Zwierzęta-Żołnierze”

Uwagi wstępne: program może być zrealizowany w dowolnym większym ogrodzie zoologicznym. Kolejność zwiedzania (jego „stacje”) może być dowolnie ustalona, zgodnie z zasobami zwiedzanego ZOO oraz jego przestrzennym rozplanowaniem. Odpowiednio do zasobów ZOO można wprowadzać lub redukować poszczególne wątki tak, by zawsze były one reprezentowane przez żywych przedstawicieli prezentowanego gatunku zwierzęcia.

Struktura programu: konieczne jest *wprowadzenie* po wejściu na teren ogrodu, z obszernym ukazaniem związku rozwoju broni i taktyk wojennych oraz użycia zwierząt. Także we wprowadzeniu powinien być nakreślony generalny podział funkcji zwierząt w służbie wojny jako: broni lub jej elementu, pomocników transportowych, w funkcji komunikacyjnej (przekaz wiadomości) oraz ostrzegaczy albo obrony przed atakiem przy wykorzystaniu ich naturalnej czujności i fizycznej siły.

Oprowadzanie: poszczególne stacje zwiedzania są wytyczone przy stanowiskach (pawilonach, klatkach, wybiegach) poszczególnych gatunków, gdzie następuje ich prezentacja podstawowa (gatunku, występowania, zwyczajów itd.) następnie jego oswojenia przez człowieka i wykorzystania w wojnie. Prócz samego zwierzęcia, które staje się naturalnym żywym reprezentantem gatunku, można użyć także ilustracji tego gatunku w warunkach wojennych (np. jeźdźców konnych, słoni w ataku, zdjęcia gołębia wojkowego itd.). Zakończenie zwiedzania może zostać urozmaicone formą zadaniową, na przykład konkursem wiedzy, nie wymagającym już jednak powracania do zwiedzonych miejsc ze względu na rozmiar terenu. Przewidując takie zadanie, należy już na początku zachęcić uczestników zwiedzania do zwrócenia szczególnej uwagi na niektóre treści informacyjne, zapamiętywania ich a nawet notowania. Należy także przygotować atrakcyjny w formie kwestionariusz zadania (najlepiej także z ilustracjami zwierząt w kontekście wojennym) oraz zapewnić przynajmniej symboliczną nagrodę (figurkę zwierzęcia z podstawką i okolicznościowym napisem, album o którymś z gatunków, certyfikat, itd.).

Propozycje stacji zwiedzania: oto lista proponowanych stacji powiązanych z poszczególnymi gatunkami. Przy nazwie gatunku podane są w najkrótszym ujęciu informacje o militarnym wykorzystaniu, które przewodnik powinien poszerzyć wykorzystując dostępne sobie źródła.

Słonie w czasach starożytnych uchodziły za najstraszniejszą broń, tratując w czasie bitew piechotę i kawalerię przeciwnika. Służyły jednak także jako środek transportu, między innymi przenosząc cięższe armaty szczególnie tam, gdzie niemożliwy był transport kołowy (np. w dżungli).

Konie bojowe występują od starożytności jako zwierzęta bojowe: w szarży wraz z jeźdźcem są elementem broni (od starożytnych łuczników i włóczników przez rycerstwo średniowieczne, aż do kawalerii XX wieku). W starożytności konie ciągnęły także rydwan bojowy, tratujący i raniący szeregi wroga oraz będący ruchomą platformą strzelniczą lub podwyższonym stanowiskiem bojowym w starciu bezpośrednim dla ludzkiej załogi. Ponadto konie były także środkiem szybszego przemieszczania się wojsk i służyły jako zwierzęta pociągowe.

Wielbłądy w podobnych rolach bojowych i transportowych wykorzystywano w warunkach pustynnych.

Osy i muły (ale także konie i lamy oraz wiele innych zwierząt służyły jako narzędzia transportu dla armii szczególnie tam, gdzie transport kołowy nie docierał (na przykład w wyższych partiach gór albo w dżungli). W jednym z najnowszych konfliktów – w Iraku – osły stały się przenośnikami bomb bojowników, zdalnie detonowanych gdy podeszły do pozycji amerykańskiej.

Gołębie od starożytności wykorzystywano jako ważny element łączności. Dawniej ich zaletą była nie tylko niezawodność ale też szybkość. Po wynalezieniu telefonu sprawdzały się nadal wówczas, gdy z różnych powodów łączność kablowa została przerwana, na przykład

w warunkach okrężenia oddziałów. Tu może zostać podany spersonalizowany przykład: w roku 1918 francuski gołąb „Cher Ami” uratował cały amerykański regiment na froncie I wojny światowej, za co został odznaczony. Jednak gołębie stosowane były też jako pociski zapalające. W ten sposób wschodni Rzymianie zdobyli przynajmniej jedno z miast sycylijskich: schwytanym gołębiom miejskim przywiązywali płonące kawałki drewna i puszczali je wolno. Te w panice wracały do swoich miejskich domostw i wywoływały pożar oblężonego miasta, którego obrońcy zajęci gaszeniem pożarów nie byli w stanie jednocześnie odeprzeć szturm.

Sokoły i jastrzębie wykorzystywano jako broń przeciw gołębiom pocztowym przeciwnika, przenoszącym wiadomości na przykład z oblężonych zamków, grodów i otoczonych oddziałów.

Gęsi – te nadzwyczaj czujne zwierzęta wykorzystywano jako ostrzegacze przed skradającym się obcym w nocy na grodach i w miastach. Do legendy przeszły gęsi kapitolinśkie, które swoim krzykiem miały uratować mały jeszcze Rzym przed niespodziewanym atakiem Galów.

Kanarki ze względu na ich wrażliwość wykorzystywano podczas I wojny światowej do wczesnego wykrywania obecności gazów bojowych, co najczęściej kończyło się ich śmiercią.

Psy nie tylko przenosiły meldunki oraz transportowały np. wyposażenie i rannych żołnierzy po śniegu. Były tresowane do wysadzania w powietrze czołgów podczas II wojny światowej na froncie niemiecko-sowieckim – szkolone przez Rosjan miały podczołgiwać się i podkładać ładunki pod czołgami niemieckimi (okazało się jednak, że znakomicie pamiętając zapach własnych czołgów... wysadziły ich więcej, niż wrogich). Z kolei podczas walk o kolejne wyspy na Pacyfiku (głównie w latach 1944-45) amerykańskie psy wojskowe poszukiwały ukrytych w ziemnych schronach żołnierzy japońskich. Armia amerykańska miała ich wtedy około 4 tysiące na swoim stanie osobowym. Przykład spersonalizowany: Wprost w walce wykazał się pies Chips, który podczas zajmowania Sycylii (1943) zaatakował i wyciągnął z bunkra włoskiego strzelca karabinu maszynowego, umożliwiło Amerykanom podejście pod bunkier i wymusiło poddanie się jego załogi. Także Chips został odznaczony.

Delfiny były szkolone (przez Włochów i Irańczyków) do roli żywych torped, mających rozsadzać wrogie okręty podwodne, do których podpływały, wywołując eksplozje. Z ich pomocą, po zainstalowaniu przy ciele urządzeń sonarowych wykrywano też podwodne miny.

Foki i lwy morskie uzbrojone w kamery były krótko po II wojnie światowej wykorzystywane przez Amerykanów jako podwodny patrol w otoczeniu ich ważnych baz morskich i głównych okrętów, miały chronić przed wrogimi nurkami, chcącymi podkładać miny. Do wojennego użycia tych zwierząt nie doszło, zapewne z powodu rozwoju techniki podwodnego wykrywania.

Skorpiony i jadowite pająki oblężeni Kartagińczycy wystrzelili z katapult w stronę atakujących Rzymian w glinianych naczyniach, co kilkakrotnie doprowadziło do przerwania ataków.

Weże (jadowite) wystrzelili lub przerzucali starożytni w naczyniach na okręty swoich wrogów podczas bitew morskich, by spowodować zamęt wśród ich wioślarzy i wykorzystać ten moment.

Pszczoly i szerszenie bywały także używane w starożytności jako pociski, wraz z całym gniazdem. Po jego rozbiciu w szyku nieprzyjaciela przynajmniej na pewien czas powstawała panika.

Szczury zarażone dżumą wykorzystywano jako broń bakteriologiczną przeciw załogom oblężonych miast (lub oblegającym, także po ich zdobyciu). Z kolei tresowane szczury mają dobre wyniki w wyszukiwaniu ukrytych płytko pod ziemią min przeciwpancernych i przeciwpiechotnych.

Pchły zarażone cholerą były w latach 30-tych XX wieku przez armię japońską przygotowywane do zrzućenia na tereny opanowane przez wroga, do czego na szczęście nie doszło.

Przypadki wyjątkowe: niedźwiedź brunatny - oswojony przez polskich żołnierzy II Korpusu niedźwiedź Wojtek przenosił skrzynki z amunicją i podawał pociski między innymi podczas walk o Monte Cassino.

Opracowanie własne autora.

Uwagi na temat realizacji zwiedzania

Korzystanie z gotowych programów zwiedzania. Dla licznych ogrodów zoologicznych i botanicznych ich fachowy personel opracował własne plany zwiedzania, posiadające lub nie odrębne programy interpretacyjne. Takie propozycje są zaznaczone na planach ogrodów, w niektórych bywają także dostępne jako papierowe ulotki. Z kolei kierunki zwiedzania zgodne z nimi są oznaczone fizycznie w samym ogrodzie w postaci drogowskazów lub kolorowych systemów znaków. Tego rodzaju trasy własne mają szereg atutów: ich struktura jest tak przemyślana, żeby zwiedzający w określonym czasie przeszli przez możliwie duży obszar przy najmniejszym zmęczeniu i mieli gdzie odpocząć, uwzględniają gatunki najciekawsze lub najrzadsze, nierzadko stanowiące sukces hodowlany lub uprawowy danego ogrodu, wiodą przez obiekty najnowsze (jak słoniarnie, afrykaria, motylarnie, palmiarnie, szklarnie egzotyczne, akwaria, itd.) i dla samego ogrodu najcenniejsze, wreszcie ich planowanie wynika z doświadczenia pracowników ogrodu z turystami i prawie na pewno zawiera znakomitą większość obiektów, o które zazwyczaj zwiedzający pytają. Wykorzystanie takich tras pomaga przewodnikowi, prowadzącemu wycieczkę „przeciętną” czyli nie składającą się głównie z dzieci i nie ukierunkowaną na konkretny temat a traktującą ogród jako przyrodniczy typ atrakcji miasta. Struktura trasy wraz z fizycznymi oznaczeniami po drodze oraz zamieszczone opisy gatunków są znaczną pomocą dla przewodnika w układaniu i realizacji

programu. Nie zwalniają go jednak z solidnego przygotowania się do prowadzenia wycieczki, obejmującego przyswojenie sobie lub powtórzenie potrzebnej wiedzy.

Korzystanie z tablic informacyjnych. W ogrodach zoologicznych i botanicznych, jak również w funkcjonujących w ich obrębie lub osobno akwariach, palmiarniach i arboretach umieszczone są zazwyczaj dość rozbudowane opisy poszczególnych gatunków. Ponieważ ich autorami są fachowcy, a jednocześnie są opracowywane pod kątem możliwości percepcyjnych przeciętnego zwiedzającego mogą służyć jednocześnie jako „ściągi” dla przewodnika (podając ściślejsze informacje dotyczące gatunku) jak i jako ilustracja jego przekazu (ukazując np. za pomocą mapki jego rozprzestrzenienie się albo przez schemat jego linię pochodzenia lub pokrewieństwa). Przewodnik powinien zapoznać się z ich treścią wcześniej, przygotowując program dla zwiedzania ogrodu. W trakcie realizacji w swoim komentarzu zwraca uwagę na najważniejsze elementy ich treści, a same tablice wykorzystuje jako pomoce graficzne lub opisowe, w zależności od tego, jak są one skomponowane. Prócz systematyki roślin oraz prezentacji ich obszarów występowania takie opisy częstokroć zawierają też opisy procesów przyrodniczych (por. przykład poniżej) które same z siebie są dobrym punktem wyjścia do rozwinięcia opowieści, a jednocześnie mogą dostarczać do niej ilustracji, i w ten sposób uzupełniać obrazy słowne obrazami graficznymi.



Rys. 28. Przykład opisów roślin z Arboretum w Kórniku - tablica informacyjna z danymi na temat gatunku, z opisem środowiska.



Rys. 29. Przykłady opisów roślin z Arboretum w Kórniku - opis procesu murszenia obumarłego drzewa i rozwoju gatunków zwierząt oraz roślin biorących w nim udział.

Ożywienie zwiedzania. Samo już zetknięcie z egzotycznym dla zwiedzającego okazem fauny (zwierzęcia) lub flory (rośliny) jest dla niego atrakcyjne. Jednak ponieważ są to organizmy żywe, posiadające swoje nierzadko niepowtarzalne sposoby dostosowania do środowiska, a czasem nawet (jak zwierzęta) osobniczy charakter, bardzo pożądane jest stosowanie w ich prezentacji i interpretacji opowieści „żywych” i indywidualnych, ubarwiających. Takie obrazowe i indywidualne podejście, które moglibyśmy nazwać też personalnym, zostało szerzej opisane w poniższym wywodzie na temat ogrodów miejskich i parków.

15.5. Inne miejskie obszary przyrodnicze

Opis i zasady zwiedzania. W tej grupie terenów znajdują się przede wszystkim planowo uformowane ogrody miejskie, większe i mniejsze parki, akweny wodne z zagospodarowanymi brzegami oraz fragmenty lasów z infrastrukturą rekreacyjną, jak ścieżki dla pieszych i rowerzystów wraz ze zbiornikami na odpadki oraz miejsca odpoczynku dla spacerowiczów. Wśród nich najczęściej są zwiedzane ogrody i parki miejskie położone w śródmieściach lub zlokalizowane gdzie indziej parki uznawane za atrakcje z powodu dużej koncentracji walorów przyrodniczych (jak np. egzotyczne gatunki roślin), krajobrazowych lub artystycznych (np. duża ilość dzieł sztuki albo pojedyncze dzieła o wielkim znaczeniu, ciekawe,

czasem zabytkowe obiekty małej architektury) lub – rzadziej – istotne dla miejskiego dziedzictwa ze względu na swoje znaczenie historyczne (jako miejsca ważnych wydarzeń, biograficzne (związek z ważną postacią) lub symboliczne (powiązanie założenia z wydarzeniem albo fakt dedykacji parku osobie, wydarzeniu lub procesowi w połączeniu z materialnymi symbolami jak pomniki, instalacje, rozmieszczone w różnych postaciach cytaty literackie i tak dalej. Takie właśnie tereny mogą najprędzej być przedmiotem zwiedzania i interpretacji przewodnika i na nich skupimy teraz naszą uwagę.

Typowe kierunki interpretacji i formy przekazu. Ze względu na profil tych terenów i ich główne walory, na pierwszy plan wysuwają się przyrodnicze elementy dziedzictwa (wartości krajobrazowe i estetyczne, wpływ środowiska na człowieka i odwrotnie, wartości użytkowe poszczególnych środowisk i gatunków dla człowieka i tak dalej). Z tego powodu mniej użyteczne stają się niektóre formy interpretacji, skutecznie stosowane przy dziedzictwie kulturowym (jak budowanie przekazu na przebiegu historii, wieloaspektowe ukazywanie procesów społecznych, narracja z perspektywy czy alternatywna, zwiedzanie fabularyzowane) a na znaczeniu zyskują inne, w tamtej sferze raczej peryferyjne: jak zwiedzanie wielozmysłowe (a w nim szczególnie elementy zapachu i smaku roślin) czy zwiedzanie aktywne, szczególnie z wykorzystaniem ekologicznych środków poruszania się. Przewodnik musi dokonać też ponownej selekcji form przekazu i animacji zwiedzających. Mniej przydadzą mu się tu świadectwa historii (cytowane ze źródeł) nagrania czy elementy muzyczne (choć już bardziej przydatne mogą okazać się cytaty literackie). Bardzo rzadko będzie mógł posłużyć się gotowymi elementami interpretacji w postaci filmów czy dynamicznych prezentacji – głównie dlatego że w polskich parkach po prostu niemal nie występują. Znacznie częściej natomiast powinien przewodnik sięgać po demonstracje żywe (z użyciem elementów rośliny), ilustracje (przygotowane przez siebie lub sporządzone i ustawione przez administratorów terenu), porównania, szczególnie ze światem ludzkim, odniesienia do doświadczeń życia codziennego uczestników, jak korzystanie z terenów zielonych dla różnych celów albo zastosowanie roślin. W zadaniach może także wykorzystać ruch i „odkrywanie” znacznie szerzej niż w przypadkach obiektów zamkniętych.

Programy interpretacyjne

Całościowy program zwiedzania. Jest najbardziej odpowiedni wtedy, gdy park posiada potencjał inny niż tylko przyrodniczy: na przykład był miejscem ważnych wydarzeń historycznych, jest w nim jedno lub kilka miejsc biograficznych (związanych z życiem ważnych dla miasta klub kraju postaci, znajdują się tam zabytkowe obiekty architektury, obiekty symboliczne (np. pomniki znanych osób) albo występuje tam większa koncentracja obiektów sztuki (instalacje artystyczne, posągi itd.). Wówczas przewodnik stara się w programie powiązać punkty o różnym znaczeniu, tworząc z nich ciąg, którego wiążącym motywem jest park jako miejsce ważne w dziejach lub w życiu kulturalnym miasta. To właśnie kryterium zostaje zaakcentowane w przygotowanym dla zwiedzania wprowadzeniu, które przewodnik przekazuje przy braniu wejściowej. Przekaz przy pozostałych stacjach stara się tak skomponować,

żeby ukazywał różne aspekty znaczenia parku i jednocześnie odbywał się z użyciem różnych form (opowiadań biograficznych, komentarzy merytorycznych, nagrań, ilustracji, itd.). Całe zwiedzanie musi odbywać się w luźnej formule spaceru, bez jakiegokolwiek pośpiechu, a ostatnim jego elementem może być indywidualny spacer uczestników po jednym z obszarów parku, który nie był wspólnie zwiedzany – albo w charakterze rekreacyjnym, albo z zadaniem nie wymagającym dużego wysiłku ani zaangażowania (na przykład znalezienia jakiegoś obiektu, odczytania napisu itd.). Osoby zwiedzające park lub ogród z pewnością dobrze przyjmą ten element wypoczynku i samodzielnego spaceru, którym na co dzień takie miejsca służą.

Propozycje zwiedzań tematycznych. Podobnie jak w ogrodach zoologicznych i botanicznych, także w miejskich parkach z większą różnorodnością gatunków roślin oraz w ogrodach otwartych można realizować liczne programy zwiedzań tematycznych.

Tematami zwiedzania ogrodu mogą być na przykład *rośliny w aspekcie kulinarnym*: jako elementy potraw, przyprawy, jako surowiec nalewek. Dobrym przykładem - mogącym być podstawą do rozwinięcia ciekawego komentarza wiążącego roślinę z rodzimym dziedzictwem kulturowym - może być dereń, który niegdyś bywał sadzony niemal przy każdym polskim dworze, a to z powodu zapotrzebowania na nalewkę dereniówkę, pobudzającą krążenie i wzmagającą apetyt. Ta tradycyjna nalewna powraca ostatnio na polskie stoły, co znów daje przewodnikowi szansę nawiązania do doświadczeń (dorosłych) uczestników zwiedzania.

Inny temat to *rośliny estetyczne* w ludzkich domostwach i ogrodach. W ramach takiego zwiedzania nie trzeba poprzestawać na tradycyjnych ozdobach stołów i pokoi, w Polsce, ale wskazać na ulubione rośliny np. Japończyków czy pasję uprawową Holendrów i tysiące stworzonych przez nich gatunków tulipanów. Bardzo uważnie może być słuchany komentarz dotyczący roślin jako przedmiotu coraz popularniejszej mody ogrodowej w Polsce (jak na przykład azalie i różaneczniki czy magnolie). W takim przypadku dobrze, by przewodnik rozporządzał informacjami na temat źródeł pozyskania takich gatunków dla domowych upraw oraz orientował się w podstawowych sposobach ich wprowadzania i przeciwwskazaniach dla uprawy w naszym klimacie.

Tematem osobnego zwiedzania parku lub miejskiego arboretum mogą się stać *rośliny w gospodarce*, gdzie bohaterami będą głównie drzewa. Można je wówczas przedstawić zarówno jako materiał budowlany (z punktu widzenia ich przydatności dla różnych typów budowli lub technik), jako surowiec na narzędzia, jako surowiec militarny (przykładowo grab jako idealny materiał na rycerskie kopie, a cis – na wojskowe łuki). Na szczególnie bliskie kulturze gospodarcze zastosowanie może wskazać przewodnik w wypadku drzew wykorzystywanych dla budowy instrumentów (jak świerk i jawor na skrzypce).

„Rośliny jako lekarze” to temat osobnego zwiedzania – które tym razem bardziej może dotyczyć ogrodu niż parku. Jego motywem wiodącym będą zastosowania farmaceutyczne poszczególnych gatunków roślin do leczenia najrozmaitszych chorób i dolegliwości ludzkich, a także ukazanie w tych funkcjach poszczególnych części roślin (korzeni, liście, łodygi, kwiatu itd.). Przygotowując takie zwiedzanie przewodnik powinien zapoznać się z dwoma grupami leków zawierających wyłącznie lub głównie składniki roślinne: tych najpopularniejszych,

znanych z naszych domowych apteczek, i tych najskuteczniejszych, używanych w leczeniu najpoważniejszych chorób. Te pierwsze dobrze nawiążą do doświadczeń uczestników zwiedzania, te drugie ukażą im istotną rolę roślin w medycynie i dla bardzo wielu z nich będą głównym „odkryciem” zwiedzania.

Zwiedzanie literackie parku lub ogrodu (albo kilku takich obszarów położonych bliżej siebie) może koncentrować się na obecności i znaczeniu roślin w twórczości pisanej. Nawet w ramach pojedynczego komentarza do jednego gatunku możliwe jest rozwinięcie wieloaspektowej interpretacji. Przykładowo, przewodnik może ukazać, jak daną roślinę widziały różne mitologie, w jakim kontekście jest obecna w poezji, jak była asocjowana (np. jaką symbolikę jej przypisywano), kto i w jakim kontekście wzmiankował ją w ważnych tekstach powieściowych itd. Przy wielości gatunków możliwe jest również ograniczenie tematyki literackiej do jednej z form: przykładowo zwiedzanie „Z poetami przez ogród” koncentrowałoby się na obecności i znaczeniu roślin w dziełach tych ludzi o szczególnej wrażliwości, tym bardziej atrakcyjne, jeśli niektórzy z nich bywali gośćmi tego parku lub ogrodu, mieli w nim swoje ulubione miejsca, a może nawet miały tam miejsce ważne dla nich wydarzenia (wątki biograficzne).

Realizacja zwiedzania

Uproszczenie zagadnień teoretycznych. Przy roślinach jako bohaterach zwiedzania nie da się pominąć zagadnień biologicznych (które w zwiedzaniach dla grup edukacyjnych wyjdą nawet na pierwszy plan). Wywołuje to problem powiązany z przekazem każdego rodzaju wiedzy w ramach turystycznego zwiedzania - otóż tylko część zwiedzających ma ochotę na zapoznawanie się z nią w swoim czasie wolnym. Oznacza to dla przewodnika z jednej strony konieczność redukcji zagadnień bardziej skomplikowanych oraz maksymalnego uproszczenia sposobu i języka ich przekazu, a z drugiej – potrzebę starań o przedstawienie wiedzy w atrakcyjnej, możliwie nawet pasjonującej konwencji.

Indywidualizacja i personalizacja gatunków. Jak już wspomniano powyżej przy okazji omawiania pracy przewodnika w ZOO lub ogrodzie botanicznym, bardzo wskazana jest taka forma prezentacji i interpretacji poszczególnych gatunków zwierząt, ale i roślin, która akcentuje ich przynależność do świata organizmów żywych. W ZOO jest ona tylko dodatkowym urozmaicheniem dla ukazujących „na bieżąco” typowe sposoby zachowań przedstawicieli gatunków (żywe zwierzęta) oraz rozwiniętej infrastruktury interpretacyjnej (bogactwo tablic i opisów, przewodniki papierowe, czasem słupy interpretacyjne, personel itd.). Tu jedynym dostępnym sposobem urozmaicenia. uproszczenia może być właśnie indywidualizacja. Mówienie przez przewodnika o konkretnej, jednej, właśnie prezentowanej roślinie (która jest przecież odrębnym, żywym organizmem) czyni z niej główny temat (czy nawet bardziej: bohatera) przekazu. Koncentrację słuchaczy podnosi też stosowanie konwencji mówienia o roślinie jak o osobie. Zatem roślina staje się tą żywą „oną” czy tym „onym” w zależności od rodzaju gramatycznego gatunku (zatem platan to „on”, a magnolia – „ona”) i nabiera ludzkich

cech - „radzi” sobie ze zmianami temperatury i ze szkodnikami, „wabi” i przyciąga to, czego potrzebuje (owady, wodę, powietrze), rozmnaża się i tak dalej.

Uczłowieczające porównania zjawisk i procesów. W parku lub ogrodzie otwartym, nie posiadającym zazwyczaj tak imponującej kolekcji okazów jak ogrody botaniczne, przy braku innych form interpretacji obrazowe przedstawienie gatunku może być tą właśnie postacią przekazu, która silniej i dłużej oddziała na uczestników wycieczki. Jak przewodnik może tego dokonać? Przede wszystkim przez „ludzkie” porównania, dotyczące nie tylko naszego organizmu, ale także działań, życiowych procesów, narzędzi, emocji oraz na co dzień doświadczanej przez zwiedzających działalności człowieka, na przykład techniki albo architektury. Mistrzami tej techniki mogą być niektórzy specjaliści w dziedzinie botaniki, którzy uczestnikom dydaktycznych spacerów prezentują rośliny jak istoty nie tylko doświadczające i reagujące, ale też odczuwające, a nawet planujące. Oto przykłady:

Przykłady obrazowego wyjaśniania procesów życiowych roślin

„Te nasionka w tych czerwonych spodniach wyglądają jak duża czerwona multiwitamina”

„Oto osłonka, którą możemy technicznie widzieć jako obudowę do kwiatu”

„Przez zimę nasza roślinka jest „w ciąży” i ta osłonka chroni „małe” przed działaniem zimna”.

„Mamy tu prawej stronie rośliny męskie – proszę popatrzeć, tak wyglądają „chłopcy” – a tam nieco dalej są „dziewczynki””

„Nabiegi korzeniowe przy pniu tego wiąza szypułkowego (bliżej ziemi) to takie „przypory” – jak w gotyckich kościołach - bo taką właśnie rolę one tu pełnią.”

„Na tę drucianą siatkę Bobry się nam w twarz roześmiały. Rozepchnęły ją po prostu i przeszły sobie na drugą stronę”.

„Bobry zaczęły wtedy urządzać sobie wycieczki kulinarne po całym arboretum. „Dziś kuchnia chińska: miłorząb dwuklapowy (ginko) albo metasekwoja” (zwierzęta obgryzały te właśnie drzewa).

A oto przykład kompleksowego ujęcia procesu, w którym występują: kutner jako „polar”, otoczka owocu magnolii jako „spodnie”, a zabiegi hodowli i rozmnażania jako działanie opiekuńcze: „Ściąga się jej te spodnie... potem wycieramy je w żwirze - przez żwir przechodzi nasionko: myśli- aha, jestem w zimie, no i reaguje...”

Autor dziękuje w tym miejscu Pani Kindze Nowak-Dyjeta (autorce większości podanych porównań za pasjonujące i poprowadzone z humorem zwiedzanie Arboretum w Kórniku k. Poznania

Także w parkach i ogrodach bardzo przydatne dla przewodnika są **grafiki i tablice**, przygotowywane przez personel zorganizowanych ogrodów arboretów czy miejskich parków. Takie grafiki opisują nie tylko fakty dotyczące gatunków (przez co mogą pełnić rolę „ściąg” dla interpretatora, który nie jest specjalistą) ale i zachodzące w przyrodzie procesy, co może być bardzo dobrą podstawą do rozwinięcia przez przewodnika indywidualnej opowieści.

Ich przydatność dla przewodnika jest tym większa, im bardziej klarownie są one ilustrowane i im bardziej pomysłowo zdydaktyzowane (czyli przystosowane do schematycznego, uproszczonego i łatwego do ujęcia ukazania procesów). Żeby móc się nimi posłużyć, przewodnik musi wcześniej poznać ich treść. Wówczas może prostymi słowami przekazać najważniejsze elementy opisowe (w ten sposób zastępując) a same tablice używać jako ilustracje lub po prostu jako materialne świadectwa na miejscu, potwierdzające prawidłowość jego wywodu (czego nie musi akcentować, ponieważ wynika to już z samej ich obecności i treści, którą każdy może sprawdzić).

Formy zaangażowania zwiedzających. Ponieważ parki i ogrody są miejscami otwartymi, gdzie ewentualny ruch i związany z nim hałas nie jest odbierany tak negatywnie jak w obiektach zamkniętych, przewodnik może w ich zwiedzaniu zastosować rozmaite zadania, polegające między innymi na ruchu: odnalezienie miejsca, monumentu czy gatunku rośliny, zebranie informacji z szeregu tablic informacyjnych, znalezienie ukrytego przedmiotu postępując według podanych wskazówek i tak dalej. Prostsza formą aktywizacji zwiedzających będzie zadawanie im pytań. W zwiedzaniach tematycznych, a szczególnie literackich uczestnikom można przekazywać do odczytania przygotowane teksty. Należy jednak zdecydowanie unikać zadań wiążących się ze zrywaniem roślin przez uczestników zwiedzania, co niezależnie od faktu ich ochrony lub braku takich przepisów może budzić w nich postawę przyzwolenia na takie zachowania w miejskich obszarach przyrodniczych. Ewentualne wykorzystanie rośliny lub jej części dla celów demonstracji technik, zjawisk lub procesów powinno ograniczać się do spadłych liści lub owoców, fragmentów zmurszałego pnia lub opadłej kory itd.). Zerwanie nie opadłego pączka czy liścia i jego zniszczenie w celach demonstracyjnych przez przewodnika (i tylko przez niego) może mieć miejsce w wyjątkowych sytuacjach (jak zwiedzanie z grupą edukacyjną) i tylko w przypadku roślin nie objętych gatunkową ochroną.

15.6. Wielkoprzestrzenne tereny (po)militarne

Opis i lokalizacja. Do tej grupy należą systemy składające się z wielu dzieł obronnych, jak zespoły zamków obronnych i fortyfikacji miejskich czy nowożytne twierdze (a w ich ramach zwłaszcza mające centralne znaczenie cytadele oraz węzłowe forty), wielkie ufortyfikowane kompleksy koszarowe (tzw obozy warowne), a rzadziej poligony i wyodrębnione z tkanki miejskiej miasteczka wojskowe.

Praktycznie wszystkie historyczne miasta posiadały swoje systemy fortyfikacji, często nawet kompletne dla różnych epok (wały i grody, zamki i mury, twierdze z systemem fortów i koszar, bunkry przeciwlotnicze i schrony). Są jednak takie polskie miasta, które do dziś zachowały albo kompletne systemy obronne z minionych epok rozwoju fortyfikacji, albo liczne ich elementy Są to (przykładowo): Poznań, Toruń, Kraków, Warszawa, Wrocław, a z mniejszych miast: Przemyśl, Zamość, Gdańsk, Nysa, Świdnica, Kłodzko i szereg innych).

Umożliwiają one rozwinięcie obszernych programów interpretacyjnych, które w wielu z tych miast dodatkowo może uzupełnić i urozmaicić zwiedzanie muzeów lub wystaw militarnych. Do tych miejscowości można przyciągnąć znaczną i stale rosnącą grupę turystów zainteresowanych dziedzictwem militarnym, w tym pasjonatów. Dla przewodnika oznacza to szanse pozyskania nowej grupy klientów, ale jednocześnie konieczność opracowywania programu interpretacyjnego na przynajmniej dwóch poziomach, o czym szerzej poniżej.

Przygotowanie programu

Amatorzy i pasjonaci jako odbiorcy przekazu. Dla kompleksów militarnych w mieście warto przygotować przynajmniej dwa poziomy interpretacji. W ostatnich latach znacznie wzrosła liczba pasjonatów materii militarnej, obeznanych z terminologią techniczną a nawet obsługą licznych historycznych typów broni. Takim zwiedzającym nie potrzeba wprowadzać najprostszych terminów (jak bastion, czy sucha fosa), przewodnik nie musi również specjalnie wyjaśniać zwrotów żargonu militarnego w rodzaju „dostać się w krzyżowy ogień”. Pasjonaci będą natomiast poszukiwać unikatowych rozwiązań, nielicznych zachowanych egzemplarzy danego typu broni, miejsc działalności znanych sobie inżynierów wojskowych czy zastosowania danego uzbrojenia w trakcie działań wojennych – i będą oczekiwali odpowiednio fachowej i barwnej prezentacji. Z drugiej strony sytuacja laików (których materią zawsze można zainteresować) wymaga wyjaśnienia im najprostszych terminów, a najlepiej także ilustracji na miejscu lub w postaci schematu, eksponatu albo dostępnej prezentacji. W program dla nich należy także wbudować naprawdę szeroki kontekst militarno - polityczno-techniczny zwiedzanego dziedzictwa, o czym szerzej w jednej z poniższych wskazówek. Między tymi dwoma programami różnica w miastach posiadających rozwinięte dzieła obronne może dotyczyć nie tylko poziomu języka i elementów urozmaicenia (inne schematy) ale także obiektów wybieranych do zwiedzania. Na trasie dla pasjonatów powinny w pierwszym rzędzie znaleźć się obiekty i urządzenia unikatowe lub szczególnie zaawansowane w swojej epoce, a w ramach selektywnego zwiedzania kolekcji elementy posiadające ważne powiązania biograficzne, na których można „zbudować” lokalną opowieść. Program dla laików powinien obejmować przede wszystkim miejsca, obiekty i urządzenia najbardziej typowe, a zwiedzanie kolekcji powinno mieć charakter systematyczny (np. zgodnie z chronologią rozwiązań lub zastosowań), ponieważ należy przyjąć, że z daną materią zapoznają się ogóle po raz pierwszy.

Potrzeba szerokiego kontekstu interpretacyjnego. W przygotowaniu programu zwiedzania dla obiektów i kompleksów wojskowych przewodnik musi koniecznie zadbać o to, by w jego interpretacji znalazł się kontekst ich powstania, wskazujący na przyczyny wzniesienia kompleksu i wyjaśniający jego formę oraz zastosowane rozwiązania inżynieryjne i militarne. Jest to aspekt szczególnie ważny, ponieważ w naszych czasach, po bardzo długim okresie pokoju, przy bardzo szybkim rozwoju technologicznym i w warunkach po zniesieniu obowiązkowej służby wojskowej – dla większości zwiedzających niejasne mogą być zarówno dawne zagrożenia, jak i sposoby obrony przed nimi. Istnieje więc potrzeba ich wyjaśnienia

zarówno w ujęciu historycznym i geopolitycznym (z której strony i dlaczego oczekiwano niegdyś zagrożeń) jak i techniczno-militarnym (typy zagrożeń, jak szturm jednostek lądowych, oblężenie, atak lotniczy lub morski itd.).

Ustalenie reguł prezentacji i zadań. W lepiej zagospodarowanych dla celów turystycznych obiektach (po)militarnych coraz częściej pojawiają się możliwości praktycznej prezentacji historycznego uzbrojenia (począwszy od wejścia do czołgu czy samolotu a skończywszy na oddaniu wystrzału) czy odbycia mini-szkolenia albo warsztatu (na przykład nauka składania czy czyszczenia broni albo sprawności posługiwania się nią, elementy historycznej musztry czy przejście żołnierskiej ścieżki kondycyjnej. Przewodnik, który decyduje się na wprowadzenie tych przeżyciowych form interpretacji w swoim programie powinien szczegółowo ustalić regulamin ich odbywania z odpowiedzialnymi za obiekt oraz (jeśli są) prowadzącymi takie moduły. Najważniejszym elementem tego ustalenia jest określenie odpowiedzialności za bezpieczeństwo uczestników - jeśli jest ona całkowicie po stronie prowadzącego zajęcia - przewodnikowi wystarczy ścisłe trzymanie się regulaminu przez niego określonego. Jeśli sam miałby poprowadzić element zajęć lub dane urządzenie (uzbrojenie) może być udostępniane pod jego kontrolą, powinien przejść krótkie szkolenie ze specjalistą, a następnie w porozumieniu z nim i zarządem kompleksu (terenu) stworzyć regulamin, który będzie przekazywał uczestnikom zwiedzania, kontrolując jego przestrzeganie. Przykładowo, nawet przygotowując się do wystrzału ślepego pocisku można zrobić sobie krzywdę, podejście w ramach zadania sprawnościowego zbyt blisko do skarpy lub krawędzi bastionu może skończyć się upadkiem w dół, a branie do rąk czy tym bardziej składanie broni zawierającej elementy ostre powinno być absolutnym tabu dla niepełnoletnich zwiedzających. Z zasady należy więc unikać ich kontaktu z bronią sieczną i wszelkimi typami broni strzelniczej. W zwiedzaniach z takimi grupami - jeśli zapoznanie z nią jest ważnym lub bardziej atrakcyjnym elementem programu w danym kompleksie - należy ograniczyć się do jej demonstracji.

Miejskie trasy militarne i forteczne a przewodnik. W Polsce jest sporo miast posiadających rozwinięte systemy forteczne, które zachowały się przynajmniej w znacznej części. W przypadkach tych miejscowości program interpretacji dziedzictwa militarnego może przyjąć formę zwiedzania po trasie tematycznej, które - z koniecznymi przerwami - może trwać nawet cały dzień. W opracowywaniu takiej trasy (jeśli jeszcze nie istnieje) lub w wyborze celów dla swojego programu z listy obiektów już funkcjonującej trasy przewodnik powinien uwzględniać kilka czynników. Pierwszym z nich są realne możliwości zwiedzania na dany okres czasu: liczba obiektów powinna być zatem ograniczona (twórcy wielu tras wpisują ich na listę często bardzo wiele), ich faktyczna dostępność zagwarantowana, a zwiedzający winni mieć wygodne możliwości dotarcia do nich (ewentualnie pozostawienia roweru, jeśli trasa jest dla aktywnego zwiedzania). Drugim kryterium doboru winno być urozmaicenie samych pokazywanych i interpretowanych obiektów i rozwiązań. Nie ma przecież sensu pokazywać trzykrotnie identycznego typu fortu lub bunkra, nawet, jeśli te akurat najlepiej się zachowały. Ponadto obok form fortyfikacyjnych jak forty, bastiony, reduty, fosy, bunkry czy wały zwiedzający powinni zobaczyć egzemplarze broni, funkcjonującą w mieście wystawę militarną

(szczególnie jeśli jest powiązana tematycznie z fortyfikacjami kompleksu obronnego), zapoznać się z wątkiem biograficznym, obejrzeć monument albo cmentarz wojenny, w miarę możliwości także skosztować potrawy żołnierskiej lub wziąć udział w warsztatach tematycznych, np. składania czy czyszczenia broni, podstawowego szkolenia wojskowego albo przygotowywania pocisków itd.). Trzecim ważnym czynnikiem jest urozmaicenie form przekazu przez przewodnika. Najpierw powinien oczywiście skorzystać z gotowych urządzeń, nagrań, schematów, planów i kolekcji, które oferuje zorganizowana trasa, poszczególne przygotowane do zwiedzania obiekty lub tematyczne wystawy. W następnej kolejności może zebrać schematy, ilustracje czy nagrania, którymi urozmaici interpretację, przygotować zadanie albo nawet zainspirować przygotowanie przez fachowców warsztatu lub zamówić dla grupy tematyczne potrawy.

Realizacja zwiedzania

Wyjaśnienia techniczne. Z powodów podanych powyżej większości zwiedzających potrzebne są dalej idące wyjaśnienia techniczne, dotyczące sztuki fortyfikacyjnej, sposobu działania poszczególnych rodzajów uzbrojenia oraz funkcjonowania biernych umocnień i typów ochrony, jaką zapewniały obrońcom, funkcji żołnierzy obsługujących kompleksy militarne i odpowiadającego im wyposażenia oraz wyszkolenia. Dlatego przewodnik, używając słownictwa militarnego musi w każdym momencie obserwować reakcje zwiedzających (a nawet zadawać pytania kontrolne („czy pamiętają państwo, co to takiego bastion?” i jeśli stwierdzi, że więcej niż pojedynczy z nich nie zrozumieli któregoś ze sformułowań, ma obowiązek je wyjaśnić, najlepiej podając przykłady. Ponieważ materia wojskowa jest dosyć daleka od doświadczeń codziennego życia, w wyjaśnieniach przewodnik powinien stale mieć na uwadze by wskazywać, do czego dane urządzenie, rozwiązanie lub broń konkretnie służyły obrońcom.

Personalizacja komentarzy. Ponieważ (poza pasjonatami tej tematyki) materia wojskowa dla wielu zwiedzających jest nie tylko obca (bo nie łączy się z żadnymi ich doświadczeniami), ale dodatkowo z powodu naturalnego nagromadzenia trudnych terminów technicznych może być nieatrakcyjna w odbiorze, przewodnik powinien tam, gdzie to tylko możliwe dokonać zabiegu indywidualizacji swojego przekazu. Może to zrobić poprzez wprowadzenie do niego po pierwsze ludzkich postaci (prawdziwych: inżynierów i wodzów lub fikcyjnych – żołnierzy dawnego garnizonu), których przedstawi za pomocą nawiązania biograficznego i skojarzy w konkretnym miejscu albo urządzeniem, lub „odda im głos” cytując ich zapisane relacje albo opisując ich przeżycia. Drugim sposobem może być zastosowanie w trakcie wyjaśnień opisu jednostkowego („żołnierz na tym stanowisku musiał...” lub „żeby wystrzelić z tego działu, jego załoga...”) i ewentualne dołączenie do tego ilustracji ukazujących postacie żołnierzy obsługujących poszczególne elementy uzbrojenia. Nawet trudniejsze urządzenia i skomplikowane procedury będą w ten sposób znacznie bardziej zrozumiałe, a dokonana personalizacja pozwoli uczestnikom zwiedzania ujrzeć ludzki kontekst tego dziedzictwa i łatwiej utożsamić się z doświadczeniami tamtych ludzi, co w efekcie nie tylko

podwyższy atrakcyjność danego modułu zwiedzania, ale też przyniesie bardziej trwałe jego oddziaływanie.

Schematy dzieł obronnych. Jeśli fortyfikacja nie zachowała się w całości albo jej rozmiary czy pozycja zwiedzających uniemożliwiają dostrzeżenie zarysu całości, a na miejscu nie ma jej planu albo rzutu (który, jeśli jest, stanowi obowiązkowy punkt komentarza) przewodnik powinien posłużyć się pozyskanym lub odtworzonym schematem, który pokazuje zwiedzającym z odpowiednim komentarzem. Ze względu na stopień skomplikowania materii dla zwiedzających, którzy nie są specjalistami albo pasjonatami tematyki wojskowej schemat przygotowany dla nich może być uproszczony tak, by jasno ukazywał główny zarys dzieła i jego podstawowe uzbrojenie. W ten sposób uczestnicy wycieczki zyskają ogólną orientację w miejscach i ich przeznaczeniu, nie będąc jednocześnie przytłoczeni masą detali.

Zadania: bezpieczne, proste i atrakcyjne. Jeśli przewodnik zaplanował dla zwiedzania zadania, musi z oczywistych względów zważyć, by ich wykonanie było dla uczestników bezpieczne, co oznacza, że opisany powyżej regulamin dla zadań realizowanych w formule warsztatów musi być bezwzględnie przestrzegany. Z kolei prostota zadania polega na tym, by było ono do wykonania w możliwie krótkim czasie, nie wymagało specjalnych umiejętności a jedynie uważnego zapoznania się z instrukcją (ewentualnie jej wysłuchania). Atrakcyjność zadania powinna zawierać się w tym, by po jego realizacji uczestnik widział, że jakiś proces został skutecznie doprowadzony do końca lub że nabył konkretną nową umiejętność w obcym dla siebie dotychczas wojskowym świecie doświadczeń.

15.7. Przewodnictwo w „żywych obszarach”

Charakterystyka terenów: Takim terminem określamy obszary codziennego lub okresowego życia grup ludzkich, wśród nich historyczne osiedla robotnicze (jak Nikiszowiec czy Giszowiec w Katowicach), kolonie artystów (w Polsce dotąd nieznane, ale istniejące od dawna w licznych miastach Europy i świata), charakterystyczne dzielnice lub kwartały miasta (jak na przykład tradycyjne poznańskie „fyrtele”), tereny zajęte przez subkultury (tzw. „komuny”) a nawet „obiekty” chwilowe (jak urządzone na czas wielodniowego eventu pola festiwalowe). Specyfika ich zwiedzania wyraża się głównie dwoma faktami:

- 1) zazwyczaj nie są one w pełni pod kontrolą jednolitego podmiotu (np. zarządu, administracji), który byłby partnerem dla przewodnika w przygotowaniu programu i zapewniałby mu komfort pracy podczas jego realizacji

oraz

- 2) ważnym czynnikiem wpływającym na przebieg zwiedzania są ich mieszkańcy (a nie pracownicy!), którzy prowadzą tam swoje codzienne życie. Zwiedzanie mniej czy bardziej intensywnie ingeruje w tę codzienność.

Program partnerski. Ze względu na specyfikę takich obszarów przygotowania programu zwiedzania musi koniecznie odbywać się we współpracy z reprezentantami danej

społeczności. Najlepiej, jeśli będą nimi albo jej oficjalni reprezentanci, albo osoby cieszące się nieformalnym autorytetem, czyli szanowane przez współmieszkańców. Tacy partnerzy mogą przekazać przewodnikowi cenne uwagi na temat pożądaných i niepożądanych zachowań na danym obszarze oraz zapewnić mu swoje wsparcie w trakcie zwiedzania. Kilka takich osób, które „wiedzą” i popierają zwiedzanie może także rozbroić ewentualne pretensje i protesty innych rezydentów. Dodatkowo ich ewentualne włączenie jako autentycznego „głosu” czy „twarzy” wspólnoty (ukazujących „jej” punkt widzenia, jej perspektywę w dialogu), jako „świadka” (opowiadającego na przykład swoją indywidualną historię) czy jako autora mikroeventu (np. prezentującego w formie pokazu swoją pracę) urozmaici zwiedzanie i da mu atut doświadczenia „z pierwszej ręki”.

Cele i atuty zwiedzania „obszarów żywych”. Głównym celem nie jest tu pokazanie miejsca ani materialnych walorów, lecz doświadczenie przez zwiedzających dziedzictwa żywego, właśnie tworzonego wraz z jego nosicielami, konfrontacja z charakterem społeczności i realiami życia w danym miejscu, w tym, jeśli to możliwe, spotkanie z autentycznymi świadkami (a nie tylko świadectwami) stylu życia. Takie spotkanie najłatwiej porównać z czymś znanym prawie każdemu: z faktyczną obecnością osoby fotografującej w środowisku, które chce uwiecznić. Po takim pobycie fotograficzne ujęcia (czyli „zatrzymanie w klatce” poszczególnych aspektów życia tego miejsca) są tylko dodatkami, przypomnieniami, dowodami, ale nie samym przeżyciem. O jego intensywności decyduje właśnie ów pobyt i spotkania, przeżycia oraz odczucia, które mu towarzyszyły. To one w większym stopniu wpływają na doświadczenie, a może i życiowe postawy czy decyzje fotografującego. Przygotowujący zwiedzanie przewodnik powinien pamiętać, że dla ogromnej większości ludzi zawsze najbardziej ciekawi są inni ludzie, im przyglądają się najbardziej intensywnie, ich charakterystyczne zachowania czy wyrażenia zapamiętują najlepiej. Jest tak tym bardziej, jeśli są to osoby kreatywne albo świadkowie historii, potrafiący dzielić się swoimi umiejętnościami lub swoim doświadczeniem (w formie warsztatu lub opowiadania). Podobnie interesujące staną się w tym miejscu oboczności języka (gwara, dialekt) uchwycone nie dzięki prezentacji przez przewodnika, a wprost z ust naturalnych użytkowników. W żywych obszarach zamieszkałych przez mniejszości lub subkultury można też dobrze rozwinąć zwiedzania z narracją alternatywną albo zwiedzania z perspektywy: w całości lub przynajmniej w jednym, mocnym punkcie („stacji”) gdzie może je przedstawić autentyczny narrator. Wbrew obiegowej opinii (mówiącej, że to nieatrakcyjny przeżytek) w tych miejscach bardzo ciekawe mogą być izby pamięci i tradycji, czyli placówki paramuzealne, albo tzw. muzea społeczne tworzone i utrzymywane przez dawną społeczność lub innego rodzaju kolekcje, oglądane i przedstawiane „z pierwszej ręki” i „in situ” (na miejscu): to połączenie z żywym człowiekiem i miejscem daje im zupełnie inną wartość w oczach zwiedzających, potrafiącą konkurować z multimedialnymi ekspozycjami. To wszystko (lub te elementy, które są w danym miejscu możliwe) przewodnik powinien uwzględnić w konstrukcji programu, ponieważ zapewni mu to powodzenie w stopniu wyższym niż jego własny profesjonalizm i wszelkie udogodnienia, których dostarcza turystom.

Realizacja we współpracy. Chodzi oczywiście o współpracę z mieszkańcami zwiedzanych terenów. Ma ona miejsce nie tylko przy udostępnianiu pomieszczeń (w przypadku obiektów zamkniętych i na co dzień niedostępnych często to oni dysponują kluczami). W wielu przypadkach to te właśnie osoby są autentycznymi reprezentantami danego aspektu dziedzictwa (np. rzemiosła, grupy religijnej, twórczości artystycznej, dziedziny przemysłu itd.). Wówczas można włączyć ich wystąpienie w scenariusz zwiedzania jako świadectwo z pierwszej ręki: osobę jako przekazującą własne historie [zgodnie z zasadą „storytelling”, Rozdział 17] lub doświadczenie zawodowe, a w niektórych przypadkach uwzględnić ich udział w charakterze praktycznego pokazu (danego rzemiosła, umiejętności) lub włączyć je jako formę konfrontacji z dziełem i jego autorem (jeśli są twórcami) i zaplanować element bezpośredniej interakcji zwiedzających z nimi, czy to w formie luźnej rozmowy, czy wywiadu (na przykład w konwencji „100 pytań do”). Warto pamiętać, że przewodnik jako interpretator nigdy nie traci na tym, jeśli odda głos komuś osobiście powiązanemu z przedmiotem zwiedzania, który może dla zwiedzających stać się jego autentyczną „twarzą”. Samo zaś zwiedzanie i przeżycie jego uczestników (a w konsekwencji także trwałość doświadczenia) zdecydowanie na tym zyskują.

W każdym konkretnym przypadku (terenu i wybranego momentu zwiedzania) przewodnik powinien dobrze przemyśleć, jakie są możliwości współpracy z mieszkańcami, czego można od nich oczekiwać, a co można im w zamian oferować. Czasem ich satysfakcję budzi już sam fakt popularyzacji miejsca, ich kultury, stylu życia itd., w innym przypadku pożądanym świadczeniem ze strony przewodnika będzie wbudowanie w program (ewentualnie płatnego) poczęstunku w miejscowym lokalu lub wizyta w sklepie sprzedającym wytwory mieszkańców (naturalnie bez jakiegokolwiek wymuszania zakupów).

Nieingerencja. W trakcie samego zwiedzania przewodnik musi także dbać o jak najniższy poziom ingerencji zwiedzających w życie społeczności. Powinien więc m.in. kontrolować zachowania grupy, w tym poziom hałasu, który ona powoduje, zapobiegać głośnym, nie zawsze przychylnym komentarzom na temat tego, co widzą i doświadczają. Taktownie powinien zapobiegać (przez ostrzeżenia przed niepożądanymi zachowaniami) albo rozbrajać (jeśli już się rozpoczynają) ewentualne konflikty np. na tle niechcianego fotografowania mieszkańców. Z drugiej jednak strony musi także chronić zwiedzających przed nachalnością niektórych z mieszkańców, chcących im na przykład coś sprzedać lub coś od nich otrzymać.

Autentyczna „stacja”. Dodatkowo w zwiedzaniu żywych obszarów przewodnik powinien zawsze zadbać o wbudowanie w program takiej „stacji”, która zapewni konfrontację z autentycznym ich życiem” to znaczy z ludźmi nie jako występującymi lub usługodawcami, a jako z gospodarzami. W tym module wizyty uczestnicy zwiedzania powinni poczuć się gośćmi, a nie tylko oglądającymi. Może to mieć formę wejścia do jednego z mieszkań i rozmowy z jego gospodarzem, zwiedzenia wystawy, która prezentuje typowe artefakty miejsca w powiązaniu z rozmową z jednym z jej autorów/wytwórców, posiłek w „kultowym” lokalu z typowym daniem lub przerwa „kawowa” z prezentacją wytworów albo rozmową z właścicielem lokalu, i tak dalej. Ujmując to nieco kolokwialnie, żeby poczuć się „w miejscu”

goście powinni na dłuższą chwilę „usiąść” i nie pozostać przy tym sami ze sobą, lecz w doświadczyć jakiegoś aspektu zwiedzanego dziedzictwa.

15.8. Przewodnik miejski w ramach interpretacji szlaku kulturowego

Najkrócej ujmując, szlaki kulturowe to prowadzące przez szereg miejscowości linearne systemy eksploatacji turystycznej o określonej wiodącej tematyce i z dominującymi walorami kulturowymi (jak zabytki, miejsca historyczne, obiekty sakralne, kolekcje muzealne itd.). Zagadnienie przewodnictwa w ramach tych systemów nie jest tematem niniejszego podręcznika, choć istnieje bardzo wiele wspólnych kwestii na czele z zasadami interpretacji, jej narzędziami i niektórymi formami zwiedzania. Prowadzenie wycieczek w przestrzeni systemu tematycznego przez wyspecjalizowanych przewodników „po szlaku” jest odrębnym programem interpretacyjnym, ukierunkowanym w całości na profil tego systemu (a więc niemal zawsze jest to program tematyczny) i zawierającym także elementy pilotażu turystycznego. Jednak również przewodnikowi miejskiemu w miastach posiadających obiekty należące do szlaku kulturowego zdarza się otrzymywać zlecenia na obsługę turystów zwiedzających taki szlak. Taka usługa odbywa się w dwóch zasadniczych postaciach.

- 1) Pierwsza z nich to usługa przewodnika świadczona takiej grupie **w jednym obiekcie** na terenie miasta (lub dodatkowo w jego bliskim otoczeniu). Prezentując obiekt i interpretując jego dzieje i kulturowe znaczenie, a potem oprowadzając po nim, przewodnik musi stale pamiętać, że jego zadaniem jest ukazać go w kontekście tematyki szlaku i tym samym wpisać jego zwiedzanie w całość programu interpretacyjnego. Musi więc akcentować i szerzej omawiać te momenty dziejów obiektu i aspekty jego funkcjonowania, które mają bezpośredni związek ze szlakiem, a zredukować (lecz niekoniecznie całkiem pomijać!) znaczenie tych, które takich powiązań zupełnie nie posiadają. Poznawszy uprzednio (od zlecniodawcy lub odpowiedzialnego za wycieczkę, albo od samych zwiedzających) zarys programu wycieczki, przewodnik traktuje go jako całościowy program interpretacji dla szlaku i wyciąga z tego konsekwencje. Aby uniknąć powtórzeń nie prezentuje po raz wtóry zagadnień omówionych już w innych miejscach i obiektach na szlaku albo zaplanowanych do szerszego przedstawienia w następnej kolejności, co najwyżej na nie wskazując. Akcentuje za to unikatowe elementy dziedzictwa „swojego” obiektu (mające tu miejsce wydarzenia, tutejszych bohaterów, jedynie tu zastosowane rozwiązania budowlane czy techniczne) i ich interpretację rozwija szczególnie szeroko odpowiednio, dobierając środki wspierające czy urozmaicające (cytaty związane z tym miejscem, portrety jego mieszkańców, schematy, nagrania itd.). Dzięki temu uczestnicy wycieczki doświadczą w tym miejscu w niezapomnianej formie tego, czego nie zobaczą nigdzie indziej. Jednocześnie – pamiętając o kontekście zwiedzania i swoim zadaniu w większym programie interpretacyjnym – w przynajmniej kilku miejscach przewodnik wyraźnie odwołuje się do tematyki szlaku i łączy z nią

zwiedzany obiekt, jego historię, bohaterów itd.. Czyni to przez nawiązania, porównania, zadawane pytania, które odnoszą się do już zwiedzonych przez turystów miejsc i obiektów.

- 2) Drugi typ usługi to oprowadzanie zwiedzających szlak po miejskiej **trasie tematycznej**, która albo jest integralną częścią szlaku i łączy miejsca i obiekty w mieście formalnie do niego należące, albo przynajmniej zestawia obiekty ściśle powiązane z jego tematyką. Jako miejscowe ogniwo szlaku, którego lokalny zestaw walorów wykracza poza pojedynczy obiekt, taka trasa organizuje ich zwiedzanie w gotowy program. Ma to kilka dużych zalet. Po pierwsze, zachowując tematykę szlaku trasa porządkuje przestrzennie (a często także chronologicznie) i łączy we wspólną propozycję poszczególne miejsca w mieście, stwarzając tym samym turystom możliwość odwiedzenia ich wszystkich. Po drugie, oferta trasy jest zazwyczaj urozmaicona pod względem typów doświadczeń (raz zwiedzanie zabytku, potem znów nowoczesne centrum interpretacji dziedzictwa, udział w mikroevencie, wizyta na kolekcji muzealnej, czasem także degustacja tradycyjnej kuchni, uczestnictwo w grze turystycznej albo w warsztacie tematycznym i tak dalej). Z kolei – patrząc od strony obiektów połączonych trasą - jej tworzenie w naturalny sposób wymusza swoistą inwentaryzację poszczególnych propozycji i usług oraz takie ich uporządkowanie - a w konsekwencji także rozłożenie akcentów oferty - by odbiorca (turysta) mógł doświadczyć całej ich różnorodności i na każdym miejscu skorzystać z innych możliwych modułów. To z kolei generuje dochód dla wszystkich partnerów przy trasie. Tak jest oczywiście wówczas, gdy ta miejska propozycja jest organizowana w ramach szlaku materialnego (czyli rozwiniętego jako produkt turystyczny i spełniającego podstawowe standardy) czyli sama ma standard trasy materialnej [por. Rozdział 10]. Przewodnikowi dobrze opracowana trasa (jak każda trasa miejska) dostarcza nie tylko z góry opisaną marszrutę, ale również dużą część już opracowanego materiału, a czasem nawet zapewnia mu urozmaicenie w postaci rozlokowanych w kilku miejscach urządzeń z treścią interpretacyjną. W jej ramach przewodnik może po pierwsze bardziej rozwinąć swój program: większa liczba zwiedzanych miejsc i obiektów pozwala mu „rozbić” poszczególne elementy interpretacji, jakby „rozpisać” ją na poszczególne miejsca, w jednych akcentując te, w innych inne aspekty. Przykładowo zwiedzając Poznań w ramach wycieczki po Szlaku Piastowskim (por. przykład), przewodnik może przy dawnym palatium zwrócić uwagę na motyw początku państwa i kluczowe znaczenie siedzib monarszych oraz postęp cywilizacyjny okresu przełomu (stanęła tu pierwsza murowana budowla), w katedrze na wprowadzenie chrześcijaństwa oraz na osoby pochowanych tam założycieli państwa, w grodowym rezerwacie archeologicznym „Genius loci” - na militarny aspekt funkcjonowania państwa pierwszych Piastów i olbrzymi wysiłek obronny albo na techniki budowlane, a w Zamku Królewskim na Wzgórzu Przemysła – na próby jednoczenia kraju z rozbitcia dzielnicowego i na problematykę polskiego godła, które jako pierwszy w znanym nam kształcie na swej pieczęci użył jego mieszkaniec – król Przemysław II. Po drugie – prezentując rozmaite aspekty życia miasta

związane ze profilem szlaku, przewodnik w wielu miejscach wciąż na nowo wskazuje na dziedzictwo lokalne i wciąż na nowo łączy je z tematyką szlaku (m.in. przez użycie środków opisanych w punkcie 1). Tym sposobem asocjuje w świadomości uczestników zwiedzania dziedzictwo miasta i regionu i ukazuje im ważną rolę miasta dla tematyki, reprezentowanej przez szlak.

**Przykład - Trasa Piastowska w Poznaniu - lokalna trasa Szlaku Piastowskiego
(wirtualny poziom organizacji)**

Opis. Trasa jest przeznaczona dla zwiedzania pieszego, jej długość wynosi około 1,6 km. Pierwszym obiektem, który omawia przewodnik, jest kościół Św. Jana Jerozolimskiego z XII wieku, dawniej funkcjonujący przy komandorii joannitów ufundowanej przez Mieszka III Starego i biskupa Radwana. Tu omawia się rolę pobożnych fundacji książęcych. Następnie może poprowadzić zwiedzających do ICHOT - Bramy Poznania (współczesne centrum interpretacji dziedzictwa z odrębną ofertą multimedialną i interaktywną). Zwiedzanie obiektu po ustaleniu z administracją mogłoby odbywać się na sposób autonomiczny z wprowadzeniem przewodnika - uczestnicy korzystają z urozmaiconej oferty urządzeń interpretacyjnych. Po zwiedzaniu można urządzić małą przerwę w kawiarni obiektowej. Kolejnym zwiedzonym miejscem jest Rezerwat Archeologiczny „Genius loci”, eksponujący podstawę i fragmenty wału grodu Mieszka I. Po obejrzeniu filmu wprowadzającego o grodzie poznańskim uczestnicy słuchają komentarza przewodnika przy samym wale, którego treścią jest wczesnopiastowska technika wznoszenia grodów. W Muzeum Archidiecezjalnym (zwiedzanie opcjonalne) turyści mogą obejrzeć prawdopodobnie najstarszą polską relikwię - domniemy miecz świętego Piotra, który według przekazów historycznych (w tym „Kroniki” Jana Długosza) pierwszy polski biskup Jordan miał otrzymać od papieża wybierając się na misję do kraju Polan. Przewodnik prowadzi po ekspozycji selektywnie, odrębny rozwinięty komentarz poświęcając mieczowi. W Archikatedrze (to kolejny obiekt) zwiedzanie obejmuje kryptę, gdzie po obejrzeniu krótkiego filmu o dziejach świątyni przewodnik wyjaśnia relikty pierwszego polskiego kościoła biskupiego i stacji misyjnej. Następnie zwiedza się z zewnątrz „Złotą Kaplicę z grobowcem i pomnikiem założycieli państwa: Mieszka I i Bolesława Chrobrego. Przy wyjściu z katedry krótka stacja poświęcona jest królowi Przemysłowi II w dawnej kaplicy królewskiej, gdzie był on pochowany a dziś znajduje się jego pomnik. Tu komentarz dotyczy ostatnich przedstawicieli wielkopolskiej linii dynastii Piastów: Przemysła II i jego córki Ryksy Elżbiety. Opuszczając Ostrów Tumski przewodnik zatrzymuje się na krótką już stację przy kościele NMP „*in Summo*”, gdzie pod ziemią ukryte są relikty piastowskiego palatium (rezydencji monarszej Mieszka i Bolesława), których położenie unaocznia tablica. Zgodnie z planem zostaną one w roku 2015 lub 2016 odsłonięte i ukazane turystom. Poprzednik stojącego dziś kościoła był najstarszą łacińską świątynią w Polsce - to fundacja związana z Dobrawą, żoną Mieszka I, pierwszą chrześcijanką na naszej ziemi.

Ona to może być główną bohaterką komentarza w tym miejscu. Dalej trasa prowadzi do wybranych multimedialnych wystaw Muzeum Archidiecezjalnego: „Pradzieje Wielkopolski” i „Tu powstała Polska”. Tę pierwszą grupą zwiedza selektywnie, drugą uczestnicy mogą zwiedzać zadaniowo według przygotowanego przez przewodnika zestawu poleceń i kwestionariusza. Tematyką zadania może być życie w czterech głównych środowiskach średniowiecznego państwa polskiego: w osadzie, klasztorze, na grodzie (później zamku) i w mieście, a jako spersonalizowani bohaterowie zadań dla poszczególnych grup mogą wystąpić przedstawiciele środowisk społecznych i załążkowo kształtujących się stanów: rycerstwa, chłopstwa, duchowieństwa i mieszczan. Potem grupa przechodzi na Stary Rynek wytyczony podczas lokacji przez Przemysła I w roku 1253. Tam stojąc przed Ratuszem, zapoznaje się z freskami prezentującymi Piastów na fasadzie ratusza i słucha komentarza o założeniu miasta przez wielkopolskiego księcia i o pierwszym okresie rozwoju miasta królewskiego pod panowaniem ostatnich Piastów: Władysława Łokietka i Kazimierza Wielkiego. Na Rynku można zrobić przerwę obiadową lub na zakup pamiątek. Potem grupa zmierza w stronę Wzgórza Przemysła. W podziemiach klasztoru franciszkanów w multimedialnej makiecie grodu poznańskiego turyści biorą udział w trwającym 27 minut spektaklu, ukazującym powstawanie i koleje losu tej obronnej rezydencji władców. Trasę kończy wejście na Wzgórze Przemysła, gdzie najpierw zwiedzający słuchają legendy o nieszczęśliwej Ludgardzie (być może ofierze złożonej dla zachowania dynastii), a następnie przechodzą na dziedziniec zrekonstruowanego Zamku Królewskiego, pierwotnie zbudowanego w XIII wieku przez piastowskich władców Wielkopolski. To stąd Przemysław II podejmował próby zjednoczenia kraju i tu po raz pierwszy użył na pieczęci majestatycznej godła ukoronowanego orła. Temu poświęcony jest komentarz przewodnika. Po zakończeniu wyposażenia odbudowanej części zamku (co jest planowane na rok 2015) zwiedzanie trasy będzie obejmowało obejrzenie multimedialnej ekspozycji poświęconą polskiemu godłu i biografii ostatnich wielkopolskich Piastów (wówczas zastąpi ona komentarz przewodnika na dziedzińcu). Ostatnim elementem zwiedzania trasy może być obejrzenie panoramy Starego Miasta z wieży zamkowej. Wizualnie propozycję trasy ilustruje rycina zamieszczona poniżej.



Rys. 30. Trasa piastowska w Poznaniu (2014)

Źródło: Opracowanie: A. Mikos v. Rohrscheidt 2012b

Pytania i zadania kontrolne

?	1. W jaki sposób przewodnik może urozmaicić i uczynić atrakcyjniejszym zwiedzanie ogrodu zoologicznego?
?	2. Jakie znasz sposoby formowania bardziej przystępnego i atrakcyjnego dla uczestników przekazu podczas zwiedzania parków i ogrodów?
?	3. Jakimi zasadami powinien kierować się przewodnik w przygotowywaniu i realizacji programu zwiedzania „obszarów żywych”?
?	4. Jakie znasz rodzaje obiektowego zwiedzania cmentarzy i dla jakich grup uczestników są one najbardziej zalecane?
?	5. Dlaczego program zwiedzania kompleksów (po) militarnych powinien mieć dwie różne wersje? Jak uzasadniłbyś Twoją odpowiedź?
?	6. Który z cmentarzy Twojego miasta najbardziej zasługuje na zwiedzenie go – uzasadnij Twój wybór.
?	7. Które formy zwiedzania są najbardziej przydatne dla terenów ekspozycyjnych i dlaczego? Odpowiadając podczas ćwiczeń grupowych, uzasadnij krótko Twój wybór.
?	8. Przedstaw podczas zajęć w grupie dwie podstawowe formy pracy przewodnika miejskiego w ramach usługi dla wycieczek zwiedzających szlak kulturowy. Opis możesz ilustrować przykładem z Twojego miasta, jeśli jego zwiedzanie jest elementem wizyty na jednym z takich szlaków.

	9. Przygotuj program tematycznego zwiedzania ogrodu zoologicznego lub botanicznego w Twoim mieście. Staraj się przy tym uwzględnić jego cenniejsze i bardziej unikatowe walory. Twój program musi zawierać wprowadzenie, listę wszystkich stacji oraz streszczenie przekazu, który dla nich proponujesz z wyliczeniem środków przekazu i narzędzi, które masz zamiar zastosować.
	10. Jeśli w Twoim mieście znajduje się teren ekspozycyjny lub większy kompleks (po)militarny, opracuj zarys programu dla jego zwiedzania. Przygotuj pełne wprowadzenie, spis stacji i streszczenie przekazu podawanego przy każdej z nich. Przygotuj opis przynajmniej dwóch form zaangażowania zwiedzających (w formie zadania, zwiedzania autonomicznego, warsztatów lub innej) i powiąż je z określonym miejscem oraz walorem albo aspektem interpretacji. Następnie przedstaw Twoją propozycję w trakcie ćwiczeń, uzasadniając Twoje wybory miejsc na stacje oraz zadań.
	11. Sporządź listę powszechnie dostępnych parków i ogrodów w Twoim mieście i jego najbliższej okolicy (jeśli jest ich więcej, to ogranicz się do 5) i dla każdego wskaź listę miejsc, obiektów sztuki, pomników przyrody, gatunków roślin albo innych atrakcji, które mogłyby albo nawet powinny być przedmiotem interpretacji (jako osobna stacja lub moduł) na tych obszarach.
	12. Przygotujcie w grupie program interpretacji wybranego lub wyznaczonego Wam przez instruktora cmentarza ze znacznymi walorami kulturowymi według przynajmniej dwóch form zwiedzania obiektowego. Na planie cmentarza nanieście „stacje” zwiedzania i jego trasę, opracujcie kompletny komentarz wstępny i wszystkie komentarze rozwinięte, wskaźcie i opiszcie dokładnie przynajmniej kilka możliwych form urozmaïcenia przekazu, oraz wykonajcie potrzebne do nich pomoce (grafiki, cytaty, schematy itd). Całość zaprezentujcie na zajęciach grupowych w sali zajęć (z użyciem mapki) lub in situ, podczas szkoleniowej wyprawy.

16. OBIEKTY WSPÓŁCZESNE UDOSTĘPNIONE DO ZWIEDZANIA

Wstęp: typy obiektów i zasady interpretacji. W tym rozdziale opisano ogólne zasady przygotowywania i realizacji interpretacji w obiektach nie mających statusu zabytków, które najczęściej bywają celem zwiedzania w europejskich miastach. Są to współczesne budowle i kompleksy handlowe, funkcjonujące miejskie obiekty infrastrukturalne, warsztaty rzemieślnicze, czynne zakłady przemysłowe oraz nowoczesne centra edukacyjne.

W części z takich obiektów zwiedzanie organizowane jest przez samych gospodarzy: administrację galerii, zarządzającego centrum, właściciela albo zarząd firmy czy jej oddziału. Dzieje się tak przede wszystkim wtedy, gdy z różnych przyczyn na zwiedzaniu zależy im samym. Może to być na przykład misja danego obiektu (tak będzie w centrum edukacyjnym) potrzeba promocji produktów (tak jest w licznych zakładach wytwórczych, czy to fabrykach, czy warsztatach) lub powiększenie rozpoznawalności i wzrost prestiżu samego obiektu albo proponowanych w nim usług (ta przyczyna odgrywa ważną rolę w galeriach handlowych, ale również w nowych obiektach infrastruktury jak dworce czy lotniska). Jeśli zwiedzanie organizuje sam obiekt, to przewodnik działa w jego imieniu i opracowuje na zlecenie lub przejmuje gotowy program interpretacyjny. O przygotowywaniu takiego programu pisaliśmy powyżej, w Rozdziale 11, do którego szczegółowych wywodów odsyłamy Czytelnika.

Jeśli zwiedzanie obiektu z tej grupy przewodnik przygotowuje i realizuje na własną rękę, musi dostosować się do reguł określonych przez jego zarządcę. Mogą one ograniczać swobodę zarówno samego przewodnika (np. nie dopuszczają głośnego, publicznego odtwarzania nagrań a nawet przystawania w niektórych miejscach z grupą ludzi), jak i zwiedzających – w niektórych obiektach przebywający tam ludzie nie mogą na przykład fotografować bez osobnego zezwolenia. Niezależnie od tego zwiedzanie niektórych obiektów (jak zakładów przemysłowych czy portów lotniczych) musi każdorazowo odbywać się w porozumieniu i za zgodą ich zarządców, co z reguły zakłada wcześniejsze ustalenia dotyczące trasy zwiedzania oraz udostępnianych miejsc, ewentualnie warunków i zasad prezentacji urządzeń. Takie pozwolenie i bardziej szczegółowe określenie reguł należy przyjąć jako podstawowy warunek zwiedzania: bez niego nie warto przystępować do opracowywania programu, bo może to się okazać pracą wykonaną na darmo. Natomiast – z drugiej strony – zarządcom obiektów nie posiadających jeszcze programu zwiedzania warto sygnalizować chęć jego opracowania i realizacji, co bardzo często spotyka się z ich życzliwością, jako że wielu z nich szybko rozpoznaje płynące stąd korzyści. Co do zakresu działań podejmowanych w sytuacji takiej obustronnej współpracy ponownie odsyłamy do Rozdziału 11 [zagadnienie: przygotowanie dalsze], którego wskazówki wystarczy dostosować do typu obiektu i wymagań gospodarzy.

Forma zwiedzania i środki przekazu. Istnieje podstawowa reguła doboru sposobu, w jaki przewodnik realizuje program interpretacyjny w obiektach współczesnych. Opiera się ona na dwóch kryteriach. Otóż spośród możliwych do zastosowania w danym obiekcie form zwiedzania przewodnik powinien dobrać takie, które jego zdaniem 1) są najbardziej odpowiednie dla typu obiektu i 2) jednocześnie są atrakcyjne i bezpieczne dla grupy, którą będzie oprowadzał. I tak w przypadku zakładu przemysłowego oraz grupy dorosłych może to być zwiedzanie selektywne podobne do tego proponowanego dla muzeów [por. Rozdział 12]. Posługując się tym sposobem można bowiem wybrać miejsca i zasoby naprawdę dostępne i bezpieczne dla zwiedzających, oni sami nie wymagają szczególnie aktywnych ruchowo form zadaniowych, z kolei na etapie zapoznawania się z linią technologiczną powinny ich także usatysfakcjonować demonstracje i pokazy schematów zamiast interaktywnego zaangażowania. Natomiast oprowadzając także grupę dorosłych po galerii handlu i sztuki może zastosować kombinację zwiedzania selektywnego (prezentując im na przykład oryginalne rozwiązania architektoniczne i instalacje artystyczne), w jednym lub paru miejscach wprowadzić funkcję konsultanta zakupów [por. Rozdział 9], a potem dokonać wprowadzenia ze wskazaniem interesujących punktów i „rozpuścić” grupę na zwiedzanie autonomiczne. Z kolei zwiedzając z dziećmi warsztat rzemieślniczy przewodnik powinien – o ile tylko jest taka możliwość – połączyć prezentację (miejsca) i pokaz (wyrobu) z elementem warsztatu, w trakcie którego uczestnicy wykonają choćby fragment wyrobu i będą go mogli zabrać ze sobą. Dla dzieci i niektórych grup młodzieży najlepiej mogłyby wprowadzić sprawdzić się zwiedzania zadaniowe, jednak byłoby nierozsądne rozpuścić taką grupę w zakładzie przemysłowym, galerii handlowej czy w obiekcie infrastrukturalnym. Przewodnik traci wówczas nad nią kontrolę i ryzykuje albo zagubienie dziecka, albo niepożądane zachowania nastolatka: jak na przykład zaopatrzenie się w alkohol czy zgoła jego spożycie. Zwiedzając z grupą niewidomych przewodnik musi oczywiście dobrać te miejsca w obiekcie i oferowane przez nie wrażenia, aby mogli oni jak najwięcej doświadczyć: włączy zatem do programu elementy zwiedzania wielozmysłowego i postara się, by zapoznali się z charakterystycznymi dźwiękami i zapachami oraz mogli jak najwięcej specyficznych i unikatowych elementów poznać i zapamiętać przez dotyk. Dość trudno natomiast wyobrazić sobie w obiektach współczesnych zwiedzanie stylizowane; ich wykorzystanie dla codziennej pracy i ruchu ludzi w zasadzie eliminuje także zwiedzanie fabularyzowane (poza wyjątkowymi dniami, kiedy gospodarze obiektu decydują się na realizację programu „otwartych drzwi”, z racji jubileuszów i tym podobnych okazji). Co się z kolei tyczy form przekazu i ewentualnych narzędzi [szerzej opisanych w Rozdziałach 17, 18 i 19] to dobiera się te, które są odpowiednie dla miejsca (na przykład nie wszędzie warto stosować opowiadanie) i jednocześnie dadzą się efektywnie zastosować. Należy więc na przykład krytycznie przemyśleć wykorzystanie nagrania z tabletu na ruchliwym i głośnym dworcu czy w fabryce. Dodatkowo przewodnik powinien maksymalnie wykorzystać te (nieliczne zazwyczaj) urządzenia interpretacyjne, które zostały przygotowane dla turystów (np. infokiosk w porcie lotniczym, jeśli taki jest i podaje treści związane z obiektem) oraz te elementy, których demonstracja jest możliwa bez zakłócania

trybu funkcjonowania obiektu a zwiedzającym przyniesie korzyści poznawcze (w postaci nowej wiedzy) lub ciekawe albo unikatowe wrażenia. Może to być m.in. dotykowe czy smakowe zbadanie rzadkiego surowca do potraw albo ważnego półproduktu o specyficznej konsystencji.

Zadania przewodnika w trakcie zwiedzania. Obok typowo interpretacyjnych występują tu w większym zakresie działania organizacyjne, a jest tak głównie z tego powodu, że obiekty pełniące w pierwszej kolejności funkcje inne niż turystyczne wymagają dostosowania do owej innej działalności i nie przeszkadzania w niej. Przewodnik musi więc zadbać o poprowadzenie zwiedzających taką trasą, by nie blokowali pracy zatrudnionych czy ruchu interesantów. Musi też elastycznie i spontanicznie - bo w zależności od panujących w danej chwili warunków - ustalać miejsca na poszczególne „stacje”, z których możliwie wiele widać i słyszać oraz gdzie grupa nie stanowi zawady. Powinien wiedzieć, gdzie umiejętnie rozpuścić grupę na przerwy i co zrobić, żeby skutecznie ją potem zebrać w warunkach tłoku, musi też zagwarantować zwiedzającym skorzystanie z toalet i infrastruktury sanitarnej. W wielu obiektach przewodnik musi również idealnie dostosować się do harmonogramu działań i procesów, by zapewnić uczestnikom zwiedzania atrakcyjne wrażenia (na przykład oglądanie startu nowoczesnego samolotu, uczestniczenie w odbywającym się raz na godzinę pokazie, możliwość prezentacji urządzenia podczas przerwy obiadowej osób pracujących przy nim itd.).

16.1. Wielkie współczesne obiekty handlowe

Charakterystyka. W ostatnich dwudziestu latach także we wszystkich większych polskich miastach pojawiły się wielkie galerie handlowe, zaprojektowane jako miejsca połączenia zakupów, usług i spędzania czasu wolnego, a dodatkowo z powodu często ciekawej architektury i nagromadzenia dzieł nowoczesnej sztuki atrakcyjne dla wizyt turystycznych. Przewodnicy miejscy coraz częściej włączają je do swoich programów zwiedzania miasta lub dzielnicy, powoli pojawia się także na ich terenie jedna z usług hybrydowych, łącząca przewodnictwo z doradztwem w zakupach [por. Rozdział 9]. Jednak w ostatnich latach pojawiają się także zamówienia na odrębne oprowadzanie po samych obiektach. Zleceńodawcami bywają ich administratorzy, którzy najczęściej współpracują z jednym lub kilkoma sprawdzonymi przewodnikami. Zdarzają się już także niezależne zlecenia dla grup przyjeżdżających do miasta: najczęściej uczestnikami takich zwiedzań są mieszkańcy regionu. Duża ich część zna już miasto, a w tym konkretnym przypadku chcą spędzić dzień lub znaczną jego część w centrum handlowym (na zakupach i rozrywce) i krótkie oprowadzanie służy nie tylko interpretacji walorów, ale w nawet większej mierze uzyskaniu orientacji w strukturze obiektu i rozmieszczeniu potencjalnych atrakcji. Po zwiedzaniu grupa z reguły się rozchodzi i każdy na własną rękę korzysta z oferty galerii. Przewodnik powinien zdawać sobie sprawę z tych specyficznych oczekiwań i – odpowiadając na nie – umiejętnie wkomponować choćby w bardzo ograniczonym zakresie treści interpretacyjne odnoszące się do walorów kulturowych.

Wskazówki dotyczące konstrukcji programu. Najbardziej oczywiste są dwa wskazania, wynikające z opisanego powyżej kontekstu zwiedzania oraz preferencji i oczekiwań zamawiających zwiedzanie. Otóż musi ono 1) *być krótkie* - z reguły nie powinno przekroczyć 30 minut - i (obok możliwie jak najbardziej atrakcyjnego w formie przekazu interpretacyjnego) 2) *realnie zapoznać* uczestników z obiektem w kontekście użytkowym. Chodzi o to, by dowiedzieli się oni podczas zwiedzania, gdzie znajdują te miejsca i zasoby, które mogą ich zainteresować lub których wprost poszukują. Oczywiście prócz specjalistycznych sklepów, kin, salonów gier, zakładów usługowych i sieciowych lokali gastronomicznych przynajmniej niektórzy zwiedzający są zainteresowani również elementami kojarzącymi się z kulturą. Dlatego zadaniem przewodnika jest, by (jeśli takie są) pokazać i omówić przynajmniej parę wybranych dzieł sztuki lub instalacji artystycznych, zwrócić uwagę na architekturę i jej ciekawsze rozwiązania, a także zachęcić przynajmniej niektórych do odwiedzenia na przykład stałej lub okolicznościowej kolekcji sztuki albo kultowej restauracji z tradycyjnym jadłospisem i regionalną muzyką. Program zwiedzania winien zawierać komentarz wstępny (to właściwe miejsce na podanie genezy obiektu i jego miejskiego kontekstu, ewentualnie na przedstawienie postaci inicjatorów budowy), prezentację przestrzennego rozplanowania obiektu (najlepiej przy dużym, kolorowym planie lub schemacie) wraz z jego danymi „ilościowymi” i technicznymi, w tym dotyczącymi kubatury, kosztów budowy, liczby podmiotów gospodarczych, wielkości zatrudnienia, skali obecności elementów sztuki itd., oraz omówienie przynajmniej dwóch-trzech walorów architektonicznych lub artystycznych.

Wskazówki dotyczące realizacji zwiedzania. Zwiedzanie ma postać przejścia przez główne pasaży obiektu ze „stacjami”, przy czym przewodnik dobiera miejsca tych przystanków tak, by nie przeszkadzać w ruchu komercyjnym (na przykład nie przy wejściu na schody ruchome ani w „zatoczce” z windami). Kolejnych prezentacji przewodnik dokonuje i dłuższe komentarze wygłasza tylko w ramach tych stacji, ponieważ mówiąc w ruchu prawdopodobnie nie byłby słyszany. Jeśli wybitne czy unikatowe rozwiązania architektoniczne albo instalacje artystyczne znajdują się w takich miejscach, gdzie nie można na dłużej przystanąć aby je omówić, przewodnik może zrobić to w miejscu, skąd widać je choćby w oddali i przechodząc obok nich tylko wskazać ręką na detale, które już wcześniej omówił. Atrakcyjność zwiedzania podnosi także wybór na przystanki takich miejsc, z których dobrze widać czy to architekturę miejsca, czy pokaźny fragment kompleksu – mogą nimi być na przykład taras dachowy jednego z budynków, dziedziniec wewnętrzny czy antresola, z której rozciąga się widok na wielką halę albo inne pomieszczenie o takich walorach. W sytuacji, kiedy w zamówieniu nie przewidziano wspólnego wejścia do miejsc usług lub sprzedaży albo wprost usługi doradztwa zakupowego, przewodnik nie powinien tego robić, mogłoby to bowiem być odebrane jako rodzaj ukrytej reklamy. Jeśli grupa po zwiedzaniu ma się rozejść, bardzo ważnym jest, żeby przewodnik zakończył je w miejscu, w którym ponownie się zbierze, dzięki czemu uczestnicy nie będą musieli go szukać. Tam podaje im informacje o czasie ponownego spotkania (nawet, jeśli już sam w nim nie będzie uczestniczył) o najbliższych toaletach, najczęściej o lokalach gastronomicznych (przynajmniej jednym z tańszych, jednym z bardziej egzotycznym menu oraz

takim z ofertą regionalną), o kawiarniach i cukierniach. Podaje także informację o lokalizacji ewentualnej wystawy lub wystaw (a jeśli jest to wystawa czasowa - to także o jej wiodącym temacie). Po oficjalnym zakończeniu zwiedzania przewodnik powinien pozostać jeszcze przez chwilę, by odpowiedzieć na pytania tych uczestników, którzy chcą dowiedzieć się o miejsca lub zasoby nie uwzględnione w czasie zwiedzania. Doradztwo zakupowe, jeśli zamówione, przewodnik realizuje w wybranych miejscach zgodnie ze wskazaniami zawartymi w Rozdziale 9.

16.2. Współczesne obiekty infrastrukturalne

Charakterystyka. Są to obiekty służące na co dzień społeczności miasta i regionu w zakresie komunikacji i transportu (jak dworce kolejowe i porty lotnicze, rzeczne czy morskie), dostarczające materiałów lub energii dla potrzeb życiowych mieszkańców (jak stacje elektryczne, zakłady zaopatrzenia w wodę itd.) gwarantujące bieżącą obsługę kwartałów mieszkaniowych i pozostałej przestrzeni miejskiej (jak zakłady oczyszczania, utylizacji odpadów itd.), wreszcie zaspokajające potrzeby kulturalno-rozrywkowe społeczności miasta, jak wielkie obiekty sportowe czy hale widowiskowe. Istnieje przynajmniej pięć przyczyn, dla których organizuje się zwiedzanie tej grupy obiektów. Po pierwsze, niektóre z nich są atrakcjami turystycznymi ze względu na nowatorskie rozwiązania techniczne lub swoją oryginalną formę architektoniczną. Po drugie, ich interpretacja ma walory edukacyjne dla dzieci i młodzieży oraz studiujących daną dziedzinę (m.in. transport), a często również dla przeciętnych dorosłych mieszkańców miasta lub turystów - np. zwiedzanie zakładów utylizacji może ich uwrażliwić na potrzeby ochrony środowiska. Po trzecie, takie obiekty przyciągają pasjonatów danej dziedziny działalności lub techniki (np. kolejnictwa, lotnictwa) i fanów konkretnych aspektów sportu lub rozrywki (jak futbolu w przypadku stadionów). Niezależnie od tego – po czwarte – władze miasta albo sami zarządcy obiektów mogą być zainteresowani w organizowaniu w nich zwiedzań po to, by przez zapoznanie mieszkańców z daną materią i wymaganiami technologii uzyskać ich akceptację dla nierzadko gigantycznych kosztów inwestycji, ponoszonych z publicznych środków na ich budowę i utrzymanie. Dodatkowym powodem może być – przynajmniej w niektórych przypadkach, jak stadiony miejskie – chęć zapewnienia obiektowi choćby niewielkich przychodów ze strony zwiedzających. Jeden albo kilka z tych powodów może skłonić administratorów obiektów do poszukiwania fachowego interpretatora, który przygotuje dla nich i zrealizuje w ich imieniu program interpretacji, albo przynajmniej doprowadzi do tego, że odpowiedzą pozytywnie na złożoną im propozycję opracowania programu i realizowania wycieczek.

Wskazówki dotyczące konstrukcji programu. Podobnie jak w przypadku innych obiektów o profilu innym niż turystyczne, także i tu program zwiedzania i interpretacji musi uwzględniać priorytety obiektu i do nich dostosowywać swoje założenia oraz warunki realizacji.

Zatem zwiedzanie powinno być tak zaplanowane, żeby obok związku obiektu z miastem jako nadrzędną całością pokazać uczestnikom szczegółowe cele istnienia obiektu i sposoby ich realizacji, a treści były przekazywane w formach odpowiadających jego profilowi i najlepiej go ilustrujących.

I tak w przypadku obiektów realizujących obsługę ludzi (jak dworce i porty lotnicze) dobrze sprawdzają się *programy procesualne* ilustrujące jej poszczególne aspekty. Może to być na przykład poprowadzenie zwiedzania wzdłuż kolejnych etapów pracy, jak np. procedury obsługi pasażera (widziane od strony służb lotniskowych), pełnej obsługi technicznej samolotu między lądowaniem i startem lub etapy przyjmowania, kontroli i transferu bagażu podróżnego. Takie programy prezentują szczególnie dobrze pracujących ludzi, ich zawody, potrzebne im kompetencje, ich warunki pracy i narzędzia. W ich ramach niezbędne wydaje się zagwarantowanie uczestnikom przynajmniej jednego-dwóch spotkań z pracownikiem, z jego dłuższą wypowiedzią i/lub demonstracją czynności oraz z możliwością interakcji (najczęściej w formie zadawania mu pytań lub swobodnej rozmowy).

Z kolei *programy przestrzenne*, organizujące zwiedzanie według rozplanowania obiektu (co gdzie w nim się znajduje i jaką pełni funkcję) dokładniej prezentują skalę wielkości obiektu i jego parametry techniczne, różnorodność usług w nim świadczonych i gamę jego możliwości. Te programy pozwalają z kolei przewodnikowi szerzej rozwinąć - a uczestnikowi łatwiej dostrzec - walory materialne obiektu, oryginalne zastosowane tu formy architektoniczne czy nowatorskie rozwiązania techniczne. W tym wypadku przewodnik musi starannie dobrać miejsca na „stacje” – w taki sposób, by prócz nie przeszkadzania w funkcjonowaniu obiektu zapewnić zwiedzającym zarówno dobry ogląd wspomnianych elementów, jak i dostrzeżenie dokonywanych operacji, bez których obiekt pozostaje dla nich martwą bryłą. Nic nie stoi również na przeszkodzie, aby konstruować także programy kombinowane, zawierające elementy zarówno interpretacji procesów jak i przestrzeni.

Warto także przynajmniej w niektórych obiektach wprowadzać *programy dla dzieci* (ułożone według podstawowego pytania „Jak to działa?”) Mają one wysoką wartość edukacyjną, powiększającą ich wiedzę, można więc wiązać je z programami realizowanymi w ramach przedmiotów szkolnych, na przykład z zakresu geografii, środowiska czy wiedzy o regionie. Z kolei przygotowanie i przeprowadzenie specjalnych programów dla nastolatków w niejednym młodym uczestniku może pobudzić pasję, a nawet doprowadzić do wyboru przyszłego zawodu.

W niektórych miejscach godne przemyślenia są także *programy specjalne*: na przykład zwiedzania nocne (jak w poniższym przykładzie). Mają one kilka atutów: podstawowy jest ten, że w związku z niewielkim ruchem znacznie mniej przeszkadzają w bieżącej pracy, a dzięki czasowi, który mogą poświęcić zwiedzającym pracownicy można na przykład wejść do większej ilości pomieszczeń, na co dzień nie pokazywanych albo przedłużyć demonstrację działania urządzeń. Ponadto obserwacja nocnej pracy obiektu dostarcza uczestnikom szeregu obrazów na co dzień przez nich nie oglądanych lub przynajmniej innego tła, przez co lepiej zapamiętają tę wizytę i jej szczegóły. Minus takiego programu (przynajmniej w Polsce) jest taki,

że do pozwolenia na jego realizację potrzeba długich negocjacji, przewyciężenia oporu (na przykład służb ochrony) i kilku pozwoleń. Jeśli jednak - jak widać na opisanym przykładzie - jest to możliwe nawet na tak newralgicznych obiektach jak porty lotnicze, to może da się przekonać do tego także rodzimych zarządców obiektów.

W dużej części obiektów przygotowanie programu zwiedzania wymaga szkolenia dla przewodnika lub przynajmniej instruktazu ze strony załogi, w niektórych na etapie realizacji jest też konieczna stała obecność jednego z pracowników przy grupie zwiedzających (choćby po to, by otwierać kolejne pomieszczenia). Jeśli zachodzi taka sytuacja, konieczne jest ustalenie szczegółów, a może i dodatkowych płatności, ale z drugiej strony, gdy pracownik nie jest tylko stróżem lecz fachowcem, możliwy jest podział zadań w prezentacji i interpretacji między nim a przewodnikiem, co zwiększa urozmaicenie podczas zwiedzania i nadaje mu walory autentyzmu, jednak oczywiście wymaga uprzedniego ustalenia szczegółów.

Przykład - Nocne zwiedzanie portu Lotniczego Köln-Bonn (2014)

Organizator: oddział firmy kurierskiej UPS we współpracy z dyrekcją Portu Lotniczego.

Czas trwania: 4,5 godziny

Maksymalna liczba uczestników: 20 osób.

Opis. Podczas zwiedzania akcent położony jest na obserwację obsługi lotów towarowych. Uczestnicy zapoznają się z nim poczynając od przejazdu na płytę lotniska i oglądania wyładowywania kontenerów z samolotu, przez ich przewóz do budynków logistycznych, ponowny wyładunek, otwieranie kontenerów, sortowanie i przeładunek paczek i pakietów w centrum UPS, rejestrację przesyłek i potwierdzanie ich przejęcia, aż po przekaz przesyłek na samochody lub ich przygotowanie do kolejnego przewozu lotniczego. W rozmowie-wywiadzie z uczestnikami pracownik prezentuje im programy zarządzające, w tym zasady starowania indywidualizacją czasu i środkami transportu dla przesyłek. Demonstruje im również wewnętrzny system zabezpieczania przesyłek oraz odpowiada na ich pytania. Następnie zwiedzający oglądają pomieszczenia magazynowe i zapoznają się z ich regulaminami oraz programami organizującymi przestrzeń i procesy związane z magazynowaniem.

Dodatkowo w cenie zwiedzania zawarty jest napój orzeźwiający, dostępny dla pracowników nocnej zmiany. Po zwiedzaniu każdy uczestnik otrzymuje jako pamiątkę brelok do kluczy z kartą chipową wystawioną na jego nazwisko.

Źródło: www.koeln-bonn-airport.de

Wskazówki dotyczące realizacji zwiedzania. Pierwszorzędne znaczenie mają na tym etapie bezpieczeństwo uczestników i sprawne wykonywanie funkcji obiektu. Dlatego przewodnik musi być elastyczny i w zmieniającej się sytuacji reagować tak, by zawsze zapewnić grupie odpowiedni dystans fizyczny od realizowanych operacji. Kolejna potrzeba to wygoda zwiedzających. Dlatego ostateczny wybór miejsc na stacje zwiedzania wszędzie tam,

gdzie to możliwe bierze pod uwagę ich korzyści: co mogą stamtąd zobaczyć, czy dobrze będą go słyszeć itd. Interakcje z pracownikami – jeśli mają charakter dłuższej rozmowy - także powinny być realizowane w miejscach, gdzie można ich dobrze słyszeć, najlepiej wygodnie siedząc. Ewentualna wystawa na temat historii obiektu, jego budowy lub kolekcja fotografii obrazujących jego funkcjonowanie powinna być przedstawiona na początku i potraktowana jako ilustracja do rozwiniętego komentarza, ukazującego obiekt jako całość, jego cele i aspekty funkcjonowania, a także jego miejski kontekst. W zwiedzaniu obiektów o większej przestrzeni konieczne jest urządzenie odpoczynku w miejscu, gdzie można usiąść i w pobliżu którego znajdują się toalety. Najlepszą formą realizacji takiego zwiedzania jest podejście selektywne (przy wyborze jednej z opisanych wyżej opcji: procesualnej lub przestrzennej). Należy unikać form powodujących rozproszenie uczestników, ewentualne zadania mogą mieć charakter podsumowujący i skupiać się na aspektach poznawczych. Jeśli to możliwe, warto zapewnić uczestnikom materialne pamiątki ze zwiedzania w postaci gadżetów promocyjnych przekazanych przez gospodarzy lub przynajmniej ilustrowanych planów obiektu albo zbiorów jego fotografii. Dane liczbowe powinny być przekazywane bezpośrednio przy miejscach, których dotyczą lub przy ich fotografiach, a trudniejsze terminy techniczne należy uczestnikom tłumaczyć, najlepiej na widocznych w danym miejscu przykładach.

Ekskurs - Obiekty podziemne jako miejsca zwiedzania

To szczególny typ obiektów, dostępny do zwiedzania tylko w niektórych miastach. Być może ze względu na swoją rzadkość w ofercie turystycznej cieszą się one sporym powodzeniem wśród zwiedzających. Ich zwiedzanie jest nawet jednym z głównych elementów tzw. „*urban exploration*” czyli wypraw do niewidocznych lub rzadziej dostępnych miejsc istotnych dla funkcjonowania miasta. W Polsce poza stolicą nie występują linie metra, a i tam nie są dostępne towarzyszące im tunele tranzytowe, inne ciągi obsługowe czy pomieszczenia awaryjne, które w wielu miastach Europy w międzyczasie stały się atrakcjami. Jednak w kilkunastu miastach na liście podziemnych atrakcji znajdziemy rozbudowane systemy schronów i bunkrów, głównie o pierwotnym przeznaczeniu przeciwlotniczym (jak w Szczecinie) czy kanały ściekowe lub burzowe (jak w Łodzi). Przewodnik prowadzący zwiedzanie takich miejsc czy raczej ciągów musi najpierw zapewnić sobie pozwolenie na jego realizację od ich administratorów - zazwyczaj warunkiem wstępnym jest udział w szkoleniu prowadzonym przez pracowników, konserwatorów lub opiekunów obiektów. Po drugie, przewodnik musi zadbać o dostępność trasy w dniu i w momencie realizacji zamówienia (najczęściej polega to na umówieniu się z osobą posiadającą klucze lub ich pobraniu). Istotną kwestią jest zapewnienie zwiedzającym bezpieczeństwa: już na etapie przygotowania wymaga to przyjęcia przez przewodnika lub wspólnego z gospodarzami stworzenia regulaminu zwiedzania, a w trakcie realizacji jasnego pouczenia uczestników i jego bezwzględного przestrzegania. Najczęstszymi ryzykami są w tym kontekście

zagubienie uczestnika w labiryncie korytarzy lub urazy, które mogą wynikać z nieostrożnego poruszania się przy niskich sklepieniach (przysłowiowe „nabicie sobie guza”). Większości z takich zdarzeń można skutecznie zapobiec już na początku, ostrzegając uczestników przed oddaleniem się od grupy oraz wskazując na konieczność zachowania ostrożności, przy braku wystarczającego oświetlenia rozdając wszystkim latarki, a w razie potrzeby także hełmy ochronne. Przed przystąpieniem do zwiedzania należy ostrzec także osoby cierpiące na klaustrofobię i ewentualnie odradzić im wejście, przy czym należy wskazać im możliwość ciekawego i bezpiecznego spędzenia czasu podczas oczekiwania na grupę. Kolejnym działaniem zabezpieczającym przewodnika jest zagwarantowanie sobie pomocy ze strony pilota (opiekuna, lidera) lub pracownika obiektu, który podczas zwiedzania idzie na końcu grupy i nie dopuszcza do jej rozbicia. W trakcie zwiedzania stacje na dłuższe komentarze przewodnik powinien ustalać w takich miejscach, gdzie grupa może się wokół niego zgromadzić. Podobnie jak w innych zwiedzaniach ważny jest kontekst miejski, który w tym typie obiektów jest zresztą namacalny. Treści nawiązujące do niego mogą być podawane zarówno na początku zwiedzania (we wprowadzeniu: przed danymi technicznymi przewodnik prezentuje okoliczności wybudowania ciągu, bunkra, kanału czy tunelu), jak podczas jego trwania, na stacjach, w trakcie których przewodnik opisuje grupie, co jest aktualnie „nad nami” i w jaki sposób infrastruktura podziemna jest lub była z tym miejscem albo obiektami powiązana. Po zakończeniu zwiedzania (najlepiej już przy wychodzeniu na zewnątrz) należy koniecznie wszystkich jego uczestników policzyć, by zagwarantować, że nikt nie pozostał pod ziemią.

16.3. Tradycyjne i współczesne warsztaty

Charakterystyka. W tym akapicie nie odnosimy się do warsztatu jako kreatywnego elementu zwiedzania, ale jako do miejsca działalności wytwórczej, które samo jest celem zwiedzania i interpretacji. Z tej grupy najczęstszym przedmiotem obiektowego zwiedzania w miastach bywają 1) warsztaty tradycyjnych rzemiosł (jak kaletnicze, lutnicze, zegarmistrzowskie i liczne inne) - szczególnie wtedy, gdy dane rzemiosło odegrało ważną rolę w dziejach miasta, 2) warsztaty rzemiosła wymagającego wysokiej precyzji (jak jubilerskie, bursztynnicze i inne) – zwłaszcza, gdy jest w mieście licznie reprezentowane i jego wytwory stanowią jego współczesną wizytówkę, a także 3) warsztaty artystyczne (jak pracownie witraży, ceramiki użytkowej, atelier malarskie i inne). Jak widać z tego opisu, jest to szeroka gama obiektów, o bardzo różnych technologiach i sposobach organizacji pracy. W związku z tym nie jest możliwe przekazanie wyczerpującej listy wskazówek co do ich zwiedzania i interpretacji. Ograniczymy się do zwrócenia uwagi na podstawowe zasady wynikające ze specyfiki warsztatu jako małego miejsca wytwarzania nie masowego lecz najczęściej zindywidualizowanego produktu.

Wskazówki odnoszące się do konstrukcji programu

Zwiedzanie tak niewielkiego zakładu zawsze wymaga ścisłej współpracy interpretatora i jego pracowników, ponieważ nie obywa się bez ich obecności. Bywa zresztą często, że właściciele chcieliby w całości przejąć jego prowadzenie, jednak udział przewodnika jest wskazany nie tylko ze względu na jego interes, ale także na jakość programu interpretacji (jego urozmaicenie, fachową realizację i związaną z tym atrakcyjność dla zwiedzających), a także na gwarancję jego powiązania z kontekstem dziedzictwa miasta. Najlepiej więc, jeśli całość zwiedzania jest realizowana w pewnego rodzaju „dwugłosie”. Dlatego przewodnik musi szczegółowo ustalić jego przebieg (bardziej jako kompletny scenariusz wizyty) i rozdzielić role między siebie i gospodarza albo pracownika występującego w jego imieniu. Dotyczy to nie tylko demonstracji produktów, ale także interpretacji miejsca oraz odbywającej się w nim działalności wytwórczej. W przekazie dotyczącym materiałów, metod pracy i technik obróbki pracownik będzie zawsze bardziej wiarygodny niż przewodnik, z kolei ten ostatni zapewne lepiej będzie umiał przedstawić szeroki kontekst obecności danego rzemiosła na terenie miasta. Przygotowując program przewodnik powinien pamiętać, że obok samego produktu „twarzą” małego zakładu, a tym bardziej działalności artystycznej jest także człowiek, jego idee i jego praca, nierzadko również wyjątkowa pasja. Dlatego osobiste spotkanie z nim jest widziane jako walor takiego zwiedzania i nigdy nie może go zabraknąć. Jeśli partnerem zwiedzania nie jest sam założyciel czy właściciel zakładu, to musi nim zostać jego doświadczony pracownik, a uczestnicy powinni otrzymać okazję do zadania mu pytań. Dodatkowym problemem w takim zwiedzaniu może okazać się logistyka: większa grupa osób w niewielkich pomieszczeniach gdzie odbywa się praca być może będzie musiała zostać podzielona i wówczas trzeba podzielić także treści. Część z nich może wtedy przekazać przewodnik w sali wystawowej lub w pomieszczeniu sprzedaży, a drugą część (innej grupce zwiedzających) pracownik w miejscu produkcji, wraz z odpowiednią demonstracją. Oczywiście zwiedzanie warsztatu jako miejsca może również zawierać *warsztat jako formę* kreatywnego zaangażowania uczestników. Nie jest to jednak zalecane we wszystkich rodzajach zakładów: w niektórych z nich zaangażowanie amatora w proces wytwórczy może być nierealne, bo działanie ma charakter bardzo precyzyjny i wymaga wielkiej wprawy lub udział ten może spowodować zniszczenie cennego materiału (rzadki metal lub kamień szlachetny), lub też w warsztacie nie ma na tyle miejsca, by wszystkim to umożliwić. W tych przypadkach należy poprzestać na demonstracji kluczowych czynności przez pracownika z komentarzem lub (jeśli warunki to umożliwiają) stworzyć uczestnikom okazję do wykonania jednej prostej czynności etapowej (jak przecięcie materiału za pomocą już ustawionej maszyny) lub choćby zapoznania się ze stanowiskiem pracy (jak popatrzenie przez urządzenie powiększające na obrabiany kamień itd.).

Odrębnymi zasadami musi kierować się zwiedzanie małych wytwórczych obiektów gastronomicznych jak kuchnie historycznych zajazdów czy osterii, warsztaty cukiernicze, miodosytnie czy minibrowary. Ich uczestnicy są mniej nastawieni na udział w wytwarzaniu

(czyli element kreatywny) a bardziej oczekują na demonstrację i degustację wytworów, z ewentualnym ich zakupem na korzystnych warunkach. Co do demonstracji, to przewodnik powinien pamiętać, że prócz zmysłu wzroku i smaku duże znaczenie ma tu także węch, zatem warto zapewnić uczestnikom i takie wrażenia (przez możliwość powąchania próbek). Co się tyczy degustacji wyrobów, to – już na etapie ustalania programu wizyty - przewodnik powinien dokładnie omówić z gospodarzami jej warunki (koszty tego modułu zwiedzania, miejsce i ograniczenia czasowe, ilość próbek na osobę, treść i wykonawcę wygłaszanego komentarza towarzyszącego degustacji, cenę jednostkową lub pakietową produktów dla zwiedzających).

Realizacja zwiedzania. Odbywa się zgodnie ze scenariuszem ustalonym na etapie konstrukcji programu, w ścisłej współpracy (współautorstwie, „dwugłosie”) przewodnika i gospodarzy. Nawiązanie kontekstowe do dziedzictwa miasta ma miejsce na początku, po czym przewodnik przedstawia gospodarza lub pracownika współprowadzącego zwiedzanie. Naturalnym kolejnym elementem powinien być przekaz na temat surowców i technologii produkcji, a w jego ramach demonstracja. Po niej może nastąpić ewentualny element warsztatowy. Kolejnym naturalnym ogniwem powinna być prezentacja gamy wyrobów. W tym miejscu może także nastąpić runda pytań do gospodarza lub pracownika. Ewentualna degustacja ma miejsce na końcu lub przed zakupami, jeśli takie są zaplanowane.

Przykład - Zwiedzanie Amber Manufacture „Michel”, Gdańsk (2014)

Miejsce: warsztat: Gdańsk, Długie Pobrzeże 4

Warunek: konieczna uprzednia rezerwacja zwiedzania

Opis wizyty: w ramach zwiedzania warsztatu proponuje się uczestnikom: 1) zapoznanie z bursztynem jako surowcem, w tym nabycie umiejętności odróżniania bursztynu od falsyfikatu, 2) prezentację rodzajów wytworów sztuki bursztynniczej, 3) zarys historii i tradycji tego rzemiosła, 4) przejście przez pracownię biżuterii unikatowej, 5) zapoznanie przez wykwalifikowanego bursztynnika z procesem powstawania biżuterii z bursztynu i srebra, 6) własnoręczne oszlifowanie kawałka bursztynu pod kierunkiem pracownika, 7) możliwość nabycia wyrobów z fachowym doradztwem.

Źródło: www.ambermanufacture.com.pl

16.4. Współczesne zakłady przemysłowe

Charakterystyka obiektów. Do tej grupy **nie** zaliczamy zabytkowych i nieczynnych obiektów industrialnych i skansenów technicznych. Są one muzeami lub ich status można do nich porównać, w rezultacie czego także zasady ich zwiedzania są te same jak w muzeach, z ewentualnymi dostosowaniami, które wynikają z warunków lokalnych (na przykład niezbędne zasady bezpieczeństwa w skansenie górniczym podczas zwiedzania trasy podziemnej).

W ostatnich latach oferty zwiedzania wprowadzono również w bardzo licznych czynnych obiektach przemysłowych w Polsce, produkujących rozpoznawalne i szeroko dostępne dobra. Wizytujący są tam często prowadzeni i obsługiwani przez etatowych pracowników, zwiedzanie obejmuje zazwyczaj linię technologiczną i prezentację wyrobów, a czasem również dogłębne zapoznanie z dziejami zakładu z wykorzystaniem izby tradycji czy innej kolekcji. Niektóre przedsiębiorstwa z własnej inicjatywy przeprowadzają też szkolenia dla przewodników miejskich. Mogą oni potem przejąć rolę interpretatora albo dla wycieczek odwiedzających sam zakład (i na jego zlecenie), albo włączając jego zwiedzanie do obszerniejszego programu: na przykład tematycznego industrialnego zwiedzania miasta lub spaceru historycznego, jeśli zakład odegrał istotną rolę w rozwoju miejscowości. Ofertę zwiedzania proponują różne typy zakładów czynnych, od niewielkich mających kameralny charakter warsztatu czy nieco większej manufaktury (jak itd. wytwórnie bombek choinkowych w Gnieźnie czy manufaktura czekolady w Świdnicy) przez duże zakłady spożywcze ze „spokojnym” trybem produkcji jak Wawel SA w Krakowie albo specyficzne miejsca produkcji, jak kopalnia soli w Kłodawie, aż po giganty masowej produkcji jak zakłady Volkswagen Poznań (z ograniczeniem wieku zwiedzających do minimum 15 lat). Łączy je jedna ważna cecha: w tych zakładach na bieżąco odbywa się produkcja, co narzuca inne zasady ich zwiedzania. Sam program interpretacji i jego realizację należy dostosować do zwykłego trybu pracy zakładu tak, by w nim nie przeszkadzał i nie odrywał pracowników od ich zajęć. W związku z działającymi urządzeniami, maszynami, czy nawet ruchem cięższych pojazdów (jak wózki widłowe itd.) w wielu zakładach konieczne jest opracowanie i bezwzględne przestrzeganie regulaminu bezpieczeństwa. Dodatkowo, jeśli zaplanowane są prezentacje urządzeń albo spotkania zwiedzających z pracownikami, np. designerami czy specjalistami produkcji, trzeba uzgodnić je z harmonogramem ich pracy.

**Przykład - Oferta zwiedzania Tyskiego Browarium
i Browarów Książących w Tychach (2014)**

Opis oferty. W tym przypadku mamy do czynienia z jedną z najlepiej przygotowanych ofert turystycznego zwiedzania funkcjonującego dużego zakładu przemysłowego. Obiekt (sam z siebie będący cennym zabytkiem architektury industrialnej, w którym funkcjonuje nowoczesna linia technologiczna produkcji znanej marki piwa) jest udostępniany w formule: centrum interpretacji plus zakład przemysłowy. Każda wycieczka jest prowadzona przez przewodnika zatrudnianego przez zakład. Niezależnie od siedmiu wersji językowych (w tym czeskiej i rosyjskiej) oprowadzanie może być zrealizowane także w gwarze śląskiej. Centrum jest wyposażone w sklep obiektowy, gdzie można nabyć produkty browaru, gadżety, materiały edukacyjne i rozrywkowe (między innymi gry towarzyskie).

Programy zwiedzania:

Podstawowy: oferowany codziennie bez konieczności zamawiania. Obejmuje: 1) zwiedzanie Tyskiego Browarium z kolekcją historycznych eksponatów przy wykorzystaniu multimedialnych urządzeń interpretacyjnych, 2) seans tematyczny w kinie 3D,

3) zwiedzanie zakładu, podczas którego interpretacja koncentruje się na walorach architektonicznych i technologicznych - produkcji piwa, 4) degustację piwa w pubie przy browarze (tylko dla osób dorosłych). Czas realizacji programu to około 2,5 godziny.

Tyskie Piwogwarzenie: program na zamówienie realizowany w gwarze śląskiej ze szczególnie licznym zastosowaniem anegdot i z motywem muzycznym („śląski hymn”).

Ekowycieczka: specjalistyczne zwiedzanie przeznaczone głównie dla grup edukacyjnych, skoncentrowane na ekologicznych aspektach produkcji piwa. Przewodnikami w ramach tego programu są zakładowi technolodzy.

Opracowanie: Autor na podstawie źródła: www.tyskiebrowarium.pl

Wskazówki odnoszące się do konstrukcji programu. Generalnie w tej kwestii przewodnik może kierować się wskazaniem zamieszczonymi w Rozdziale 12, do których wypada go teraz odesłać. W niniejszym akapicie podamy szczegóły mogące mieć zastosowanie w czynnych zakładach przemysłowych. Każdy przewodnik, który przyjmie propozycję przygotowania programu interpretacji lub sam zaproponuje jej stworzenie zakładowi powinien albo poprosić o regulamin zwiedzania, albo bardzo szczegółowo ustalić go w porozumieniu z kierownictwem zakładu. Szczególnie w przypadku tej grupy obiektów (ze względu na bieżącą produkcję, włączone urządzenia i obowiązujące, czasem bardzo restrykcyjne przepisy bhp) najobszerniejszą częścią tego dokumentu musi być określenie odpowiedzialności za bezpieczeństwo uczestników. Gdyby przewodnik miał samodzielnie poprowadzić element prezentacji urządzeń, powinien dodatkowo odebrać instruktaż od specjalisty. Wśród treści przekazywanych podczas zwiedzania, obok kontekstu miejskiego, nie powinno zabraknąć odniesienia do genezy zakładu i postaci jego założycieli. Daje to jednocześnie dwie korzyści: wpisuje zakład w lokalną historię gospodarczą (ukazując jego powstanie na tle potrzeb miasta lub regionu) oraz personalizuje wątek industrialny przez wprowadzenie żywych ludzi z ich biografiami, dokonaniem, ideami, inicjatywami, i ambicjami, interesującymi kolejami losów. Jeśli można takie wskazać, przewodnik powinien szerzej odnieść się nie tylko do aktualnych, ale i do historycznych produktów zakładu. W szczególności powinien zaprezentować *produkty pionierskie* (czyli wyprzedzające swoją epokę lub typowe dla epoki rozwoju danej gałęzi przemysłu), *unikatowe* (nie spotykane nigdzie indziej), tak zwane *kultowe* (czyli takie, które odegrały znaczną rolę w kulturze masowej, stały się przedmiotem powszechnego pożądania, symbolem prestiżu albo przynależności do jakiejś grupy, były opisywane lub znalazły się w piosenkach, filmach czy literaturze itd.) oraz produkty dawniej i aktualnie *najlepiej rozpoznawalne* i *masowo użytkowane*. Niezbędna jest przynajmniej częściowa prezentacja współczesnej linii technologicznej (konkretnie: etapów opracowywania i produkcji wytworu), a także aktualnej gamy produktów zakładu, co nie powinno być trudne, bo w tym jego dyrekcja będzie najbardziej zainteresowana. Jeśli profil zakładu to umożliwia (na przykład jest to zakład spożywczy) pożądana jest degustacja produktów (piwa, czekolady, przetworów mlecznych itd.). Jeśli nie jest to możliwe, zalecana jest przynajmniej demonstracja produktów.

Najlepiej by nastąpiła ona w formie dynamicznej: na stanowisku testów jakości, pomiarów obciążeń, eksploatacji itd. Na przykład fotel czy krzesło pokazane z odpowiednim komentarzem w trakcie mechanicznych testów na wytrzymałość zostanie znacznie lepiej zapamiętane niż gdy stoi na podeście ze statycznym opisem. Jeśli zakład posiada salę tradycji (izbę pamięci) ze zdjęciami, dokumentami nagrodami i nagrodzonymi wyrobami, to jej zwiedzanie powinno być obowiązkowym punktem programu. Co do zaplanowania spotkania z przedstawicielem firmy, przewodnik powinien przemyśleć i omówić wraz z tą osobą jego scenariusz, by nie dopuścić do powtarzania treści zwiedzania i uniknąć zbytnich dłużyń. Podobnie bowiem jak właściciele prywatnych obiektów zabytkowych reprezentanci zakładów mogą przejawiać skłonność do wyczerpujących wywodów, a jednocześnie niekoniecznie posiadają umiejętność atrakcyjnego przekazu, co z powiązaniu z nierzadko trudnym stosowanym przez nich fachowym słownictwem może obniżyć atrakcyjność takiego spotkania. Zamiast tego przewodnik powinien sugerować im skupienie się na osobistych refleksjach z pracy w firmie, na aktualnych szczególnie ciekawych pomysłach i projektach oraz na odpowiadaniu na pytania zwiedzających.

Jeśli w ramach zwiedzania planowana jest degustacja produktów (co jest stałym elementem w zakładach o profilu spożywczym) należy po pierwsze ustalić zasady płatności za nią (lub w przypadku tzw. gratisów określić ilość próbek przeznaczonych dla pojedynczego uczestnika), a jeśli degustowanym dobrem miałyby być alkohol, skreślić ten element zwiedzania z programu dla grup osób niepełnoletnich lub nawet z ich licznym udziałem, ewentualnie zastępując go innym w miarę możliwości atrakcyjnym modułem. Może nim być element moduł zadaniowy, na przykład zabawa konstrukcyjna związana z charakterem zakładu albo w ostateczności quiz wiedzy z interesującymi dla uczestników nagrodami ufundowanymi przez przedsiębiorstwo (promocyjnymi kompletami gadżetów itd.).

W sytuacji, gdy kompleks fabryczny posiada typowe cechy architektury przemysłowej i istnieje miejsce, z którego można go obejrzeć jako fragment industrialnego krajobrazu miasta (wyniesienie terenu, wieża widokowa, przeszklony lub otwarty taras itd.) – przewodnik powinien z tego skorzystać. Dostarczy wtedy zwiedzającym nie tylko dodatkowego waloru wizualnego, ale też będzie miał okazję do prezentacji typowych elementów takiego krajobrazu, do wyjaśnienia znaczenia poszczególnych elementów i do nauczania zwiedzających ich rozpoznawania.

Realizacja zwiedzania. Podobnie jak w innych typach współczesnych obiektów, również tu trzeba tak dobrać miejsca na stacje, by przewodnik był dobrze słyszalny i przez wszystkich widziany, a gromadzenie uczestników wokół niego nie przeszkadzało w ruchu produkcyjnym ani nie narażało ich samych na żadne ryzyko. Na żadnym etapie wizyty w zakładzie – poza pomieszczeniem z ekspozycją lub salą tradycji – nie powinno się stosować form zwiedzania wymagających lub umożliwiających rozproszenie grupy: na przykład autonomicznego czy zadaniowego. Ponieważ przestrzeń zakładu nie jest planowana dla celów prezentacji, lecz sprawnego funkcjonowania linii produkcyjnych, przewodnik musi dobrze dobierać punkty obserwacyjne, tak żeby uczestnicy mogli z nich wzrokowo ogarnąć bardziej

złożone procesy lub ich etapy. Jeśli w przedsiębiorstwie funkcjonują ciężkie maszyny (obrabiaarki, suwnice, roboty z dłuższymi ramionami itd.) należy zawsze uważać, by żaden z uczestników zanadto nie zbliżał się do nich ani nie znalazł na trasie ich ruchu czy w ich zasięgu. Na tym etapie zwiedzania - podobnie jak w przypadku uzbrojenia - należy też raczej unikać aktywnego uczestnictwa w pokazach urządzeń przez osoby niepełnoletnie (a szczególnie dzieci) i w zwiedzaniu z takimi grupami poprzestać na demonstracji urządzenia. Jeśli to konieczne ze względów bezpieczeństwa albo sanitarnych, należy także kontrolować zaopatrzenie zwiedzających w ubrania i sprzęty ochronne (jak fartuchy, hełmy, buty, maski). Jeżeli zwiedzanie trwa więcej niż godzinę, konieczne jest zaplanowanie choćby krótkiej przerwy w takim miejscu, by uczestnicy mogli na chwilę usiąść. Także podczas ewentualnych spotkań z przedstawicielem zakładu powinna być możliwość zajęcia miejsc siedzących, co nie tylko redukuje efekt zmęczenia ale także sprzyja koncentracji zwiedzających. Jak w przypadku wielu typów obiektów, o ile istnieje taka możliwość, na początku lub pod koniec zwiedzania (ewentualnie bezpośrednio przed wejściem na teren zakładu lub zaraz po jego opuszczeniu) przewodnik powinien doprowadzić uczestników do takiego miejsca, z którego zobaczą otoczenie zakładu (w tym jego ścisły przestrzenny związek z miastem albo jego dzielnicą) i wskazać na te powiązania w jakiegokolwiek formie.

16.5. Współczesne centra edukacyjne

W tym określeniu mieszczą się zarówno znane w Polsce od niedawna ośrodki popularyzacji nauki (jak warszawskie Centrum Nauki Kopernik) jak równie rzadkie dotąd w naszym kraju interaktywne centra interpretacji dziedzictwa (jak poznańska Brama Poznania ICHOT, krakowski Ogród Doświadczeń). Niezależnie od profilu i eksponowanych treści, które i tak odróżniają każdy taki obiekt od wszystkich pozostałych i niezależnie od różnic między nimi a choćby najnowocześniejszymi muzeami (spełniającymi też inne ustawowe zadania niż interpretacja dziedzictwa i obsługa turystów) wszystkie takie obiekty łączą trzy fakty. Po pierwsze, mają one charakter multimedialny, czyli formułowany tam przekaz jest wieloaspektowy i trafia do różnych zmysłów odbiorcy za pośrednictwem najczęściej wysokiej jakości urządzeń. Po drugie, każde z tych centrów posiada własny personel, który przynajmniej w części ma merytoryczne przygotowanie do interpretacji, co pod tym względem upodabnia je do profesjonalnie prowadzonych placówek muzealnych. I wreszcie - po trzecie - wszystkie one posiadają gotowy jeden lub więcej programów interpretacji, choć różni się ich sposób wykorzystania: jedne są skonstruowane dla samodzielnego odbioru i ewentualnej interakcji ze strony indywidualnego uczestnika (nie przewidują więc zadań dla przewodnika), a inne mogą zostać wykorzystane także przez ludzkiego interpretatora. Wymienione cechy w decydujący sposób wpływają na usytuowanie tej grupy obiektów w całości działań służących interpretacji dziedzictwa danego miejsca oraz na możliwości uwzględnienia ich w programach oferowanych przez przewodników – a także odwrotnie – włączenia się przewodników w realizowane

tam programy interpretacji. Z powyższego wynika bowiem, że faktyczne możliwości współpracy istnieją tylko wówczas, gdy obiekt tego rodzaju przewiduje w swoim programie miejsce dla przewodnika - interpretatora w postaci opcji, wersji lub trasy zwiedzania dla wycieczek z przewodnikami lub przynajmniej kiedy jego zarządcy są skłonni pozwalać na rozwinięcie przez nich programów w obrębie obiektu i z wykorzystaniem jego kolekcji, treści, urządzeń i narzędzi. W takiej sytuacji przewodnik ma możliwość albo „wpisać się” ze swoim programem w ofertę obiektu (co może poprzedzić na przykład wymagane przez obiekt przeszkolenie) i poprowadzić tam obiektową wycieczkę, albo uwzględnić obiekt na trasie zwiedzania tematycznego lub historycznego (w zależności od jego profilu), co zazwyczaj realizuje na tak zwanej „szybkiej ścieżce”, wybierając do interpretacji tylko niektóre elementy wyposażenia, urządzenia i aspekty podawanej treści. Jest bowiem ograniczony ogólnym czasem zwiedzania, który rzadko tylko i w mało którym mieście przekracza cztery godziny, podczas gdy samo centrum oferuje pobyt minimum jedno godzinny - a najczęściej dłuższy.

**Przykład: - Fragmenty Regulaminu zwiedzania Brama Poznania ICHOT
(Poznań, 2014)**

I. Postanowienia ogólne

2. Niniejszy regulamin (zwany dalej **Regulaminem**) określa zasady zwiedzania Ekspozycji w Bramie Poznania.

II. Zasady wstępu i zwiedzania ekspozycji

5. Zwiedzanie Ekspozycji odbywa się z wykorzystaniem Audioprzewodnika.

a) Audioprzewodnik (na smyczy, wraz z słuchawkami) jest integralną częścią Ekspozycji.

7. Zasady szczegółowe dotyczące zwiedzania ekspozycji przez grupy zorganizowane:

a) Grupa zorganizowana to każda grupa licząca minimum 10 osób a maksymalnie 30 osób (łącznie z opiekunami grupy, pilotem itp.).

c) Dzieci poniżej 13. roku życia mogą wejść na Ekspozycję w grupach zorganizowanych w ramach zajęć edukacyjnych prowadzonych przez Biuro Edukacji zgodnie z zasadami zamieszczonymi na stronie internetowej www.bramapoznania.pl

e) Grupy zorganizowane młodzieży z klas gimnazjalnych są oprowadzane po Ekspozycji przez pracownika Centrum.

f) Zwiedzanie przez grupy zorganizowane młodzieży z klas gimnazjalnych oraz grup o różnorodnych potrzebach wymagających oprowadzenia przez pracownika Centrum wiąże się z obowiązkiem dokonania rezerwacji telefonicznej z minimum siedmiodniowym wyprzedzeniem pod nr tel. 61 647 7629.

g) Zorganizowane grupy szkolne mogą zwiedzać Ekspozycję tylko z wymaganą przez odpowiednie instytucje oświatowe liczbą opiekunów, którzy biorą odpowiedzialność za swoich podopiecznych podczas zwiedzania.

h) Za prawidłowe zachowanie na terenie Bramy Poznania oraz wszelkie szkody wyrządzone przez Zwiedzających należących do grup zorganizowanych, odpowiadają opiekunowie grup.

10. Na Ekspozycji obowiązuje zakaz filmowania, nagrywania, wykonywania zdjęć z wykorzystaniem lampy błyskowej oraz prowadzenia rozmów telefonicznych.

14. Ekspozycję należy zwiedzać zgodnie z obowiązującym kierunkiem i porządkiem zwiedzania.

17. W trakcie zwiedzania Ekspozycji Zwiedzający zobowiązani są do stosowania się do zaleceń pracowników Centrum.

Źródło: www.bramapoznania.pl

Komentarz. Jak wynika z powyższego, podstawową formą zwiedzania tej ekspozycji jest samodzielne poruszanie się po niej z wykorzystaniem audioprzewodnika. Zarządcy obiektu dopuszczają osoby inne niż zwiedzające tylko w roli opiekunów małoletnich, którzy mają zagwarantować nienaruszalność ekspozycji i w razie potrzeby będą odpowiadać za jej uszkodzenie. Jedyną grupą, u której zarządca zauważa potrzeby interpretacji w wykonaniu ludzkiego personelu są gimnazjaliści (dlaczego akurat i tylko oni – to z regulaminu nie wynika). Co do nich Regulamin decyduje, że obsługiwać ich w funkcji przewodnika mogą tylko pracownicy Centrum. Wszelkie sytuacje związane z oprowadzaniem po ekspozycji innych „osób o różnorodnych potrzebach” – zresztą bez wyszczególnienia owych potrzeb – są w myśl regulaminu obsługiwane także wyłącznie przez pracowników. Nietrudno chyba wyobrazić sobie stosunek poznańskich przewodników miejskich do tej ekspozycji i ich skłonność do współpracy z jej zarządcami. Do listopada 2014 nie brali oni żadnego aktywnego udziału w jej eksploatacji i promocji. W dniu 20.11.2014 CTK Trakt, pełniący funkcję operatora obiektu, rozesłał zaproszenie do środowiska poznańskich przewodników na spotkanie w sprawie m.in. bieżącej oferty instytucji... Resztę komentarza dopiszą fakty...

Pytania i zadania kontrolne

?	1. Jaka podstawowa (podwójna) zasada powinna być przestrzegana przy wyborze formy zwiedzania obiektów współczesnych?
?	2. Jakie najważniejsze dwie cechy mają programy zwiedzania współczesnych galerii handlowych i dlaczego?
?	3. Jakimi podstawowymi zasadami powinien się kierować program zwiedzania funkcjonujących zakładów przemysłowych?
?	4. Jakie środki ostrożności należy przedsięwziąć przy zwiedzaniu ciągów podziemnych?
?	5. Kiedy istnieje możliwość poprowadzenia przez przewodnika zwiedzania współczesnego centrum interpretacji dziedzictwa?

	6. Co odróżnia procesualne i przestrzenne ujęcie w zwiedzaniu obiektów infrastrukturalnych? Odpowiadając w grupie, podaj propozycje obu ujęć dla zwiedzania obiektów w Twoim mieście i uzasadnij ich wybór.
	7. Który współczesny obiekt techniczny lub infrastrukturalny w Twoim mieście wybierzesz do zwiedzania dla turystów? Na jakie elementy tego obiektu zwrócisz im uwagę i dlaczego? Twoją odpowiedź uzasadnij podczas zajęć w grupie ćwiczeniowej.
	8. Przygotuj zarys programu zwiedzania wybranego współczesnego centrum handlowego W Twoim mieście. Uwzględnij w nim dzieła sztuki i ciekawsze elementy architektury oraz inne pozakomercyjne walory. Program powinien zawierać: pełny wstęp do interpretacji obiektu, jaki przekazesz uczestnikom i wskazane miejsce jego wygłoszenia, listę „stacji” zwiedzania z uzasadnieniem, trasę przejścia ukazaną w na planie obiektu, miejsce widokowe lub inne najbardziej odpowiednie do przekazania miejskiego kontekstu centrum, miejsce zakończenia wycieczki i ponownego zebrania jej uczestników, a także zestawienie lokali gastronomicznych, miejsc rozrywki i kultury (jak kolekcje sztuki itd.), które polecisz uczestnikom, pod koniec zwiedzania.
	9. Opracuj zarys programu interpretacji (w ujęciu przestrzennym lub procesualnym) dla dowolnego obiektu infrastrukturalnego w Twoim mieście, który nie posiada dotychczas oferty zwiedzania. W programie musi znaleźć się: charakterystyka obiektu, zarys jego historii (genezy), najważniejsze dane na jego temat, lista potencjalnych walorów obiektu i uzasadnienie ich wartości dla zwiedzających, propozycja trasy i opis elementów uzupełniających, na przykład spotkania z pracownikiem lub zadania podsumowującego.
	10. W kilkusobowym zespole przygotujcie pełny program interpretacyjny dla wybranego zakładu przemysłowego w Waszym mieście, najlepiej takiego, który jest związany z jego dziedzictwem kulturowym lub charakterystyczny dla dominującej tu dziedziny wytwórczości. Program powinien zawierać: opis zakładu (dzieje, biogramy twórców, profil produkcji, propozycję regulaminu zwiedzania z uwzględnieniem specyfiki zakładu, dane ilościowe (dotyczące załogi, produkcji itd.), listę dobrze opisanych walorów wartych interpretacji wraz z uzasadnieniem, listę stacji zwiedzania wraz z propozycją przekazywanych na nich treści i zestawieniem środków przekazu oraz zastosowanych narzędzi i form urozmaicenia przekazu (jak spotkanie i rozmowa z pracownikiem, demonstracja, degustacja itd.), trasę zwiedzania naniesioną na plan zakładu wraz z miejscem odpoczynku, zadanie podsumowujące.

	11. Wykorzystując strony internetowe obiektów, publikowane oferty przewodników i grup przewodnickich, opisy tras turystycznych i inne materiały zestaw listę obiektów infrastrukturalnych, przemysłowych oraz kompleksów handlowych w Twoim mieście, dla których aktualnie istnieje oferta zwiedzania. Do każdej pozycji na Twojej liście dołącz krótki opis, uwzględniający główne prezentowane walory, ewentualnie formy urozmaicające zwiedzanie (jak prezentacje, degustacje, warsztaty itd.).
	12. Opracuj mapę współczesnych obiektów Twojego miasta (lub samego śródmieścia), które ze względu na faktyczne walory lub na „mody” turystyczne są lub mogą być potencjalnymi celami zwiedzania (nie ograniczaj się przy tym do obiektów ewentualnie wskazanych przy wykonaniu zadania 11). Postaraj się, by na mapie znalazły się obiekty różnych typów (infrastrukturalne, handlowe, przemysłowe, może także podziemne), co powinien odbijać zastosowany system oznaczeń i legenda. W rozwiniętej legendzie przy każdym z obiektów umieść krótkie streszczenie jego walorów lub listę tych zasobów, na które należy zwrócić uwagę turystów lub uwzględnić je w zwiedzaniu.

DODATEK

UDZIAŁ PRZEWODNIKA W INNYCH FORMACH TURYSTYCZNEGO ZWIEDZANIA MIAST

W niniejszym rozdziale opisano trzy aktualnie najczęściej spotykane (ale daleko nie wszystkie) formy zwiedzania miast, w których zazwyczaj nie uczestniczy przewodnik: gra miejska, questing i geocaching. Możliwe jest jednak jego włączenie jako profesjonalnego autora programów interpretacji dziedzictwa (na etapie ich przygotowania) i jako bezpośredniego interpretatora (na etapie realizacji i ewentualnej oceny wyników). Stąd wzięta się przyjęta tu struktura prezentacji tych form: obok ich opisu i wskazania na najczęstsze zastosowania w miastach, wyodrębniono w niej jeszcze opis możliwej aktywności przewodnika, właśnie jako udziału w przygotowaniu i realizacji (oraz ewaluacji) tych form. Do rozdziału dołączono także opis działań przewodnika realizującego częściowo większy program turystyczny w postaci zwiedzania miasta w ramach wizyty na szlaku kulturowym.

Gra miejska

Opis. Z tej formy zwiedzania miasta korzystają szczególnie aktywni turyści, rozporządzający większą ilością czasu. Stosuje się ją często podczas dużych imprez grupowych, w tym także w ramach turystyki motywacyjnej. Jest to forma spędzania wolnego czasu ukierunkowana na rozrywkę o charakterze poznawczym, połączoną z elementami konkurencji. Istotą gry miejskiej jest wykorzystywanie przestrzeni miasta jako obszaru i elementu rozgrywki. Wiodącą tematyką takich gier są najczęściej wydarzenia historyczne lub legendy miejskie, znane wątki literackie, elementy sensacyjne ze współczesnej historii miasta lub historie wykreowane przez autorów na użytek gry. Gra łączy w sobie cechy tradycyjnych gier terenowych (jak harcerskie „podchody”) nowoczesnych flash mobów, w zależności od typu i scenariusza także popularnych gier fabularnych z wcielaniem się uczestników w różne postaci (z angielskiego: RPG – *role-playing game*), a nawet gier komputerowych czy ulicznych happeningów. Najczęściej przebieg gry obejmuje pobranie przez uczestnika lub grupę karty startowej i wędrowkę po trasie zgodnej z zawartymi w niej wskazówkami, w jej trakcie zaś rozwiązywanie zagadek, odnajdywanie poszczególnych miejsc, przedmiotów lub osób, uzupełnianie haseł. Element konkurencji osiąga swoją kulminację na końcu imprezy: zwycięża zespół lub osoba, która najszybciej dostarczy wypełnioną poprawnie kartę startową lub rozwiąła tytułowy problem.

Gra jest bardzo intensywną formą kontaktu z wybranymi aspektami dziedzictwa miasta. Stanowi ona także najbardziej aktywną formę zwiedzania: wymaga od uczestnika koncentracji, wyobraźni, a nierzadko nawet sprytu. Tym samym gry znakomicie realizują postulat „3xE”.

Zachęcają one do zwiedzania i poznawania dziedzictwa kulturowego i historycznego miast znaczną grupę osób preferujących samodzielne odkrywanie świata, niekoniecznie zainteresowanych szkolną wersją historii lub wiedzy o kulturze. Tak pozyskana wiedza w znacznie wyższym stopniu przechowuje się w świadomości uczestników gry niż informacje uzyskane w trakcie klasycznego zwiedzania. Gra stosowana w edukacji historycznej, kulturalnej i regionalnej jest atrakcyjnym sposobem przekazu, preferowanym przez większość uczących się, którzy mieli z nią kontakt. W kontekście wymagań turystów młodego pokolenia, wielu przewodników uważa ją za jedną z form konkurencyjnych wobec ich oferty, w tym głównie spacerów historycznych i tematycznych.

Wersja A) Gra rozwinięta, „obsługowa”, „fabularna”. W takiej wersji gry biorą czynny udział organizatorzy lub ich pomocnicy. Odgrywają przy tym różne role. Jedną z nich jest inspirator gry, który podaje uczestnikom jej wątek jako problem do rozwiązania, wyjaśniając ich zadania. Inną funkcją to animator gry, który może być „aktorem” - ucharakteryzowanym na postać z epoki lub branży i podejmującym funkcje związane z realizacją fabuły, odgrywając rolę, lub „stacyjnym” – spotykającym uczestników w konkretnym miejscu, udzielającym im potrzebnych informacji przy poszczególnych „stacjach” lub precyzującym ich zadania (co wzmacnia aspekt poznawczy gry). Inną funkcję pełni ekspert, oceniający odpowiedzi, wykonanie zadań i postępy uczestników, wspomagający ich w trakcie wędrówki w ograniczonym zakresie jako tzw. „łącznik” (por. niżej), w niektórych grach podejmujący także funkcje interpretacyjne w formie krótkiego wykładu, wreszcie weryfikujący i ogłaszający wyniki gry. Jedna osoba może przy tym odegrać więcej niż jedną rolę, np. inspiratora i eksperta.

Wersja B) Gra uproszczona, „bezobsługowa”. Jej indywidualni uczestnicy mogą ją rozegrać w dowolnym czasie. Po pobraniu karty gry (na przykład w informacji turystycznej lub przez ściągnięcie z internetowego portalu organizatora), gracz zwiedza miasto według planu, rozwiązując zadaną zagadkę, przy czym kluczem do jej rozwikłania są m. in. stare inskrypcje, detale architektoniczne, mniej eksponowane dzieła sztuki. Następnie oddaje wypełnioną kartę gry lub samo jej rozwiązanie we wskazanym miejscu, odbierając pamiątkę lub nagrodę.

Zastosowanie. W Polsce pierwotnie gra turystyczna była organizowana jako tematyczna miejska odmiana harcerskich gier terenowych (w Warszawie), następnie w celach komercyjnych przez szereg firm. Upowszechnienie gry jako formy zwiedzania miało miejsce w Poznaniu, który do dziś bez przesady można nazwać polską stolicą gier miejskich. W tym mieście, obok gier obsługowych pojawiły się po raz pierwszy także gry bezobsługowe. W samym Poznaniu w ciągu ostatnich sześciu lat zrealizowano ponad 40 scenariuszy gier miejskich (między 5 a 10 rocznie), aktualnie dostępnych jest kilkanaście scenariuszy. Przygotowują i realizują je dwa podmioty komercyjne (także na „eksport”, czyli na zamówienia dla innych miejscowości) oraz dwa podmioty publiczne zajmujące się organizacją turystyki w mieście. W ostatnich trzech latach na mocną drugą pozycję wysunął się Kraków, gdzie zorganizowano kilkanaście takich gier. W międzyczasie gry miejskie w większym zakresie

wprowadziły także Wrocław, Warszawa, Katowice, Białystok, Radom i szereg mniejszych miast. Rozwinięta wersja gry jest organizowana rzadziej: jednokrotnie lub regularnie w określone dni roku, często w związku z jubileuszami, eventami i innymi ważnymi okazjami w życiu miasta. Bywa także odpłatnie oferowana wraz z obsługą zamawiającym ją grupom turystycznym. Zdarzają się również przypadki opracowania specjalnej gry miejskiej na specjalne zamówienia, na przykład firm dla ich pracowników. Natomiast w wersji bezobsługowej grę można rozegrać w dowolnym momencie i indywidualnie. W polskich miastach mających większą ofertę gier najczęstsze „rejestracje”, „pobrania” i zgłoszenia o realizacji gry w wyznaczonych punktach są notowane w szeroko rozumianym sezonie turystycznym (od połowy kwietnia do połowy października).

Przykład gry miejskiej - „Byliśmy tu!” Poznań, 2013

Organizator: Centrum Turystyki Kulturowe „Trakt”, Poznań

(Gra zrealizowana z okazji VIII Weekendu z Historią na Trakcie Królewsko-Cesarskim - poznańskiej miejskiej trasie turystycznej)

Zadania uczestnika: pobranie i wydrukowanie karty startowej, udanie się na wskazane miejsce w mieście, następnie ustalenie trasy gry, odszukanie kolejnych miejsc wskazanych na planie, rozwiązywanie na miejscu zagadek i odpowiedzi na pytania, nanoszenie odpowiedzi, rozwiązanie hasła na podstawie poszczególnych odpowiedzi.



Rys. 31. Tytułowa strona karty gry „Byliśmy tu!": CKT Trakt, 2013

Postacie gry: wędrując po mieście uczestnicy spotykają ucharakteryzowanych animatorów gry w rolach „stacyjnych”: Św. Piotra, księcia Przemysła I, króla Przemysła II, Andrzeja i Barbarę Górków, biskupów Adama Konarskiego, Kazimierza Czartoryskiego i Andrzeja Szołdrskiego, hrabiego Edwarda Raczyńskiego i jego żonę, Konstancję. Ci przekazują uczestnikom „wiadomości”, czyli informacje potrzebne do zaliczenia poszczególnych stacji i przybliżające ich do rozwiązania zagadek.

Zadania i rozwiązanie: rozwiązania poszczególnych zadań uczestnicy zamieszczają na karcie gry, lub dokumentują, wykonując fotografię. Wykreślając z zakodowanego zestawu liter i cyfr te litery i cyfry, które są zawarte w poszczególnych rozwiązaniach zadań „stacyjnych”, gracze uzyskują kilkuwyrazowe hasło. Z wypełnioną kartą gry i odgadniętym hasłem, które jest jej rozwiązaniem, przychodzą do punktu końcowego, gdzie następuje ewaluacja i ewentualne przyznanie nagród.

Efekt turystyczny i edukacyjny gry: w rezultacie realizacji wskazówek uczestnik podąża śladami historycznych postaci związanych z poznańskim Starym Miastem i Ostrowem Tumskim. Poznaje elementy ich biografii i związków z miastem i poszczególnymi obiektami, a także najważniejsze fakty z dziejów Poznania od X do XIX wieku.

Wersja bezobsługowa: gra posiada także wersję bezobsługową, w której „postacie” przemawiają do uczestników z karty gry, utrzymanej w konwencji komiksu, jednak dla odgadnięcia haseł i uzyskania rozwiązania konieczne jest odwiedzenie wszystkich obiektów związanych z postaciami gry.

Możliwy udział przewodnika. Typowa funkcja interpretacyjna przewodnika, realizowana w postaci oprowadzania ma w trakcie gier nader rzadkie zastosowanie i dotyczy tylko pojedynczych fragmentów gier obsługowych. Jednak przewodnik miejski może współpracować z takim produktem w każdej jego postaci. W wersji bezobsługowej, jako osoba znająca zarówno historie miasta i najważniejsze wątki jego dziedzictwa, jak i teren wraz z detalami i materialnymi zasobami, przewodnik może być zarówno autorem scenariusza, jak i jego współtwórcą albo konsultantem historyczny, czy tematycznym. W wersji rozwiniętej (obsługowej) przewodnik, obok udziału w przygotowaniu (dokładnie tak samo, jak to wskazano dla gry bezobsługowej) może wziąć udział w jej realizacji, i to praktycznie w każdej ze wskazanych funkcji organizacyjnych i animacyjnych: inspiratora, animatora i eksperta. W roli animatora („aktora” lub „stacyjnego”) przewodnik może inspirować lub zachęcać uczestników do konkretnych zachowań, na przykład zespołowego poszukiwania miejsca lub napisu, albo realizacji konkretnego zadania gry terenowej. Z kolei w sytuacji podziału graczy na grupy, zmierzające osobno do rozwiązania zadania we wzajemnej rywalizacji, przewodnik może także być dołączony do każdej z nich jako „łącznik”. Jest to neutralna osoba wtajemniczona, nie będąca członkiem zespołu, a tylko wędrująca z nim (nie prowadząc go, lecz towarzysząc) i udzielająca potrzebnych informacji. Zakres informowania można przy tym ograniczyć do określonych treści albo do udzielenia odpowiedzi tylko na precyzyjnie

postawione pytania. Musi on być zatem każdorazowo przygotowany w zakresie scenariusza konkretnej gry. Dla przewodnika oznacza to konieczność ścisłego przestrzegania obiektywności (m.in. nie pomagania „swojej” grupie z wykorzystaniem posiadanej szerszej wiedzy). Zatrudnienie chętnych przewodników, do obsługowych gier miejskich może zdecydowanie podnieść ich atrakcyjność, sprawność przeprowadzenia oraz efekt edukacyjny. Musi być jednak dobrze przemyślane oraz od początku wkomponowane w scenariusz. Z drugiej strony przewodnik decydujący się na udział w przygotowaniu i realizacji takiej gry musi mieć świadomość, że jego funkcja bezpośredniego interpretatora dziedzictwa schodzi tu na dalszy plan, natomiast większe znaczenie ma funkcja twórcy programu interpretacyjnego (na etapie przygotowania) oraz funkcja organizacyjna i animacyjna (w realizacji), a uczestnicy z założenia muszą posiadać bardzo znaczną (w niektórych przypadkach nawet zupełną) samodzielność w odkrywaniu miejskiego dziedzictwa.

Questing miejski

Opis. Questing to zaangażowane poszukiwanie, odkrywanie. W kontekście turystyki miejskiej można też określić go prościej jako „turystykę z zagadkami”. Głównym celem organizowania questingu dla turystów lub mieszkańców danego terenu jest odkrywanie przez nich (na nowo) regionu poprzez wyjątkowe elementy i historie związane z lokalnym dziedzictwem: przyrodniczym i/lub kulturowym. Przyjęta w Polsce definicja tego rodzaju aktywności turystycznej określa questing jako metodę odkrywania dziedzictwa miejsca polegającą na tworzeniu nie oznakowanych fizycznie tras, którymi uczestnicy wędrują, kierując się informacjami zawartymi we wskazówkach. Questing umożliwia uczestnikowi samodzielne zwiedzanie przy użyciu schematycznej mapy z prostymi zadaniami i wskazówkami (często wierszowanymi), z których korzysta on przemierzając wyznaczoną trasę. Jako forma zwiedzania oraz metoda edukacji questing po raz pierwszy został zastosowany w edukacji regionalnej w Stanach Zjednoczonych w połowie lat 90-tych XX wieku. W Polsce questing i trasy questingowe są rozwiązaniem stosunkowo nowym: na szerszą skalę opracowywane są dopiero od roku 2011. Sama praca przy skonstruowaniu i przeprowadzeniu questu angażuje też i skupia przy projekcie lokalną społeczność, w tym pasjonatów historii i dziedzictwa regionu, młodzież, gospodarzy obiektów atrakcyjnych turystycznie i tych w różnych powodów mniej docenianych pod tym względem, podmioty i osoby odpowiedzialne za promocję i organizację turystyki, interpretatorów dziedzictwa (jak przewodnicy) i dzieci, m.in. aktywnych uczniów szkół lub uczestników kółek zainteresowań w środkach kultury. Oznacza także dodatkowy impuls na rzecz promocji miasta lub regionu poprzez nową formę turystyki. Questing dobrze koresponduje także z popularną ostatnio praktyką gamifikacji (inne nazwy: grywalizacja lub gryfikacja) - czyli projektowaniem procesu edukacji w sposób wzorowany na grach lub wprost z ich wykorzystaniem. Zgodnie z założeniami konstruktorów takich programów ma to zwiększać pozytywne nastawienie uczestników do przedmiotu i procesu uczenia się,

ich zaangażowanie i efektywność samej nauki. Mechanizmy znane z gier, m. in. motywacyjne, takie jak: współzawodnictwo, „punkty” i nagrody są wykorzystywane, by zachęcić uczestników procesu edukacyjnego do długotrwałego i powtarzalnego wysiłku. Wykorzystanie tego znacznego potencjału, także w turystyce miejskiej, może dać dodatkowy impuls do jej rozwoju, a na pewno wzmacnia atrakcyjność zwiedzania dla ludzi młodych, wychowanych już nie tylko na grach w czasie wolnym, ale przyzwyczajonych do ich coraz częstszego zastosowania w szkolnej edukacji. Wśród questów (konkretnych realizacji questingu) rozróżnia się krótkie (do pół godziny) średnie (uznawane za optymalne i trwające między 30 a 45 minut) oraz długie (ponadgodzinne). Znaczący questingu wyodrębniają sześć faz przygotowania questu na miejscu:

- 1) dobór grupy organizacyjnej,
- 2) szkolenie w zasadach questingu,
- 3) poszukiwanie potencjalnych miejsc i tematów questu,
- 4) selekcja miejsc questu,
- 5) testy gotowego questu i jego promocja, wreszcie
- 6) ostateczne złożenie questu, w tym produkcja map, pieczętek potwierdzających wizytę, przygotowanie tekstów narracyjnych.

Siódmym elementem jest oczywiście realizacja, która może być powtarzana dowolna ilość razy.

Zastosowanie. Raz przygotowany quest może być powtórzony z udziałem nawet jednej osoby - podobnie jak bezobsługowa gra miejska. Dodatkowo można go proponować w szczególnych momentach (jak święto miejskie, zjazd środowisk zainteresowanych daną tematyką, rocznica ważnego wydarzenia itd.). Te ostatnie okazje, szczególnie o jednorazowym charakterze, mogą być wykorzystywane również w większych miastach, w momentach lub przy okazjach, gdy organizacja obsługowej gry miejskiej lub zwiedzania fabularyzowanego zostanie uznana za zbyt kosztowną. Trasy questingowe w Polsce rozwija się od 2011 r., odkąd w Bałtowie (woj. świętokrzyskie) rozpoczął funkcjonowanie projekt „Bałtów – polska stolica questingu”. Trasy te można uznać specyficzną formę tras turystycznych (w tym kulturowych). W większości funkcjonują one na terenach nie zurbanizowanych (wiejskich). Tam, z powodu niewielkiej ilości klasycznych walorów kulturowych zwiedzanie klasyczne jest mniej atrakcyjne, a brak stałych punktów obsługi turystów i personelu utrudnia zorganizowanie trwałej oferty gry miejskiej (wymagającej obsługi i ewaluacji). Jednak kilkadziesiąt tras questingu zostało zorganizowanych w większych i mniejszych miastach: przypadki wykorzystania questingu w polskich miastach i miasteczkach są już nawet dość liczne: do początku roku 2014 w Polsce utworzono około 250 tras questingowych, z których niemal 200 na podstawie ich tematyki można uznać za trasy kulturowe i historyczne.

Przykład questingu w mieście: Suwałki – lata dwudzieste i trzydzieste

Opiekun questu: Muzeum im. Marii Konopnickiej w Suwałkach.

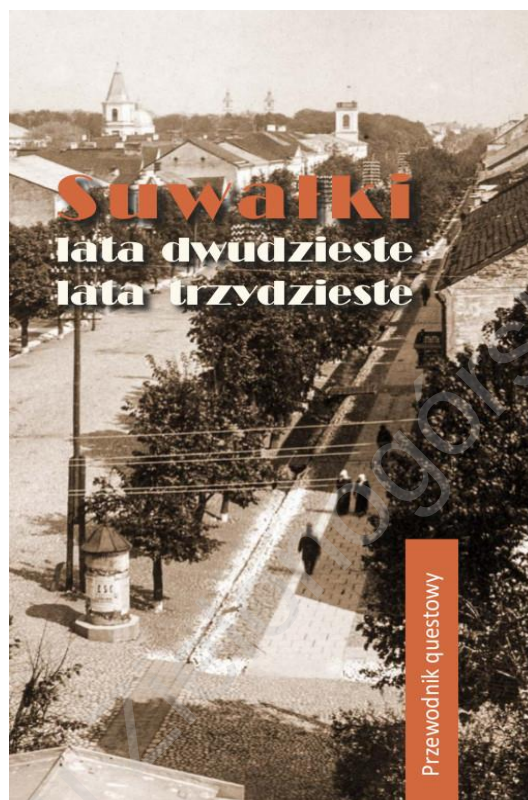
Autorzy: Magdalena Wołowska-Rusińska, Krzysztof Skłodowski

Cel questu: aktywne i samodzielne odkrywanie najciekawszych miejsc Suwałk okresu międzywojennego, zapoznanie się z bardziej znanymi postaciami i codziennym życiem mieszkańców miasta w tamtej epoce.

Początek questu: Muzeum ul. T. Kościuszki 31.

Czas przejścia: ok. 2–3 godzin.

Pomoce: książka questu z opisami kolejnych miejsc, dialogami, zadaniami (30 stron), mapa Suwałk z epoki (odbitka), zapisy dialogów historycznych „towarzyszy questu” (w książce).



Rys. 32. Okładka przewodnika do Questu

Źródło: www.mk.muzeum.suwalki.pl

Opis realizacji: quest prowadzi ulicami starej części miasta. Z użyciem mapy uczestnicy questu kierują się do wybranych miejsc, przy czym trasy pieszych przemieszczeń są dowolne. W każdym z wyznaczonych miejsc, wykorzystując odnośną stronę książki questu uczestnicy poszukują rozwiązania zadanej tam zagadki, a odpowiedź wpisują do zamieszczonej na odpowiedniej karcie książki questu tabeli. Oznaczone liczbami litery przenoszą na koniec do końcowej tabeli w książce questu. Z utworzonym hasłem wracają do Muzeum Okręgowego lub Muzeum im. Marii Konopnickiej i odbierają nagrodę.

Towarzyszami questu (wirtualni przewodnicy): Zosia Arasimowicz i Tadeusz Lutostański, oboje urodzeni i wychowani w Suwałkach, uczestnicy wojennej konspiracji w tym mieście. W fikcyjnych dialogach tych dwóch osób uczestnicy dowiadują się szczegółów na temat kolejnych miejsc i epizodów albo ciekawostek z ich przedwojennej historii.

Miejsca odwiedzane w ramach questu: Resursa Obywatelska, Dom rodzinny Marii Konopnickiej, Inspektorat Szkolny, Koedukacyjne Gimnazjum Żydowskie i Bank Ludowy, Magistrat, Państwowe Gimnazjum Męskie i Żeńskie, ul. 11 Listopada i ul. Kamedulska, Ogród miejski., Deptak, Skrzyżowanie ulic: T. Kościuszki i 3 Maja, Kino „Filmia” i sklep Karola Olszewskiego, Apteka B. Szwejkowskiego, księgarnia pań Zielonkówien, Hotel Europejski, Cukiernia S. Ciecierskiego, Gmach szkół powszechnych, Szpital chrześcijański i Żydowski, Koszary 2. Pułku Ułanów, więzienie, plac Rynkowy i „Reduta”, Synagoga Główna, Małe Racзки, Browar Udziałowy, Budynek klubu „Makkabi”.

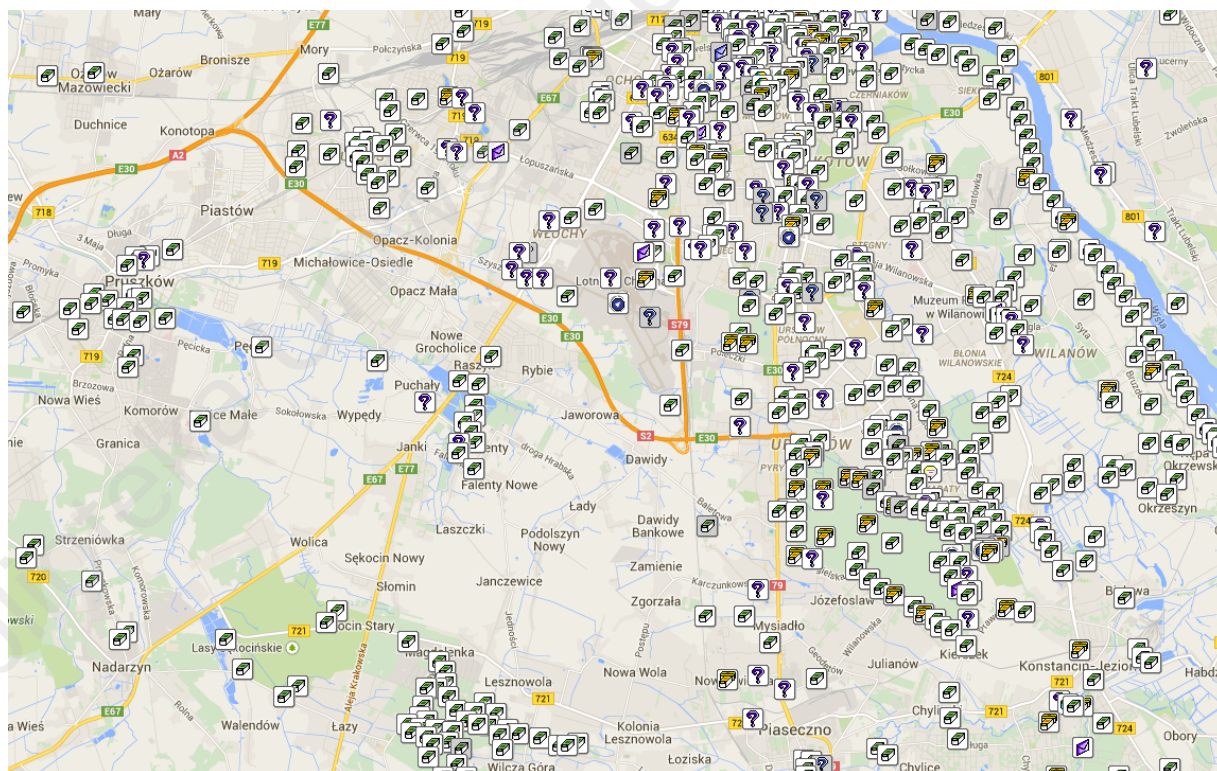
Udział przewodnika. Questing zakłada samodzielną aktywność „poszukującego” uczestnika. Tym samym rola przewodnika jako bezpośredniego interpretatora dziedzictwa jest bardzo ograniczona. Jednak może ona być istotna na etapie organizowania questu. Wśród sześciu faz przygotowywania przewodnik mógłby, bazując na swojej wiedzy, włączyć się merytorycznie aż w cztery: w (3) poszukiwanie miejsc i tematów questu - w roli (współ)**kreatora** questu, źródła różnorodnych informacji; w (4) selekcję motywu przewodniego i miejsc – w roli **konsultanta**, jako znawca terenu, dziedzictwa i jego walorów, dostępności obiektów i ich wyposażenia; w kwerendę na temat potencjalnych jego miejsc (punktów); w (5) testy questu oraz w (6) złożenie questu i przygotowanie narracji wraz z doбором materiałów. Z drugiej strony, podczas realizacji, jeśli w poszczególnych elementach questu planuje się spotkania uczestników i wywiady lub pozyskiwanie informacji od ludzi, właściwie przygotowany przewodnik mógłby z powodzeniem przejąć na siebie rolę autentycznego (tj. „tubylczego”) informatora (**narratora**), odgrywając ją np. z ewentualnymi dodatkowymi elementami. Takimi elementami mogłyby być na przykład fragmenty „*storytelling*” [por. cz. IV, rozdział 17]. Jeśli przewidziana jest ewaluacja questu i ewentualne jego podsumowanie, ustalenie zwycięzców i ich nagrodzenie, przewodnik może w niej spełnić rolę **eksperta** (arbitra), w zakresie podobnym jak w grze miejskiej.

Geocaching w miastach

Opis. Geocaching jest pierwotnie zabawą w poszukiwanie „skarbów”, zaprojektowaną przez i dla użytkowników systemu nawigacyjnego GPS. W zabawie chodzi o odnalezienie ukrytego wcześniej „skarbu”. Organizatorzy umieszczają „skarby” w przystosowanych do tego (czasem stylizowanych) pojemnikach (z angielskiego: *geocache*), często stylizowanych na skrzynie ze skarbami, które następnie ukrywają je w wybranych miejscach. Często są to miejsca trudniej dostępne, mniej znane i rzadziej albo wcale nie odwiedzane przez turystów. Później podają szczegółowe współrzędne geograficzne tych punktów do powszechnej informacji, na przykład za pośrednictwem portalu internetowego (międzynarodowego lub krajowego serwisu geocatchingu lub np. portalu turystycznego miasta). Osoby chętne do zabawy z pomocą GPS rozpoczynają namierzanie i poszukiwanie skarbu w terenie: sprawdzają lokalizację schowanego przedmiotu, odczytują współrzędne, sprawdzają je na mapie i ruszają w drogę na poszukiwanie skrzynki geocache. W rezultacie odwiedzają miejsce ukrycia skarbu. Każdy jego znalazca (a może ich być wielu) ma prawo do zabrania jednego z ukrytych w pojemniku przedmiotów, po czym wpisuje się wraz z datą do księgi znalazców - rodzaju dziennika skrzynki, umieszczonego w pojemniku wraz ze skarbami. Najczęściej jest również proszony o pozostawienie w nim innego ciekawego przedmiotu. Geocaching bywa wykorzystywany w celach edukacyjnych (w programach nauczania) dla urozmaicenia nauki szkolnej w terenie. Coraz częściej także zdarzają się przypadki jego zastosowania w turystyce kulturowej, między innymi przez PTTK, które ustanowiło nawet

odznakę turystyczną „Odznaka PTTK Geocaching Polska” wraz z odnośnym regulaminem. Organizatorzy geocachingu w ramach turystyki miejskiej nieco modyfikują te zasady: zamiast „wymiany” przedmiotów na nieco przypadkowe „dary” od poszczególnych znalazców pozostawiają w skrzynce większą liczbę jednolitych „skarbów” o walorach edukacyjnych, czym zachęcają znalazców do zwiedzenia miejsca odkrycia lub/i jego otoczenia. Takim „skarbem” może być na przykład darmowy ilustrowany miniprzewodnik (np. prospekt, folder) po obiekcie, kompleksie budynków, parku lub całej zabytkowej dzielnicy miasta albo fotografia obiektu z jego opisem, czy program ciekawego wydarzenia turystyczno-kulturowego (np. spotkania z podróżnikiem, opiekunem zbiorów itd.), na które znalazcy są zapraszani. Ma to ten walor, że zapewnia danemu eventowi obecność grupy naprawdę aktywnych i zainteresowanych turystów.

Zastosowanie. Według danych polskiego portalu geocachingu z września 2014, do tej pory w naszym kraju umieszczono prawie 19 tysięcy skrytek ze „skarbami”, z których aktywnych pozostaje niemal 16 tysięcy. Notatki znalazców poświadczają 840 tysięcy przypadków indywidualnych „wizyt” w skrytkach (a więc ich poszukiwania i odnalezienia). Daje to średnio około 45 wizyt na skrytkę. Ponad 56 tysięcy osób w naszym kraju „przyznaje się” do odnalezienia co najmniej jednej skrytki, a niemal 2300 osób założyło co najmniej jedną skrytkę, czyli „ukryło” skarb. Jak widać, skala tego zjawiska w Polsce nie jest jeszcze wielka, ale wraz z upowszechnianiem coraz tańszych osobistych narzędzi nawigacyjnych (np. wśród rowerzystów i pieszych) jego popularność powinna znacząco wzrosnąć.



Rys. 33. Przykład geocachingu. Lokalizacja skarbów geocachingu w okolicach na południe od Warszawy na dzień 10 listopada 2014

Źródło: www.geocaching.com

Uczestnictwo przewodnika w geocachingu. Po pierwsze, przewodnicy miejsca na zlecenie podmiotu organizującego turystykę mogą być **autorami programów** geocachingu dla swoich miast. W tej roli mogą oni: 1) uporządkować miejsca umieszczania skarbów według systematycznego planu, dzięki któremu zwolennicy tej formy zabawy z czasem skonfrontują się z licznymi walorami miasta, 2) ustalić rodzaj skarbów i opracować przynależne do nich treści informacyjne i interpretacyjne (przewodniki, opisy, ilustracje itd.). Ponadto przewodnicy mogą w pobliżu miejsc swojego zamieszkania stać się **opiekunami skrzynek** i na zlecenie np. biura promocji miasta na bieżąco uzupełniać zapas „skarbów” dla kolejnych odkrywców. Można sobie także wyobrazić wzbogacenie zabawy o podawanie informacji o usługach interpretacji dziedzictwa (przewodnictwa), dostępnych w odniesieniu do obiektu, w którym ukryto skarb w określone dni (np. weekend) lub nawet codziennie. W miejscu ukrycia skarbu może być położona ulotka o usługach przewodnika (lub kilku przewodników, każdego na inny dzień) i numery telefonów do nich, a oni sami mogą dyżurować w określone dni i być gotowi do przyjścia i oprowadzenia gości po danym obiekcie (w tym wypadku cena nie będzie wysoka, zatem usługa może być atrakcyjna). Tak geocaching, sam z siebie dający okazję do odwiedzenia ciekawych miejsc, nie tylko stwarza możliwość dowiedzenia się o nich czegoś interesującego (poprzez materiał stanowiący „skarb”), ale także skorzystania z klasycznych usług przewodnika. Muszą one jednak być przygotowane i przeprowadzone zgodnie z zasadą indywidualizacji usług przez przewodnika, który potrafi błyskawicznie zorientować się w oczekiwaniach i potrzebach dopiero napotkanego klienta.

Pytania i zadania kontrolne:

?	1. Jak zdefiniowałbyś grę miejską, jakie znasz jej dwie podstawowe wersje oraz podstawowe różnice między nimi?
?	2. Jaki może być zakres udziału przewodnika w grze miejskiej, jakie funkcje może on w niej realizować na poszczególnych etapach?
?	3. Wymień główne cechy questingu i wskaż możliwe formy zaangażowania przewodnika w tej formie odkrywania terenu (miasta).
?	4. Opisz, na czym polega geocachingu i wskaż możliwe elementy zaangażowania w tę formę zwiedzania w miastach.
?	5. Zaproponuj przedmiot, który w Twoim mieście miałby pełnić rolę „skarbu” wkładanego do skrytki dla zwolenników geocachingu. Taki skarb powinien być łatwo dostępny (darmowy lub tani z pozyskaniem) a jednocześnie wskazywać na walory Waszego miasta i tym samym zachęcać do jego zwiedzenia, najlepiej z przewodnikiem. Twoją propozycję uzasadnij podczas zajęć grupowych, najlepiej demonstrując „skarb”.

	6. Opracuj zarys scenariusza bezobsługowej gry miejskiej dla Twojego miasta (dotychczas w nim nie eksploatowanego). Wybierz dla niej jeden z ważniejszych, najlepiej unikalnych aspektów, wątków lub epizodów z miejskiego dziedzictwa i na ich podstawie dobrze sformułuj cel edukacyjny gry. Wskaż miejsca realizacji gry (jako kolejne stacje), opisując przewidziane dla nich zadania,, podaj warunki ukończenia gry. Wskaż potencjalnego organizatora (opiekuna) gry.
	7. W kilkuosobowej grupie uczestników szkolenia opracujcie projekt rozwiniętej (obsługowej) gry miejskiej dla Waszego miasta, przewidzianej dla kilku rywalizujących zespołów. Posługując się kryteriami, jak w zadaniu 5 (powyżej) wprowadźcie do gry dodatkowo: element rywalizacji, umożliwiający rozstrzygnięcie i wyłonienie zespołu zwycięzców) oraz ludzkich aktorów (ucharakteryzowane postaci bohaterów gry, pełniące rolę animatorów) i opiszcie ich zadania w określonych stacjach. „Zatrudnijcie” także w Waszej grze przewodników jako łączników grup i/lub ekspertów przy jej ewaluacji, dokładnie opisując ich zadania.
	8. W grupie uczestników szkolenia opracujcie jednogodzinny quest dla Waszego miasta, wykorzystujący temat lub aspekt jego dziedzictwa, możliwie dotychczas nie eksploatowany w tej formie. Wybierzcie miejsca questu, opracujcie jego zadania i ustalcie listę materiałów pomocniczych. Wskażcie podmiot, który byłby najlepszym potencjalnym opiekunem questu i uzasadnijcie ten wybór.
	9. Wybierz obiekt w Twoim mieście, mający walor z punktu widzenia lokalnego dziedzictwa, w którym zlokalizowałbyś „skarb” dla potrzeb geocachingu. Opracuj formę jego ukrycia i wskaż odpowiednie miejsce, by zapewnić dostępność dla poszukujących. Dokładnie opisz „skarb”, który chciałbyś tam umieścić, zważając, by: 1) miał on związek z dziedzictwem miejsca, 2) nie wymagał znacznych kosztów produkcji lub był darmowy, 3) zachęcał do zwiedzenia miejsca i zapoznania się z dziedzictwem. Wskaż, w jakiej formie można powiązać skarb i jego wykorzystanie dla geocachingu z promocją usług przewodników w tym miejscu, które wybrałeś.
	10. Zestaw listę ciekawych tematów dla questu w Waszym mieście (przynajmniej 6), z których każdy powinien obejmować zwiedzenie minimum trzech obiektów lub miejsc cennych ze względu na walory kulturowe lub przyrodnicze. Przy każdym temacie podaj listę tych miejsc i krótkie uzasadnienie ich związku z tematyką questu.

CZĘŚĆ IV

Warsztat pracy przewodnika

Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego

WPROWADZENIE

Ta część zostanie przedstawiona w sześciu rozdziałach. Rozdział 17 prezentuje i analizuje podstawowe formy przekazu, stosowane w interpretacji dziedzictwa a oparte na słowie mówionym, z kolei Rozdział 18 – uzupełniające i urozmaicające przekaz elementy rozmaitego pochodzenia. To z nich przewodnik buduje swoje programy interpretacyjne i wykorzystuje je w poszczególnych modułach, miejscach i etapach zwiedzania. W Rozdziale 19 opisano kilka przydatnych narzędzi porządkowania materiału interpretacyjnego, ułatwiających tworzenie całych programów lub pojedynczych modułów zwiedzania, tu także przedstawione są urządzenia służące interpretacji dziedzictwa, z którym przewodnik najczęściej się spotyka i wskazano najlepsze możliwości ich wykorzystania. Rozdział 20 szeroko opisuje przygotowanie do pracy przewodnika, rozróżniając przygotowanie dalsze, dotyczące tworzenia programów interpretacyjnych dla miasta i bliższe, zorientowane na konkretne zlecone przewodnikowi zwiedzania. Rozdział 21 opisuje realizację usługi przewodnika, czyli przebieg zwiedzania z jego udziałem. W jego ramach umiejscowiono zastosowanie zabiegów interpretacyjnych w powiązaniu z zadaniami natury organizacyjnej, od których zależy bezpieczeństwo i sprawny przebieg zwiedzania, ale które w nie mniejszym stopniu niż sama interpretacja wpływają również na jego atrakcyjność dla turystów i ostateczną efektywność. Ostatni Rozdział 22 przedstawia nietypowe i trudniejsze sytuacje, które w swojej pracy napotyka przewodnik i zawiera wskazówki przydatne w ich rozwiązywaniu. Tu także zestawiono najbardziej typowe pytania turystów, często wykraczające poza zakres wiedzy pozyskany na szkoleniu, do których warto przygotować z góry początkujących przewodników. Na końcu wreszcie przedstawiono w nim szereg punktów stycznych pracy przewodnika z innymi usługami na rzecz turystów i momentów stycznych, w których konieczna jest jego współpraca z innymi podmiotami. Krótki zarys sprawdzonych form tej współpracy powinien ułatwić przewodnikowi „wpisanie” jego programu interpretacyjnego do szerszej oferty turystycznej i kulturalnej jego miasta, a także – jako pojedynczego modułu - w ramy obszerniejszych programów, tworzonych i realizowanych przez biura podróży jako organizatorów wycieczek.

Czytelnik nie powinien się dziwić, jeśli w niektórych miejscach tej części (a szczególnie w rozdziałach 20 i 21, dotyczących przygotowania i realizacji zwiedzania) odnajdzie powtórzenia niektórych zagadnień, prezentowanych już w części drugiej i trzeciej podręcznika albo liczne odniesienia do nich, tym razem w nowych kontekstach. Tam były one potrzebne, by opis poszczególnych typów zwiedzania mógł być jasny i pożyteczny w analizie metodycznej w ramach szkolenia: służyło to całościowemu ujęciu i zrozumieniu poszczególnych form jako programów interpretacyjnych. Tutaj opisano je jako kluczowe elementy warsztatu pracy przewodnika: przygotowanie i przeprowadzenie usługi jako takiej oraz główne sposoby interpretacji. Wychodząc z założenia, że podręcznik powinien spełniać obie funkcje: systematycznej prezentacji przedmiotu i pożytecznej pomocy w pracy,

autor wolał zdecydować się na pewne powtórzenia, by dać czytelnikowi zarówno kompletny opis metod, jak i pełne instrumentarium do działania. Z kolei tam, gdzie pełny opis niektórych działań interpretacyjnych powielałby dłuższe fragmenty tekstów poprzednich części lub innych rozdziałów części 4 (głównie w Rozdziale 21 opisującym realizację zwiedzania), odsyłamy Czytelnika wprost do tych tekstów, wskazując odnośny rozdział i temat. W takich wypadkach należy traktować oba teksty jako składające pewną całość i w danym miejscu zalecana jest ponowna lektura wskazanego w odesłaniu tekstu.

17. PODSTAWOWE SŁOWNE FORMY PRZEKAZU W PRACY PRZEWODNIKA

Najczęściej stosowane formy przekazu przedstawione i omówione w niniejszym rozdziale, to jakby pojedyncze „klocki lego” czy cegły, z których przewodnik buduje swój całościowy przekaz. Przyjrzymy się bliżej pochodzeniu, konstrukcji i formom oddziaływania tych elementów oraz wskażemy na ich przydatność w poszczególnych programach interpretacji, które tu rozumiemy jako typy zwiedzania [por. część 2 podręcznika].

Warto pamiętać, że w praktyce zawsze, kiedy interpretujemy obiekty i miejsca - tworzymy również własne opowieści o nich. W zależności od kontekstu narracji i sposobu jej przedstawienia (czy to w formie opowieści, czy merytorycznego komentarza) również same obiekty i miejsca za każdym razem mogą dla zwiedzających nabierać innego znaczenia. Z kolei przez dopuszczenie uczestników zwiedzania do aktywnego udziału w interpretacji, jak również przez zainspirowanie ich do własnej refleksji po jego zakończeniu, przewodnik uruchamia proces ich własnej interpretacji. Bazując na otrzymanym materiale, łącząc go z własnymi doświadczeniami przed zwiedzaniem, bodźcami i działaniami podczas niego i informacjami pozyskanymi po powrocie do domu, tworzą oni własny obraz napotkanego dziedzictwa i pozwalają mu kształtować własną świadomość. Jednak przekaz przewodnika pozostaje najbardziej sugestywnym kanałem interpretacji, bo przekazywany jest na miejscu i od człowieka do człowieka. Można powiedzieć, że w świadomości większości zwiedzających ich obraz dziedzictwa nabiera w przybliżeniu takich kształtów, takiego kolorytu, takich wartości estetycznych i moralnych, jak go skonstruował, namalował i wartościował przewodnik. Dlatego tak wielkie znaczenie ma odpowiednio dobrana forma tego przekazu.

Aby jak najlepiej zapoznać uczestników szkolenia z formami oraz nauczyć ich samodzielnej konstrukcji i użycia tych form, zdecydowaliśmy się zaprezentować je systematycznie, wszystkie w ramach podobnej struktury. Każdą z nich więc 1) opiszemy 2) pokażemy na konkretnym przykładzie (niekoniecznie wziętym z praktyki turystycznej), 3) zanalizujemy jej typową strukturę w celu lepszego zrozumienia, 4) wskażemy najbardziej powszechne lub pożądane miejsca i konteksty jej zastosowania w pracy przewodnika, odnosząc je do poszczególnych form zwiedzania, wreszcie 5) wskażemy najczęściej wykorzystywane źródła tych elementów w miejskim dziedzictwie lub/i sposoby ich budowania od podstaw, tak aby żeby umożliwić przewodnikowi znalezienie lub stworzenie zbioru na swoje potrzeby.

Poniższy przegląd został opracowany na podstawie własnych doświadczeń autora i szeregu innych doświadczonych przewodników. Dlatego należy zaznaczyć, że tak powstała lista bynajmniej nie jest pełna. Można ją raczej traktować jako niezbędny czy „wyprawkę” przekazywaną na początku drogi przewodnikowi rozpoczynającemu swoją przygodę z profesjonalną interpretacją dziedzictwa. Każdy samodzielny i kreatywny interpretator przedsię

czy później znajdzie lub samodzielnie skonstruuje liczne własne, oryginalne formy i narzędzia interpretacji, bazujące na materiałach odnoszących się do jego miasta. Od początku też każdy przewodnik powinien te i inne formy opracowywać do użycia w pracy według własnych technik, najlepiej przystających do jego osobowości, zdolności, sposobu myślenia, działania i wyrażania się, temperamentu oraz nabywanych stopniowo własnych, niepowtarzalnych doświadczeń jako interpretatora dziedzictwa.

Określenia „filar interpretacji” użyte przy dwóch formach przedstawionych w pierwszej kolejności (komentarzu rozwiniętym i opowiadaniu) zwracają uwagę nie tylko na ich podstawowe znaczenie w pracy przewodnika, ale także na ich charakter „stacji” podczas klasycznego spaceru i większości innych typów zwiedzania [por. części 2 i 3 podręcznika, gdzie używamy określenia „stacja”]. To właśnie te dwie formy dłuższej, rozwiniętej interpretacji odgrywają w niej najczęściej funkcje samodzielnych modułów, przypisanych do określonych miejsc zwiedzania, zazwyczaj tych najważniejszych. Dlatego nauka ich konstruowania i stosowania jest niezbędną podstawą tworzenia profesjonalnego warsztatu przewodnika. W naszym podręczniku to one są punktem wyjścia do tej części ćwiczeń z metodyki, która jest poświęcona przekazowi.

17.1. Komentarz rozwinięty - I filar przekazu ustnego

Opis i zastosowanie. Komentarz merytoryczny w takiej rozwiniętej formie jest samodzielnym modułem interpretacji. Nie jest to więc tylko identyfikacja obiektów i miejsc, a nawet nie tylko ich (rozszerzona w stosunku do identyfikacji) prezentacja - lecz ich pełnowartościowa interpretacja. Oznacza to, że typowy komentarz wypełnia trzy zadania: a) **identyfikacyjne** (nazwa obiektu/miejsca, jego profil (w tym styl architektoniczny, pierwotne zadania i aktualna funkcja), b) **prezentacyjne**: w tym jego historyczną genezę (okoliczności i cel powstania, budowy, ludzi związanych z jego powstaniem) i kluczowe wydarzenia zmieniające formę, przeznaczenie i rolę obiektu/miejsca w różnych epokach i okolicznościach oraz c) **interpretacyjne**. To ostatnie dopiero umieszcza obiekt w kontekście nie tylko miejsca, ale i jego dziedzictwa. W zależności od typu miejsca albo obiektu interpretacja może obejmować m.in. opis znaczenia obiektu dla poszczególnych grup ludzi (np. mniejszości religijnych, kobiet, subkultur), jego obecność w różnych aspektach życia lokalnej społeczności (np. jako miejsca unikalnych eventów, znanego miejsca spotkań nieformalnych grup), wydarzenia o dużym oddźwięku społecznym związane z obiektem (jak katastrofy, przestępstwa, akty heroiczne, niestandardowe zachowania znanych osób, znane afery), artystyczny i w ogóle subiektywny odbiór obiektu (np. w poezji, sztuce, oryginalnych opisach i zbiorach). Ważnym elementem interpretacji jest szersze wpisanie obiektu w dziedzictwo lokalne, a także krajowe lub nawet światowe (jeśli istnieje taka możliwość), ukazanie jego powstania i wydarzeń z jego dziejów i procesów historycznych, społecznych lub kulturowych (jak przykładowo: reformacja i kontrreformacja w przypadku kolegiów jezuickich, konflikty zbrojne epoki

w odniesieniu do twierdzeń nowożytnych), porównanie z innymi miejscami o podobnym profilu ze wskazaniem jego cech pionierskich czy unikalnych.

Częścią interpretacji może być odniesienie do kontrowersji związanych z obiektem/miejscem niegdyś (jak spory o własność albo przeznaczenie obiektu lub miejsca, o umieszczone w nim elementy i ich ocenę, m.in. dzieła i kolekcje) oraz obecnie (jak znaczenie obiektu dla różnych grup i środowisk, ich odczytywanie jego roli i wymowy: np. jako symbolu pięknej architektury – lub historycznej opresji; wybitnej sztuki – lub prowokacji).

Do komentarza rozwiniętego można wbudować odniesienia do mitów i stereotypów związanych z obiektem czy miejscem, opisy miejskich tradycji i zwyczajów (niekonieczne tylko tych godnych pochwały), potoczne nazwy obiektu i dowcipy na jego temat, anegdoty związane z bytnością lub zamieszkaniem tu znanych ludzi, jędrne i celne cytaty literackie, i tak dalej. Jak widać z przytoczonej listy, rozwinięty komentarz może często stać się większą całością o charakterze zbioru, w którym – poza typowymi elementami opisu merytorycznego, znajdują się mniejsze formy przekazu, w innych przypadkach wykorzystywane samodzielnie. Jest to spowodowane funkcją komentarza rozwiniętego właśnie jako modułu zwiedzania: czyli większej całości poświęconej miejscu i obiektowi i generalnie zaprojektowanej dla interpretacyjnego „wypełnienia” całej „stacji” zwiedzania, jaką jest kolejny odwiedzany obiekt czy miejsce.

Rodzaje komentarzy. Podział komentarzy na poszczególne typy wynika z różnorodności przedmiotów, dla których interpretacji są one konstruowane i stosowane. Patrząc z tego punktu widzenia, podstawowe rodzaje komentarza, z którymi na co dzień spotyka się przewodnik to komentarze do: *miejsca* (jako części przestrzeni miasta, np. placu, ale także niezabudowanego, jak park), *obiektu* (budowli, kompleksu itd.), *wydarzenia* (przekazywany zawsze w powiązaniu z wydarzeniem miejscu, ale odnoszący się raczej do wydarzenia niż do miejsca), *dzieła* (sztuki, literatury itd.) oraz *osoby* (postaci historycznej, współczesnej lub nawet legendarnej albo fikcyjnej, związanej z miejskim dziedzictwem).

Typowa struktura komentarza rozwiniętego

Ze względu na różnorodność komentarzy, zostanie ona przedstawiona bardzo ogólnie po to by nasz opis odnosił się do wszystkich typów komentarzy. Należy go zatem rozumieć jako wskazanie niezbędnych elementów komentarza wraz z ich cechami oraz uporządkowania ich w ramach całości. Dalej – idąc w detale, a szczególnie przechodząc do doboru pojedynczych najmniejszych części („memów”) komentarza, jego twórca idzie już różnymi drogami, w zależności od tego, czy komentarz będzie dotyczył miejsca (i jakiego rodzaju miejsca), czy postaci, wydarzenia czy dzieła.

Na klasyczny komentarz składają się **cztery główne elementy**, ułożone zazwyczaj w podanej kolejności:

- a) **Wprowadzenie i identyfikacja: „Posłuchaj, bo warto”.** Ma ono na celu identyfikację obiektu, a jednocześnie pobudzenie zainteresowania uczestników zwiedzania, które jest tym bardziej konieczne, że komentarz zajmie sporą chwilę, a słuchacze najczęściej

przyjmują go stojąc. Dlatego przewodnik musi starać się, by ich do wysłuchania zachęcić. Może do tego służyć oryginalne zagajenie, dowcip związany z obiektem, pytanie retoryczne zadane zwiedzającym lub znany albo „prowokujący” cytat. Wyszukując lub wybierając formę tego wprowadzenia należy pamiętać, by miała ona taką postać, która zapewni nie tylko pozyskanie uwagi słuchaczy, ale jednocześnie skupi ją właśnie na obiekcie i następującym komentarzu do niego. W ramach tego wprowadzenia należy już ująć nazwę obiektu i jego pierwotne oraz aktualne przeznaczenie. Przykładowo: informacje zawarte już we wprowadzeniu do kieleckiego gmachu Muzeum Narodowego muszą zatem objąć i ten fakt, że pierwotnie budowla była pałacem Biskupów Krakowskich.

- b) **Prezentacja: „Dlaczego tu jestem?”**. Nawiązując do wprowadzenia przewodnik ukazuje cel swojej prezentacji, wyjaśnia, dlaczego warto i należy skupić uwagę na danym obiekcie. To na tym etapie, za pomocą kilku słów zwiedzający dowie się, dlaczego w ogóle tu przyszedł, jakie podstawowe znaczenie obiekt odgrywa w mieście i jego dziedzictwie, pozna także zarys dziejów obiektu (ujęty w kluczowe, krótkie informacje) i związanych z nim postaci oraz wydarzeń.
- c) **Interpretacja właściwa: („To jest tak niezwykle!”)**. To zasadnicza część komentarza, w której przewodnik rozwija prezentację obiektu o wybrane (dla danej grupy) aspekty jego dziejów lub funkcjonowania, ujawnia jego unikalne walory z punktu widzenia różnych zainteresowań (jak wyjątkowe materiały użyte w budowie dla zainteresowanych techniką i architekturą, pionierskie zastosowania technik artystycznych lub udział obcych artystów, albo dramatyczne wydarzenia mające tu miejsce i ich literackie opisy dla fanów literatury). Tu może wskazać na znaczenie obiektu (miejsca) dla różnych grup ludzi, w tym historycznych mniejszości etnicznych albo reprezentantów różnych opcji politycznych itd. Ujawnia zaskakujące cechy obiektu lub nieznane jego związki ze znanymi ludźmi („tu napisał swój ostatni list do matki”, „w tym miejscu wręczono jej dyplom lekarski”), pokazuje jego związek z ideami (jako ich materialne ucieleśnienie lub wzór albo miejsce inspiracji ich twórców), ukazuje także żywe relacje dzisiejszej społeczności lokalnej do obiektu. Może to zrobić z pomocą rozmaitych form wyrazu, z użyciem mniejszych form przekazu (jak cytaty, anegdota, metafora, analogia, nawiązywanie do znanych historycznych wydarzeń, porównanie, monolog, także udratyzowany), za pomocą pytań stawianych uczestnikom, z wykorzystaniem ilustracji, schematów, a nawet elementów muzycznych (nagranie) itd. Liczba tak prezentowanych „idei” – czyli interpretacyjnych odniesień, nie powinna być zbyt duża, a to ze względu na ograniczone możliwości koncentracji słuchaczy. Najlepiej, jeśli będzie ich nie więcej niż 4-6, przy czym dobrze, jeśli każda z nich zostanie zilustrowana: właśnie za pomocą obrazowo przedstawionego faktu, ilustracji lub schematu, przykładu działania, widocznego elementu materialnego, cytatu literackiego, wywołanej postaci osoby i jej wypowiedzi, anegdoty lub porównania. Skojarzenie przez zwiedzających każdej „idei” interpretacyjnej z jej (słowną lub materialną) ilustracją ułatwi

im zapamiętanie tego elementu przekazu. Ten element komentarza jest także miejscem na prezentację alternatywnych wersji historii lub przebiegu wydarzeń, jeśli takie są możliwe w stosunku do obiektu i jeśli przewodnik decyduje się na ich wykorzystanie w swoim programie.

- d) **Konkluzja: „I co z tego?”**. Ma ona na celu albo podsumowanie całości komentarza albo zainspirowanie zwiedzających do samodzielnej kontynuacji interpretacji: poszukiwania innych informacji, zwiedzenia innych miejsc, zadania sobie pytań i poszukiwania odpowiedzi, przemyślenia postaw. Część zamykająca interpretację może więc na przykład zawierać element prowokujący (wypowiedź wymagającą przemyślenia, budzącą chęć dyskusji) lub zostać nagle urwana, co w wielu zwiedzających rodzi chęć podjęcia własnych dociekań.

Wyszukiwanie wątków i budowa komentarza. Materiałem do tworzenia narracji historii miasta czy konkretnego miejsca mogą być elementy powszechnie znanej historii narodowej, powiązane z miastem/miejscem, ale także dzieje lokalne lub regionu albo historie niezwykle, odbijające wyjątkowość miejsca. Mogą to być szerzej nieznane narracje o miejscach i wydarzeniach, jednak potwierdzone świadectwami dokumentów i budowli, nadają się tu także udokumentowane i interpretowane biografie ludzi wybitnych i odrzuconych, uznanych i wyklętych, ludzi-symboli i outsiderów.

Wśród źródeł informacji potrzebnych do budowy komentarza należy rozróżnić dwie grupy. Pierwsza z nich to źródła faktów dotyczących dziejów, wydarzeń (tych wielkich i epizodycznych), biografii ludzi i ich szczegółów, okoliczności powstawania dzieł, budowli oraz mechanizmów procesów społecznych, które miały lub mają miejsce w mieście. Najbardziej wartościowymi źródłami w tym zakresie są publikacje naukowe, odpowiednio: na temat dziejów miasta (monografie historyczne, zbiory artykułów) i jego kulturalnych tradycji oraz poszczególnych dziedzin życia miasta, w tym także opracowania socjologiczne i statystyczne. W szczególnych przypadkach, gdy komentarz przewodnika musi być bardzo rozbudowany o nie opracowane dotąd elementy danej tematyki (np. biograficzne albo dotyczące współczesnych wydarzeń), źródła można znaleźć w archiwach miejskich i państwowych, opracowaniach zbiorów muzealnych własnych zbiorach i archiwach poszczególnych obiektów (jak klasztory i parafie, organizacje, uczelnie, biura festiwalowe i inne).

Historia miasta nie musi być przy tym *jedna*. Może ona - obok głównego wątku - być opowiadana w formie cytatów i streszczeń wielkiej i lokalnej literatury, ograniczona i uszczegółowiona w wątki tematyczne, prezentujące konkretne wydarzenia (jak miejska rewolta czy oblężenie), procesy (jak industrializacja) lub dziedziny (jak dziedzictwo kulinarne). Źródłami dla tych elementów komentarza mogą być opracowania monograficzne, poświęcone danemu wydarzeniu lub tematyce.

Szereg źródeł do interpretacji, w tym anegdot różnego rodzaju, ilustracji, dowcipów, elementów muzycznych i innych można odnaleźć w prasie codziennej i archiwach redakcji, w publikacjach popularyzacyjnych (literatura krajoznawcza jak przewodniki, broszurki eventów,

portale miejskie i blogi pasjonatów historii lub różnych dziedzin kultury), w literaturze pięknej (powieści, opowiadania, wiersze), w kolekcjach należących do osób prywatnych, rodzin i grup albo stowarzyszeń. Nieocenioną kopalią pojedynczych elementów informacji („memów”) przydatnych w komentarzu, a w szczególności jego części pierwszej i trzeciej, jest także codzienne życie miejskie, w tym spotkania towarzyskie, przewodnika i szerokich kręgów jego znajomych, aktywność przeróżnych grup i stowarzyszeń, portale miejskie, w tym ich strony kulturalne i poświęcone różnym dziedzinom aktywności, a nawet zbiory ogłoszeń. Wykorzystując wszystkie wymienione typy źródeł, przewodnik powinien pamiętać, że (poza cytataми, których świadomie chce użyć w oryginalnej formie), w trakcie przygotowywania komentarza, musi je opracować pod względem językowym, dostosowując do tego rejestru, który wybrał dla danego programu zwiedzania lub dla konkretnej grupy. W niektórych przypadkach będzie zatem konieczne uproszczenie zbyt naukowego języka analiz, w innych – „wyglądzenie” gwary albo zastąpienie żargonu branżowego językiem literackim, by informacja stała się łatwo zrozumiała dla uczestników zwiedzania.

Zastosowanie. Komentarz jako odrębny moduł zwiedzania, wymagający czasu dla swojego rozwinięcia, jest stosowany tylko w niektórych zwiedzanych miejscach i obiektach wybranych przez przewodnika do pełnej prezentacji i/lub rozwiniętej interpretacji. Najczęściej są to „stacje” zwiedzania, czyli miejsca, w których przewodnik z grupą zatrzymuje się na dłuższą chwilę i tam rozwija komentarz. Takie „stacje” są typowe dla m.in. spaceru tematycznego i historycznego oraz zwiedzania kombinowanego. Są to także przystanki objazdu oraz zwiedzania kombinowanego. W przypadku większych obiektów zwiedzanych wewnątrz najczęściej komentarz rozwinięty stosuje się jako interpretację całości (np. przed wejściem do obiektu lub w pierwszym pomieszczeniu). W dalszym ciągu zwiedzania komentarz rozwinięty wykorzystuje się już tylko (jeśli w ogóle) do interpretacji w wybranych najważniejszych miejscach, przy kluczowych dziełach lub w mających największe historyczne znaczenie pomieszczeniach w obiekcie. Na przykład odrębny komentarz potrzebny jest do katedry wawelskiej jako całości, a na odrębny zasługuje jej Kaplica Zygmuntowska. Zamek Królewski w Warszawie może „otrzymać” swój komentarz ogólny już na dziedzińcu, a Sala Senatorska odrębny – choćby jako miejsce uchwalenia Konstytucji 3 Maja.

Przykład komentarza rozwiniętego - Poznański sylabus miejsca (2011)

Pomocnym narzędziem budowy komentarza, opracowanym na podstawie doświadczeń poznańskich przewodników jest **sylabus miejsc**, szerzej przedstawiony w rozdziale 3 niniejszej części podręcznika. Tam odsyłamy Czytelnika, chcącego zapoznać się z przykładową strukturą komentarza

17.2. Opowieść jako odrębny moduł w ramach interpretacji - II filar przekazu ustnego

Opis i zastosowanie. *Storytelling*. Opowieść o wydarzeniach i bohaterach, a także procesach była i jest nadal podstawową formą, w jakiej ludzie uzyskują, wyrażają i zachowują informacje i wiedzę. Jest ona formą komunikacji, która poprzedza pisaną ludzką historię jako środek przekazu przeszłości od jednego pokolenia do następnego. Ustne opowiadania są też jedną z najstarszych form niematerialnej sztuki i nadal pozostają żywą i dynamiczną formą kultury we wszystkich częściach świata. Najstarsze zachowane świadectwa opowiadanych historii sięgają czwartego tysiąclecia przed Chrystusem i pochodzą z początków cywilizacji egipskiej. Niezależnie od tego, dzięki odkryciom neurobiologii wiadomo, że typowym dla ludzkiego mózgu sposobem organizowania, magazynowania i uzyskiwania wtórnego dostępu do informacji uzyskanych przez osobiste doświadczenia działania jest zapis w pamięci i odtwarzanie ich jako opowieść. Dlatego indywidualnie opowiadane historie są jedną z podstawowych form komunikacji ludzi między sobą, wykorzystywanym także w nowoczesnych mediach masowych (jak w reklamie), a także w naukowych badaniach organizacji i biznesu.

W interpretacji dziedzictwa „opowiadanie historii” (z angielskiego: *storytelling*) definiuje się jako sposób przekazu pojedynczej, zamkniętej całości mającej strukturę „historii”. Jest on kierowany przez jedną osobę bezpośrednio do jednego lub więcej słuchaczy i nie ogranicza się do recytacji z pamięci, odtworzenia z gotowego tekstu lub odegrania w dramatyzowanej formie zgodnie z tekstem i scenariuszem, ale zawiera tworzenie obrazów mentalnych poszczególnych elementów tej historii za pomocą głosu i gestu opowiadającego. Poprzez bezpośrednie opowiadanie i słuchanie historii, narrator i jego publiczność w pełni koncentrują się i angażują w doświadczenie uczenia się (pozyskiwania informacji). Opowiadanie jako forma przekazu informacji ma „namacalny” i subiektywny (a więc osobisty) charakter, ponieważ odnosi się nie tylko do faktów, idei lub teorii, ale także do emocji (w tym lęków i nadziei), marzeń i fizycznych doświadczeń – fakty ukazuje z perspektywy „czyjegoś” życia, a w jego kontekście także „czyjegoś” przeżycia i towarzyszących mu emocji. Pozwala to słuchaczom zidentyfikować się z bohaterem opowiadania, a tym samym wydarzeniem, dziełem czy innym wytworem dziedzictwa.

W nowoczesnej interpretacji dziedzictwa ta technika „opowiadania historii” wykorzystuje osobistą, zaangażowaną narrację, która jest prastarą i podstawową strukturą ludzkiego doświadczenia, jego przekazu i - szerzej - myślenia. Wnosi ona do nauczania i uczenia się punkt widzenia opowiadającego, wyraźnie zdefiniowany przez przekaz w pierwszej osobie „świadka” lub autentycznego pośrednika.

Opowiadanie historii poprawia atmosferę w grupie zwiedzających, subiektywnie oddziałuje jako rodzaj wzajemnego „zbliżenia” słuchających, tworząc z nich zasłuchaną całość. Jeśli jest opowiedziane dobrze - czyli: sprawnie, potocznie, komunikatywnym i obrazowym językiem, z elementami humoru - relaksuje ich, spycha na dalszy plan stres,

dostarcza im rozrywki. Opowiadanie wprowadza także emocje do doświadczenia turystycznego (I procesu uczenia się podczas zwiedzania), a informacje przyswojone w towarzystwie emocji łatwiej są „magazynowane” w pamięci i wtórnie z niej wywoływane. Sugestywnie i z zaangażowaniem przekazywana opowieść operuje bodźcami słuchowymi, wzrokowymi i ruchowymi, a przez to lepiej niż wykład czy uporządkowany komentarz trafia do niektórych ludzi reprezentujących bardziej przestrzenny, językowy, czy interpersonalny typ inteligencji, niż dominujący w szkole typ statyczny. Dlatego jej obecność w interpretacji przyczynia się do jej efektywności wobec tych właśnie ludzi.

Opowieści a rzetelność interpretacji. Jako interpretator dziedzictwa, przewodnik nie powinien burzyć czy „demontować” warstwy faktograficznej opowieści, mitów i legend. Są one ważnym elementem każdej kultury, bo pomagały i nierzadko nadal pomagają zrozumieć świat, poznać ważne wydarzenia z dziejów i motywy postępowania wielkich postaci. Były też i nadal bywają narzędziami dla wyjaśniania ludziom złożonej prawdy historycznej lub mechanizmów społecznych. Dlatego mogą i powinny być wykorzystane w interpretacji dziedzictwa. Aby zachować jej rzetelność, można opowieści wbudować jako osobne całości (moduły). W zwiedzaniach z dziećmi lub literackich można pozostawić je bez krytycznego komentarza, natomiast w innych zwiedzaniach krytyczna ocena faktów lub wskazanie na nieścisłości czy po prostu prezentacja potwierdzonej historii ma miejsce już jakby „poza nimi”, by nie zaburzać ich naturalnego dramatyzmu. Dzieje się to przez dołączenie do nich odpowiedniego wprowadzenia, albo w ramach następującej krótkiej dyskusji, jednak najczęściej przez kontynuację w formie merytorycznego komentarza (przy czym dobrze aby przejście między opowieścią a komentarzem było płynne). Można też zaplanować merytoryczne odniesienie do faktów z opowieści w innym miejscu w ramach programu zwiedzania (np. w zwiedzanej ekspozycji muzealnej lub prezentacji historycznej).

Klasyczne podtypy opowiadania i ich zastosowanie w pracy przewodnika

Opowieści ludowe (ang. *folk tales*) pojawiły się z potrzeby przekazywania wspólnotowej mądrości i doświadczenia w sposób łatwy do zapamiętania. Często ich bohaterami są – obok ludzi lub zamiast nich – zwierzęta. Przykładami są serie indiańskich opowieści o Kojocie czy bajki o Babie Jadze (Rosja i Słowiańszczyzna). Tego rodzaju opowieści przewodnik może zastosować podczas zwiedzania historycznego, odnosząc się do początków miasta lub do wciąż żywych tradycji folkloru, albo do miejsc, gdzie występuje ich materialne odbicie (pomniki, instalacje artystyczne itd.). W większej liczbie mile widziane są podczas zwiedzania z dziećmi lub zwiedzania tematycznego, ukierunkowanego na niematerialne dziedzictwo miasta lub wprost na bajki i opowieści.

Bajki to również ludowe opowieści, które jednak zawierają elementy magii, ich bohaterami są królowie, królowe, prości ludzie i postaci ze świata nadprzyrodzonego. Wiele z tej grupy opowieści zebrali historycy, badacze literatury i folklorysty (jak bracia Grimm, czy Hans Ch. Andersen). W interpretacji miejskiego dziedzictwa bajki są przydatne podczas

zwiedzań dla dzieci (jeśli funkcjonują miejskie bajki powiązane z miejscami) lub podczas tematycznych zwiedzań literackich (jeśli np. ich autorzy są powiązani z miastem).

Legendy i sagi historyczne zazwyczaj odnoszą się do wielkich postaci (królowie, bohaterowie) którzy żyli w okresie przed rozpowszechnieniem się relacji pisanych w danym kraju (w Polsce było to mniej więcej przed XIV wiekiem), oraz ich dokonań. Typową legendą jest zbiór opowieści o królu Arturze, w Polsce np. o Lechu i założeniu Gniezna i Poznania, o Popielu i Mysiej Wieży, o protoplaście dynastii Piastów. Legendy muszą być opowiedziane w miejscach, z którymi wiążą się w powszechnej świadomości, jednak jeśli jest ich wiele w miejskim dziedzictwie, konieczna jest selekcja. Na pewno należy je opowiedzieć omawiając początki miasta jako ludzkiego osiedla, w sytuacji gdy nie ma co do nich „twardych” pisanych źródeł.

Opowieści biograficzne to przekazywane w formie opowiadania i dramatyzowane przez narratora biografie realnych postaci lub ich fragmenty, związane z dziedzictwem miasta. Obok faktycznych epizodów atrakcyjnie i barwnie przedstawionych (w formie słownych obrazów) mogą zawierać fikcyjne sceny i dialogi, niesprzeczne z wiedzą na temat postaci, uzupełniające ciąg opowieści. Opowieści biograficzne, jako narracja w jednej całości są najczęściej przekazywane także w jednym miejscu, powiązanym z daną osobą, które określa się jako miejsce biograficzne. Z kolei one same składają się jako jeden z modułów na serię. Taka seria może obejmować np. kilka opowieści o kilku ludziach w ramach jednego zwiedzania (z programem typu: „Śladem wybitnych mieszkańców miasta”) lub jednorodnej całości, jak tematyczne (głównie biograficzne) zwiedzanie dotyczące jednego bohatera, na przykład pisarza, odkrywcy, wodza itd. Takie zwiedzanie jest połączone w sekwencję „stacji” realizowanych z pomocą różnych form przekazu w kolejnych punktach miasta. Przykładowo może to być zdramatyzowana biografia w formie właśnie opowieści, zadaniowe zwiedzanie ekspozycji tematycznej, komentarz rozwinięty w innym miejscu biograficznym, spotkanie lub warsztat w miejscu wykorzystania dziedzictwa np. klub kulturalny itd.

Szczególnym przypadkiem opowieści biograficznej jest **hagiografia**, to znaczy spisane religijne opowiadanie o świętym, z silną obecnością motywów heroicznych i interwencji nadprzyrodzonych, w tym licznych cudów. Część hagiografii narodziła się z materiałów przekazywanych przedtem ustnie, przereklamowanych przez autora. Także literackie hagiografie bywają opowiadane, zwłaszcza w miejscach związanych z działalnością świętych.

Mity często odnoszą się do rzeczywistej historii, będąc próbą wyjaśnienia pochodzenia zjawisk przyrody, motywów i skutków działań, ludzkich lub nadludzkich cech a nawet osiągnięć ludzkości (jak np. znany mit o Prometeuszu). Powiązane zbiory mitów to mitologie (na przykład: egipska, grecka, nordycka i inne). Opowiadanie pojedynczego mitu w miejscach dziedzictwa z nim kojarzonych (na przykład przy dawnej pogańskiej świątyni lub w świętym gaju) jest praktycznie obowiązkiem przewodnika w stosunku do każdej zwiedzającej grupy.

Fabuły to bardzo krótkie opowieści z zaledwie paroma bohaterami (często zwierzęcymi), z jasnym morałem i mocną obecnością elementu fantastycznego. Stosuje się je często przy zwiedzaniu z dziećmi, bardzo dobrze sprawdzają się też w ogrodach

zoologicznych lub kolekcjach sztuki albo przy interpretacji dzieł sztuki z motywami zwierzęcymi.

Eposy to historie skomponowane w formie poetyckiej. Ich fragmenty mogą być wykorzystywane przy zwiedzaniu zabytkowych wnętrz lub miejsc kojarzonych z dawnymi, historycznymi wydarzeniami, szczególnie w grupach miłośników literatury. Opowiadaniem nie jest przy tym ani wierna deklamacja fragmentu eposu, ani nie jego odczytanie, ale wolny przekaz prozą, oparty na treści utworu. W takie opowiadanie można jednak bez uprzedzenia włączać oryginalne fragmenty utworu, oddając w ten sposób głos pierwotnemu autorowi.

Ballady są ściśle związane z opowieściami o bohaterach i ich czynach, pierwotnie były one śpiewane lub skandowane podczas uroczystych, rytualnych zebrań lokalnych społeczności lub zgromadzeń danej grupy społecznej (np. uczt dworskich i rycerskich). Ballada jest rzadko stosowana w przewodnictwie miejskim, ponieważ jest trudna w przekazie i odbiorze: od przewodnika wymaga ona jednocześnie dobrej pamięci i słuchu muzycznego, w wersji przekazywanej nie może być również zbyt długa, a uczestnicy zwiedzania muszą mieć wygodne miejsce siedzące dla jej wysłuchania.

Historie niewiarygodne (ang. *tall tales*) to historia z elementami niewiarygodnymi, powiązanymi ze sobą i opowiadanymi tak, jakby były one oparte na faktach. Niektóre takie historie są przesadzoną wersją rzeczywistych wydarzeń (na przykład przesadne opowiadania myśliwych o dramatycznych polowaniach i swoich wielkich trofeach). Inne są całkowicie fikcyjnymi opowieściami, których akcja toczy się w realnym miejscu, na przykład w zabytkowym zamku (opowieści o rzekomo prawdziwych zjawach). Ich stosowanie w interpretacji powinno być ostrożne, należy je adresować raczej do miłośników takich historii oraz uczestników zwiedzań literackich.

Legendy miejskie („*urban legends*”) nazywane też nie całkiem poprawnie „mitami miejskimi” - to nowoczesna wersja ludowych opowieści, przystosowana do zurbanizowanej przestrzeni miasta, czy raczej dla niej specjalnie wymyślona. Są to niepotwierdzone faktograficznie opowiadania o ludziach, a zwłaszcza o miejscach i związanych z nimi wydarzeniach. Te - jak je nazywają badacze - „makro-plotki” podobnie jak plotki powstają anonimowo i są przekazywane najczęściej „z ust do ust”, podobnie rodzą się, zmieniają formy zamierają i „wyływają” na nowo w kolejnym wariacie. Ich „miejskość” polega na tym, że są powiązane rzekomym miejscem wydarzeń, a ich zasięg z reguły jest znacznie większy niż klasycznej plotki, kursującej w jednym środowisku. Legendy miejskie dotyczą współczesnych lub niedawnych „wydarzeń”, zawierają dramatyczne zwroty akcji lub niespotykane okoliczności, które bardzo często bywają uważane za prawdziwe i jako takie są przekazywane. Przewodnik powinien obchodzić się z nimi bardzo ostrożnie- jeśli już je wykorzystuje, to raczej dla ilustracji codziennego życia w danej epoce (która jest tematem zwiedzania) lub dla ukazania trwałej, uporczywej obecności jakiegoś motywu w społecznej świadomości. Zawsze też powinien je podawać z krytycznym komentarzem. Przykłady tego gatunku to m.in. miejskie mity PRL o „czarnej wołdze”, mit o „skarbie Latanowicza”

w poznańskiej farze czy nader liczne opowieści o rzekomych kilometrowych podziemnych przejściach pod miastami, ich twórcach i tajemnych celach.

Pięć klasycznych komponentów można traktować jednocześnie jako etapy opowiadania i kolejne kroki w jego budowaniu:

- 1) *Sceneria*: realia czasowe, opis miejsca, postaci i inne elementy kontekstu pozwalają słuchaczom przyjąć mentalnie obraz i poczuć się częścią opowiadania.
- 2) Budowanie *sekwencji* zdarzeń przygotowującej słuchacza do tego, że coś (zazwyczaj jakiś konflikt) musi się wydarzyć - tworzy to napięcie, zainteresowanie i uwagę słuchaczy.
- 3) *Kulminacja* (kryzys lub najwyższy punkt) jest zazwyczaj momentem w którym zostaje wprowadzony punkt zwrotny akcji lub jej zupełnie nowy element.
- 4) *Rozwiązanie i nauka*: tu następuje wskazanie i opisanie, czego główny bohater lub bohaterowie się nauczyli, co przeżyli, osiągnęli. W tym punkcie zawarty jest morał historii, jeśli ona taki zawiera.
- 5) *Skutki i zmiany* – opisana zostaje nowa świadomość bohaterów, ich nabyte zdolności, zachowania, nowa pozycja społeczna.

Budując opowieść według tych pięciu kroków, opowiadający koncentruje się na tym elemencie opowiadanej historii, który chce szczególnie utrwalić w świadomości słuchacza. Warto jednak zaznaczyć, że słuchacz nie zawsze musi zrozumieć lekcję płynącą z historii, a często może ją rozumieć nieco inaczej, niż opowiadający, co nie przekreśla jej wartości.

Wyszukiwanie wątków opowieści i ich pożądane cechy

Typowymi źródłami wątków dla opowiadań są gotowe zbiory opowiadań, legend, regionalnych bajek a nawet mitów miejskich, publikowane niemal dla wszystkich większych miast (a w przypadku mniejszych obecne w zbiorach regionalnych). Niektóre z tych zbiorów mają postać literatury krytycznej. Podają one kontekst i okoliczności powstania opowieści, jej różne wersje, a także z reguły komentarze historyczne, co znacznie ułatwia przewodnikowi dogłębne zapoznanie się z nimi i przygotowanie swoich wersji opowiadań. Inne zbiory podają po prostu literackie wersje legend, bajek i opowieści, w tym wypadku konieczna jest dodatkowa praca przewodnika, który musi sam przeprowadzić choć w minimalnym stopniu poszukiwanie ich źródeł i umiejętnie powiązać je z miejscami oraz (jeśli taki związek istnieje) z faktami historycznymi. Wiele z tych zbiorów ma intrygujące tytuły, jak np. „Tajemnice X” (tu nazwa miasta lub obiektu), albo „Opowieści Y” czy „Mity i legendy Z”. Przewodnik znajdzie je w bibliotekach regionalnych lub antykwariatach. Szereg opowieści i legend, najczęściej w formie streszczenia obecnych jest także w ulotkach z opisami historycznych obiektów, w tym prywatnie zarządzanych rezydencji lub kościołów. Ostatnio rozwinęły się także zbiory w blogosferze, gdzie pasjonaci zbierają i prezentują bardziej lub mniej krytyczne opracowania legend, opowieści miejskich i mitów miejskich, jak również bajek, legend i opowieści regionalnych lub tematycznych. Te ostatnie odnoszą się np. tylko do zwierząt, konkretnego

bohatera lub epoki, ale niemal zawsze są powiązane z miejscami – jeśli więc jest to „miejsce” w obszarze działania przewodnika, może je wykorzystać. Materiałem do konstrukcji historii-opowieści mogą i powinny być także elementy „pamięci ludowej”: anegdoty, opowiadania i historie o rzeczach niezwykłych, historie typowe dla regionu lub odbijające wyjątkowość miejsca, a nawet popularne w miejscowym środowisku wątki mitologiczne i fantastyczne, stanowiące tym samym element żywej kultury lokalnej.

Mając do czynienia z nie opracowanym materiałem przewodnik musi podjąć pewne zadania konstrukcyjne. Ma to miejsce w przypadkach, gdzie nie istnieje lub zbyt uboga jest krytyczna warstwa kontekstowa (np. opowieść jest tylko luźno „lokalizowana” gdzieś na Mazowszu lub „w Płocku”, bez podania czasu i szczegółów dotyczących bohaterów) i w tych, gdzie forma zapisu jest zbyt mało dramatyczna, by nadawała się do żywego, fascynującego przedstawienia. Wówczas przewodnik na podstawie pierwotnej opowieści konstruuje wątek od nowa, zgodnie z zasadami interpretacyjnego opowiadania dziedzictwa (*storytelling*).

Opowiadanie jako moduł interpretacji: wskazówki praktyczne

Trzy podstawowe elementy decydują o sposobie i jakości opowiadania:

A) Opowiadający

Przewodnik jako narrator opowieści przed jej włączeniem do swojego repertuaru i wykorzystaniem do konkretnego zwiedzania musi podjąć dwa działania.

Pierwsze z nich to *nawiązanie relacji do samej historii*. Ta ma dwa aspekty: podstawowy: opanowanie opowieści (w sensie dobrej znajomości przebiegu, umiejętnego dobrania słownictwa, gestyki oraz dramaturgii przekazu) oraz głębszy: „zaprzyjaźnienie” z jej treścią. Przewodnik musi albo w opowiadaną historię wierzyć, albo być przekonany o jej wartości (szanować ją jako cenny materiał interpretacji), wówczas będzie chciał i potrafił postawić niejako „w jej służbę” swoje umiejętności, wypożyczyć jej swoją osobę jako pośrednika. Jeśli przewodnik opowieści osobiście nie „szanuje” – będzie to bardzo widoczne w przekazie i odbierze jej znaczną część jej magii oraz oddziaływania na słuchaczy. Nawiązanie tej głębszej i osobistej relacji z opowieścią dokonuje się przez zapoznanie się z jej historycznym, kulturowym lub mitologicznym podłożem i kontekstem, pierwotną szatą językową, różnymi wersjami przebiegu akcji, krytyczną analizą literacką, nawiązaniem do niej w literaturze, sztuce i języku mówionym). Każda opowieść, która ma stać się jedną z kulminacji oprowadzania jest zdecydowanie warta takiego do niej podejścia, by mogła stać się atutem przewodnika, „wyczarowującego” z jej pomocą rzeczywistość, a nie jego słabą stroną.

Drugie ważne działanie to zaznajomienie się z odbiorcami i *odpowiedź na ich oczekiwania*. Każdy, kto opowiadał historie w ramach oprowadzania wie, jak ważne jest dostosowanie tego, co robi i mówi do konkretnych odbiorców: słuchaczy, których ma przed sobą tu i teraz. Opowiadający robią to na bieżąco. Jako interpretatorzy, dzisiejsi przewodnicy mają szczęście pracować w czasie, gdy wiedza na temat gości, ich motywacji i oczekiwań jest ogólnie większa niż kiedykolwiek wcześniej. Badania jakościowe rynku turystycznego

(w tym segmentacja odwiedzających) są przeprowadzane niemal dla każdego większego miasta, jako przewodnicy wiemy więc, z kim najczęściej przyjdzie nam pracować. To pozwala przewodnikom tworzyć wersje interpretacyjne opowiadań dla różnych słuchaczy: nie tylko dzieci i dorosłych, ale także zainteresowanych tym czy innym aspektem dziedzictwa. Dla nich dobieramy nie tylko odpowiednie opowieści, ale też odpowiednie wersje. Pomaga w tym oczywiście wywiad przeprowadzony w ramach bezpośredniego przygotowania bliższego do zwiedzania.

B) Słuchacze

Obecność więcej niż jednego słuchacza bardziej sprzyja skuteczności przekazu i przyjęcia opowieści, ponieważ istnieje większe prawdopodobieństwo, że pojawi się dialog, który będzie oferować więcej niż jedną perspektywę i szanse na dodatkowe spostrzeżenia (impulsy do własnej refleksji). Ponadto, opowiadający znajdzie miejsce na dialog ze słuchaczami i zachęci ich do niego, w naturalny sposób wytworzą się jakby kolejne etapy (sesje) opowiadania, przeplatane pytaniami i odpowiedziami. Przez takie wprowadzenie interaktywności (i przynajmniej potencjalnej możliwości wpływu na przebieg opowieści czy zniuansowanie kolejnych „obrazów”) w odbiorze słuchaczy ożywi się całość przekazu. Możliwe jest wówczas także załączkowe pojawienie się dyskusji, w której pytania, odpowiedzi i stwierdzenia z perspektywy różnych słuchaczy ukażą rozmaity sposób rozumienia przez nich opowieści czy jej poszczególnych obrazów, a także nadadzą jej nowe wymiary, „odkryte” tu i teraz przez słuchaczy. Doświadczony narrator potrafi przewidzieć miejsca w swojej opowieści, w których powinien zainspirować słuchaczy do włączenia się w ten właśnie sposób. Następnie wykorzysta ujawnione opinie, głosy i postawy w dalszym przebiegu opowieści, modyfikując go tak (czy nawet rozwijając w takim kierunku), by odnieść się do nich i zaakcentować te elementy, które wywołały zainteresowanie lub wydały się nie do końca przekonujące.

C) Sama historia

Jeśli opowiadanie zostało skonstruowane wcześniej i narrator miał czas na integrację konkretnych treści czy morałów, jest bardziej prawdopodobne, że słuchacze podejmą refleksję nad treścią i stopień zapamiętania oraz oddziaływanie opowiadania będą większe. Z kolei historie tworzone spontanicznie mają większy wpływ na pobudzanie emocji wśród słuchaczy. Opowiadający powinien zatem zdecydować, czego oczekuje od opowieści w kontekście swojego konkretnego programu (zwiedzania). Jak już wspomniano, podstawą każdej dobrej opowieści jest jej skonstruowanie jako serii obrazów mentalnych, przekazywanych głównie za pomocą głosu i gestów. Dlatego autor (narrator) musi zważać, by każdy kolejny epizod (etap) opowiadania był pełnowartościowym „obrazem” i jako taki mógł się „odbić” w świadomości słuchacza nie znającego historii dotychczas. Nie może zatem zabraknąć ważnych komponentów jak kontekst (w tym opis każdego miejsca i czasu akcji), wyrazisty rys postaci i dokładne, sugestywne, łatwe do wyobrażenia przedstawienie działań,

a także ich skutków. Tylko to zapewni pełną koncentrację słuchaczy na opowieści i w rezultacie – osiągnięcie zamierzonych efektów opowiadania jako formy interpretacji dziedzictwa (jego konkretnego aspektu czy elementu). Ważne jest także, aby narrator pamiętał, że opowieść musi mieć dla tych tutaj, konkretnych słuchaczy, formę nie tylko zrozumiałą, ale ma być dla nich jakby „ponownie utworzona i opowiedziana”. Celem jest przecież, żeby dawała im okazję nie tylko do poznania i zrozumienia wydarzeń, ale i do utożsamienia się przynajmniej w pewnym stopniu z realiami i bohaterami opowieści, ich dylematami, działaniami i postawami. Dlatego „malując” kolejne obrazy opowieści musi je tak budować, aby jakoś odnosiły się do ich sposobu widzenia świata, zawierały znane im przedmioty, okoliczności i problemy, podejmowały dyskusje z postawami i wartościami typowymi dla nich, a nie wydumany lub nie mający żadnego odniesienia do ich życia.

Tworzenie lub przetwarzanie „wątku” opowiadania

Dobry wątek opowiadania zawiera:

- 1) bohatera (w tej roli indywidualna postać lub niewielka grupa, np. mityczna para albo „paczka” przyjaciół ludzi), który musi mieć imię i wyraziste cechy,
- 2) jasny, konkretny kontekst, czyli okoliczności wyjściowe (tu już możliwa jest pierwsza dramatyzacja opowieści przez prezentację nadzwyczajnych okoliczności jak: głód, oblężenie, niebezpieczeństwo itd.)
- 3) potrzebę jakiegoś działania i jego pożądaný cel (np. zarządzenie niekorzystnym okolicznościom, oddalenie niebezpieczeństwa dla miasta, odnalezienie sprawcy zbrodni, wynalezienie leku na wirusa itd.),
- 4) obrazowo opisane podjęcie działania,
- 5) trudności i przeszkody na drodze do jego realizacji (ataki wrogich sił? czary? niesprawiedliwa krytyka?, kompletny brak środków? itd. – tu możliwy jest kolejny element dramatyzacji),
- 6) osiągnięcie celu lub klęska bohatera (kolejny możliwy element dramatyzacji).

Propozycja techniki budowania opowieści

Schemat: „klucze – obrazy - łączniki - ekstrapolacja”

Po znalezieniu potencjalnie interesującego wątku, powiązanego z dziedzictwem miasta, przewodnik 1) zestawia w kolejności etapy swojej opowieści, a następnie 2) wybiera pasujące do nich „słowa-klucze”, z których pomocą będzie budował swój ustny przekaz. Każde słowo-klucz odpowiada kolejnemu *obrazowi*, który przewodnik chce stworzyć. Ten obraz jest teraz 3) tworzony za pomocą zdań opisowych, słów, przy czym każde kolejne zdanie musi nieustannie odnosić do obrazu, pytając siebie samego, czy a) ma z nim związek b) dokłada kolejny element, do jego barwnego zarysowania c) znajduje się w tym obrazie we właściwej kolejności. Następnie przewodnik 4) układa kolejne obrazy (jak koraliki na naszyjnik) w opowieść za pomocą *łączników*, czyli zdań opisujących przejście od obrazu do obrazu.

Te zdania, które tworzą nić opowiadania, krótko opisują zwroty akcji lub po prostu doprowadzają do kolejnych obrazów. Mogą one zatem pełnić funkcje elementu zwrotnego, oczywistego i nie wymagającego odrębnego obrazu, jako dziejący się w tle opowieści (np. jednak król zdecydował inaczej: postanowił zniszczyć miasto") lub zwykłego przeniesienia akcji („a po paru dniach, gdy znów tam przyszedł”). Po prezentacji w sugestywnym obrazie punktu kulminacyjnego (najważniejszego wydarzenia, przełomu w akcji opowiadania, momentu najbardziej dramatycznej decyzji itd.) konieczne jest skonstruowanie „morału” opowieści, który tu powinniśmy rozumieć szerzej: jako jej *ekstrapolację*, czyli wyjście poza samą opowieść i kreatywne wykorzystanie jej do interpretacji dziedzictwa. Taka interpretacja musi oczywiście zawsze zawierać wątek edukacyjny, czyli zmierzać do utrwalenia wiedzy/doświadczenia, pozyskanych dzięki wysłuchaniu opowieści. Jednak bardzo pożądane jest, by ułatwiała czy nawet sugerowała słuchaczom identyfikację z bohaterami i samą opowieścią, a także inspirowała ich do samodzielnego myślenia, pośrednio także do pozytywnego działania. W zależności od typu opowieści, ale też i od grupy docelowej słuchaczy, ekstrapolacja może odnosić się do: a) dziedzictwa miasta, w tym żywej kultury jako kontekstu opowieści (... „i dlatego w naszym mieście do dziś myślimy tak”, „mówimy w takim języku”, „zajadamy się w ten dzień tym” lub też „czcimy tego bohatera jako naszego zbawcę”), b) poglądów lub postaw słuchacza („a co ty o tym myślisz?”, „a jak ty być postąpił?”, „jak powinien postąpić człowiek, by uniknąć X”, „a co znaczy dla ciebie patriotyzm?” lub też „czy ja i ty moglibyśmy dokonać X?”) albo c) aktualnej sytuacji politycznej, społecznej i palących problemów („czy można oceniać ludzi po ich rasie? religii? języku?”, „czego naprawdę potrzeba ludziom do X w naszych czasach?” lub też „jak możemy uniknąć powtórki z tak nieszczęśliwych historii?”). Oczywiście ta krótka lista nie wyczerpuje możliwych kierunków ekstrapolacji.

Wskazówki przydatne w budowaniu opowieści i jej prezentacji

Dobra opowieść powinna rozpoczynać się zagajeniem, które zainteresuje słuchaczy i skupi ich uwagę na następującej fabule. Taki początek może być jednocześnie odwołaniem do doświadczeń lub przynajmniej skojarzeń słuchaczy: może być nawiązaniem do miejsca, w którym przekazuje się opowieść (jako unikalnego, magicznego, powiązanego z bohaterami wyobraźni), do tożsamości słuchaczy i jej związku z opowieścią (co jest szczególnie zalecane, jeśli są oni gośćmi krajowymi a opowieść ma związek z narodowymi mitami i tradycjami jak te o księciu Kraku, protoplaście Lechu, Popielu i Piaście, Łokietku w Ojcowie itd.), albo do codziennych doświadczeń słuchaczy, ich problemów, dylematów i stojących przed nimi wyzwań.

Opowiadający używa słów jako narzędzi dla (chwilowego) wyrwania słuchaczy z ich rzeczywistości i zabrania ze sobą w podróż do świata imaginacji. Każdy bowiem słuchacz usłyszy (i zobaczy) coś innego, ponieważ opowieść jest w istocie tworzona w przestrzeni pomiędzy narratorem a słuchaczem: z całą jego osobowością, temperamentem, indywidualnymi zdolnościami percepcji, empatią, wiedzą, doświadczeniami, przekonaniami.

Narrator opowieści jest kreatywny w każdym przypadku, ale w *różnym stopniu*. Może więc przekazywać we własnym ujęciu tradycyjne opowieści ludowe, „referować” spisane opowieści, rozwijać i ożywiać po swojemu mity miejskie i historie z dziejów, opowieści religijne lub moralne. Opowieści może też sam konstruować z gotowych elementów w związku z konkretnym wydarzeniem, które jest okazją zwiedzania. przypadku. Niektórzy narratorzy opowieści tworzą historie spontanicznie dla potrzeb słuchaczy (słynni górscy „gawędziarze”, których zarówno dzieła, jak i występy są cennym elementem dziedzictwa).

Technika opowieści interpretacyjnej wymaga opowiadania z pamięci, a nie z książki lub gotowego tekstu. Dzieje się tak nie tylko ze względu na łatwość utrzymania uwagi słuchaczy przy żywym słowie i kontakcie wzrokowym, ale ma to głębsze przyczyny: opowiadane historie narrator ma odtwarzać i przekazywać **nie słowo po słowie, ale obraz po obrazie**. Wymaga to dłuższego treningu i oceny przez słuchacza; w ramach szkolenia można dobrać się w pary i wzajemnie przedstawiać sobie opowiadania.

Tę samą historię można opowiedzieć za każdym razem inaczej, wybierając jedno lub inne obrazy i wymieniając je, używając innych słów i elementów dramatyzacji. Dobór powinien zależeć od grupy docelowej (słuchaczy) i okoliczności, w których realizuje się opowiadanie (pogoda, czas dnia, związek z innymi wydarzeniami, np. eventem, włączenie zwiedzania do szerszego programu itd.).

Narrator opowieści jest jednocześnie: artystą, edukatorem i dostarczycielem rozrywki (co w pełni odpowiada zasadzie nowej turystyki: 3 x E!). Przewodnikowi nie wolno zapomnieć, że opowiadanie jest jedną z form sztuki, przy tym jedną z najstarszych, bo sięgających tak daleko w przeszłość, jak ludzka mowa.

Narrator może także współdziałać ze swoimi słuchaczami, jeśli ci wnoszą swój wkład w opowieść: rozwija wtedy wątki, o które dopytują, dokłada nowe obrazy lub uzupełnia te, które wywołały szczególne zainteresowanie. Do tego potrzebna jest mu umiejętność obserwacji słuchaczy i błyskawicznej, spontanicznej odpowiedzi na ich reakcje.

W zależności od typu opowiadania narratorzy mogą używać prócz głosu, gestu i znaczących przedmiotów także elementów muzyki, tańca, śpiewu, obrazów czy lalek (przykładowo w opowiadaniu legendy lub mitu).

Przykład opowieści (legenda historyczna)

Legenda o Ludgardzie, Przemyśle i Dobku (Poznań)

Dawno temu, kiedy Poznań był jeszcze całkiem młodym miastem, młody książę Przemysław II zaczął szukać żony. Miał ambitne plany zjednoczenia rozbitych ziem polskich, chciał zostać królem i do szczęścia brakowało mu tylko żony i syna, który przejąłby po nim dziedzictwo. Idealną kandydatkę na żonę – piękną Ludgardę, znalazł na dworze księcia szczecińskiego Barnima.

Młodzi przypadli sobie do gustu i wkrótce odbył się skromny ślub w kaplicy zamkowej. Właściwe uroczystości weselne miały się odbyć za kilka miesięcy w Poznaniu.

Kiedy przybyła Ludgarda do Poznania, witano ją nad wyraz serdecznie. Ze wszystkich stron słyhać było wiwaty na cześć książęcej pary, zewsząd płynęły życzenia długiego życia, szczęścia i liczego potomstwa.

Trzy dni świętowano w mieście książęce zaślubiny, a na zakończenie odbył się turniej rycerski na dziedzińcu zamkowym. Wzięło w nim udział wielu znakomitych rycerzy, którzy zjechali na wesele z całej Polski. W szranki stanął również młody małżonek – książę Przemysł. Nagrodę zwycięzcy miała wręczyć księżna Ludgarda, była ona nie byle jaka. Specjalnie na tę okazję poznańscy złotnicy wykonali misternie rzeźbiony ze złota i drogich kamieni wieniec laurowy, a książę dołożył jeszcze od siebie miecz rycerski.

Goście zajęli honorowe miejsca i turniej się rozpoczął.

Wśród okrzyków widzów, powoli wykruszali się poszczególni rycerze, aż na placu boju pozostało ich dwóch. Jeden w jasnej, bogato zdobionej zbroi, o którym mówiono, że to sam książę Przemysł i drugi tajemniczy rycerz w czarnej zbroi, którego nikt z gości nie znał.

Ruszyli więc do ostatniej, decydującej walki. Długo szala zwycięstwa nie mogła przechylić się na żadną stronę, widać było, że stanęli naprzeciw siebie równej rangi mistrzowie. W końcu jednak zmęczenie zaczęło dawać się we znaki i tajemniczy wojownik w czarnej zbroi zadał przeciwnikowi decydujący cios. Nie był on śmiertelny, ale na tyle mocny, że książę wypadł z siodła. Turniej miał swojego zwycięzcę!

Kiedy nadszedł moment wręczenia nagród, zwycięzca zdjął hełm i oczom zdumionych widzów ukazał się znany ze swojej skromności i szlachetności młody Dobiesław z możnego wielkopolskiego rodu Zarębów.

- Strzeż Dobiesławie cnoty rycerskiej, i walcz w obronie uciśnionych, tak dzielnie, jak walczyłeś w tym turnieju – z tymi słowy wręczyła Ludgarda zwycięski laur.

Na te słowa, przyklękając na jedno kolano odpowiedział Dobiesław:

- Pozwól o Pani, że przyjmując z rąk Twoich ten miecz i laur zwycięstwa złożę Ci przysięgę wierności. Tym mieczem, który mi wręczyłaś będę walczył w Twojej obronie, jeśli tylko zagrozi Ci niebezpieczeństwo.

Pogratulował również zwycięzcy książę Przemysł. Ale życzenia te nie zabrzmiały szczerze i od tego czasu odsunął Dobiesława od dworu.

Mijały lata, życie na dworze toczyło się swoim torem, a księżna Ludgarda chodziła coraz bardziej smutna, coraz rzadziej na jej twarzy gościł uśmiech. A i książęce oblicze często było zafrasowane, znać było, że coś trapi książęcą parę. Nic dziwnego, kołyska przeznaczona dla książęcego potomka ciągle była pusta.

W końcu ulegając złym podszeptom, książę otoczył swoją żonę wrogimi dwórkami, które śledziły każdy jej krok, a jej komnaty zamieniły się niemal w więzienie.

Pewnej zimy, kiedy los Ludgardy był już prawie nie do zniesienia pojawił się na zamku w mieszczańskim przebraniu rycerz Dobko. Przypadł do nóg swojej pani i rzekł:

- Pani moja, przybyłem aby Cię ostrzec. Coraz głośniej słyhać, że książę czyha na Twoje życie. Jedź Pani ze mną, uchodź z zamku!

- Z zamku ująć nie mogę, ale weź szlachetny Dobku mój pierścień i zawieź go do mojego dziada do Szczecina. Niech on mi ruszy z pomocą.

Pojechał więc Dobiesław na Pomorze, ale nie zdążył wrócić z odsieczą, bo z rozkazu księcia uduszono Ludgardę w jej komnatach. A działo się to w 1283 r.

Książę poniósł srogą karę za swoją zbrodnię. W 1295 r. koronował się na króla Polski, dziedzica się nie doczekał, a kilka miesięcy później nieopodal Rogoźna na orszak królewski zapadli Brandenburczycy, którzy wymordowali śpiących po nocnej biesiadzie rycerzy. Powiadali, że z samym księciem walczył i go pokonał tajemniczy rycerz w czarnej zbroi, ale nikt już nie dojdzie czy faktycznie była to zemsta Dobka Zaręby za jego ukochaną Ludgardę.

Faktem jest natomiast, że od czasu jej tragicznej śmierci, na murach zamkowych można było w księżycowe noce zobaczyć kobiecą postać sunącą w powłóczystych szatach.

Źródło: www.regionwielkopolska.pl/kultura-ludowa

17.3. Inne rodzaje komentarzy merytorycznych

17.3.1. Komentarz zredukowany

Opis i zastosowanie. Komentarz tego rodzaju ogranicza się do identyfikacji i prezentacji obiektu lub miejsca, nie obejmuje natomiast jego interpretacji właściwej (jak to ma miejsce w komentarzu rozwiniętym) lub podejmuje najwyżej jedną jej „ideę” (aspekt).

Stosowany jest głównie a) w trakcie zwiedzania obiektów przy poszczególnych elementach, w mniejszych dziełach obronnych albo w kolejnych pomieszczeniach, które nie są przedmiotem komentarza rozwiniętego (np. interesujące detale wyposażenia, nagrobki, kaplice boczne itd. w katedrze) b) w trakcie spaceru w przestrzeni miejskiej w miejscach lub przy obiektach, co do których przewodnik w swoim programie nie przewiduje odrębnej „stacji”: ciekawych ale nie kluczowych z punktu widzenia dziejów lub prezentowanej epoki (w zwiedzaniu historycznym) albo tematyki zwiedzania (w spacerze tematycznym), c) w trakcie zwiedzania ekspozycji, szczególnie w typie zwiedzania selektywnego [por. część 3] przy wybranych jej elementach, dziełach, czy eksponatach, które przewodnik chce uwypuklić lub wyróżnić.

Zasadniczo rozróżnia się dwa typy komentarzy zredukowanych, przy czym decydującym kryterium podziału jest ich struktura. Budując go, przewodnik kieruje się jedną z dwóch podstawowych zasad konstrukcji: albo „od ogółu do szczegółu” lub odwrotnie: „od szczegółu do ogółu”.

a) Zasada „**od ogółu do szczegółu**”. Po identyfikacji, która zawsze musi nastąpić na samym początku komentarza, w rozwiniętej prezentacji podaje się w pierwszym rzędzie szeroki kontekst obiektu, wydarzenia, miejsca lub dzieła. Może to być na przykład sytuacja zagrożenia w danej epoce jako powód budowy twierdz takiego typu, rozwijający się w danej epoce handel określonym towarem jako przyczyna powstania kompleksu targowego, panujący prąd artystyczny z jego ideami i akcentami jako okoliczności nadania dziełu tej, a nie innej formy, dramatyczne wydarzenia jako kontekst wzniesienia pomnika itd. W ramach samego kontekstu można przy tym także przechodzić od informacji najbardziej ogólnych do bardziej

szczegółowych (na przykład od sytuacji politycznej w naszej części Europy, przez zagrożenie danego terenu ze strony X, decyzje budowy serii fortyfikacji podjętą przez Z i czas oraz sposób jej realizacji w okresie N) pamiętając, że wszystkie kolejne informacje muszą być podane w maksymalnie skondensowanej postaci (w jednym zdaniu). Całość informacji w tej części stanowi właściwe tło, wyjaśniające cel pojawienia się i formę oglądanego obiektu. Dopiero teraz przewodnik przechodzi do prezentacji szczegółowej oglądanego (zwiedzanego) obiektu lub miejsca, podając te detale, które *wybiera* jako interesujące dla danej grupy. W prezentacji nie może zabraknąć najważniejszych szczegółów, którymi w zależności od typu prezentowanego obiektu (miejsca, dzieła itd.) mogą być: data powstania, autor (budowniczy), forma (styl architektoniczny), najciekawsze lub unikalne rozwiązania albo techniki, wreszcie dzisiejsze przeznaczenie (wykorzystanie, znaczenie) obiektu i jego odbiór przez lokalną społeczność. Także w tej części kolejne ogniwa (elementy) są podawane jednozdaniowo.

W komentarzu zredukowanym nie ma miejsca na więcej niż jeden element interpretacji (z której można także całkiem zrezygnować). Jeśli decyduje się na jego zastosowanie, przewodnik musi wybrać, czy będzie to element informacyjny (np. omówienie znaczenia dla dziedzictwa konkretnego unikalnego elementu albo wykonanie fragmentu utworu związanego z obiektem), czy rozrywkowy (np. anegdota, która także może mieć zawartość edukacyjną, por. przykład), inspiracja do własnych przemyśleń (na przykład w postaci rozwiniętego pytania) lub nawet animacyjny (który jednak musi być ograniczony czasowo, np. konkretne zadanie).

b) Zasada „**od szczegółu do ogółu**”. Przyjmując tę strukturę komentarza, przewodnik (po identyfikacji obiektu, miejsca itd.) wychodzi od jego prezentacji (w postaci podanej jak powyżej), a następnie poszerza prezentację o elementy kontekstu. Rezultatem tego jest, że na przykładzie doświadczanego „tu i teraz” konkretnego elementu dziedzictwa (materialnego, jak budowla, monument, dzieło itd. lub niematerialnego (jak wiersz, legenda miejsca itd.) uczestnicy zwiedzania mogą łatwiej pojąć istotę większej całości (jak styl architektury, kierunek w poezji, typ fortyfikacji i jego przeznaczenie, konflikty społeczne itd.) lub zrozumieć specyfikę epoki albo profesji. Prezentowany obiekt jest okazją do edukacji na temat całej dziedziny (epoki itd.), a prezentowane jego detale (jak zastosowane techniki, rozwiązania inżynierskie, formy ujęcia materiału, sposób operowania słowami itd.) dzięki naocznemu oglądowi pozwolą lepiej zapamiętać całość.

Jeśli przewodnik w tym typie komentarza używa elementu interpretacji, to powinien dokonać wyboru. Może 1) znów odnieść się do miejsca „tu i teraz”, interpretując konkretny aspekt jego funkcjonowania czy oddziaływania na życie miasta (w postaci schematu, ilustracji, anegdoty, elementu animacji jak zadanie czy innej) i w ten sposób w świadomości uczestników mocniej wiąże zwiedzany obiekt z całością. Może jednak również (co bardziej naturalne w tym typie komentarza) - 2) nadać mu formę inspiracyjną w postaci zadania pytania lub użycia cytatu dla pobudzenia refleksji zwiedzających.

Przykład komentarza zredukowanego - Poznański pręgierz (2012)

Identyfikacja:

Stoimy pod poznańskim pręgierzem. To dawne miejsce odbywania kar: słup hańby.

Prezentacja:

Przez wieki miasta nie miały stałych więzień. Jeśli kogoś nie skazano na śmierć, wystawiano go pod pręgierzem „na publiczny wstyd” w drewnianych dybach. Dlatego do dziś mawia się, że ktoś stoi pod pręgierzem, na przykład opinii publicznej.

Kat miejski wymierzał tu przestępcy baty. Potem uwalniano go lub przeganiano z miasta z zakazem powrotu. Do tego potrzebna była publiczna hańba pod pręgierzem. Jak każde widowisko, mieszkańcy dobrze to zapamiętywali. A że znali się niemal wszyscy, więc gdyby ukarany wrócił, natychmiast by go rozpoznano. Wtedy karą mogła być już śmierć.

Nasz poznański pręgierz wystawiono w takiej postaci w roku 1535.

(oryginał znajduje się w podziemiach ratusza, tu oglądamy kopię autorstwa Marcina Rożka).

Na szczycie pręgierza widzimy figurę kata z uniesionym mieczem - znak, że miasto miało prawo karania śmiercią. Jednak najczęściej wykonywano tu lżejsze wyroki.

Dziś jest to ulubione miejsce spotkań - wielu poznaniaków umawia się „pod pręgierzem”

Element interpretacji:

Anegdota: Łaciński napis na pręgierzu głosi, że sfinansowano go z grzywien nakładanych na zbyt strojne służące, pochodzące z chłopstwa. Zażądały tego od rady miejskiej ich panie (pewnie z zawiści, bo może dobrze ubrane dziewczęta... za bardzo podobały się panom). Jednak fakt, że nawet służące stać było na takie suknie (i takie grzywny) pokazuje, jak zamożne było nasze miasto w połowie XVI wieku - w tej jego złotej epoce.

Budowa modułu: Elementy identyfikacji (nazwa, przeznaczenie) znajdują się na samym początku komentarza. Po nich następują elementy prezentacji, uporządkowane zazwyczaj według zasady „od ogółu do szczegółu, lub odwrotnie. Całość kończy się elementem interpretacji jeśli jest on w danym komentarzu przewidziany. W przedstawionym przykładzie mamy do czynienia z interpretacją od ogółu do szczegółu i krótkim elementem interpretacji (tu jest nim anegdota).

17.3.2. Komentarz zależny

(wprowadzający, towarzyszący, podsumowujący)

Opis. Istotą komentarza zależnego jest to, że nie jest on samodzielnym modułem interpretacji. Pełni rolę wypowiedzi dopełniającej do właściwej czynności interpretacyjnej (jak zwiedzanie, obiektu, prezentacja multimedialna, gra, warsztat, inscenizacja itd.). W zależności od miejsca i podziału zadań, komentarz może wygłaszać sam przewodnik lub też pracownik obiektu albo przeprowadzający prezentację. Generalnie można wyróżnić trzy funkcje tego komentarza: w każdej z nich spełnia on inne zadania.

A) komentarz wprowadzający funkcjonuje jako wstęp do właściwej czynności (np. zwiedzania obiektu). Ten komentarz może mieć na celu wywołanie zaintrygowania miejscem, obiektem lub wydarzeniem, najczęściej samym działaniem interpretacyjnym. Często wprowadza on w kontekst obiektu lub atmosferę wydarzenia, może też zapowiadać jego najciekawsze elementy i stymulować zainteresowanie zwiedzających (przysłowiowe „robienie apetytu”). Ten typ komentarza jest z reguły na równi informacyjny (dostarcza wiedzy, instruuje itd.) oraz perforacyjny: zachęca do działań lub tworzy klimat np. głębszego przeżycia lub rywalizacji. Czasem zawiera on także instrukcje zachowań: na przykład przy zwiedzaniu miejskich tras podziemnych lub pomieszczeń ze zwierzętami z ZOO. Komentarz wprowadzający w formie rozbudowanej bywa stosowany podczas zwiedzania miejsc, gdzie nie jest dopuszczane głośne objaśnianie (np. pawilonów zwierząt w ZOO) oraz ekspozycji muzealnych, dla których przewodnik przewidział samodzielne zwiedzanie przez gości [por. część 3: zwiedzanie autonomiczne, zwiedzanie zadaniowe].

B) komentarz towarzyszący aktywnościom (np. w trakcie warsztatu albo prezentacji nie mającej własnego komentarza). Ma on charakter opisowy, instrukcyjny, wyjaśniający znaczenie poszczególnych etapów prezentacji, warsztatu, cel itd. Kluczowa dla uczestników jest sama czynność (np. naoczna prezentacja określonej techniki, praca wytwórcza w trakcie warsztatu). Natomiast komentarz ze strony przewodnika ma charakter objaśniający, informacyjny. Jest przy tym obojętne, czy pełni on jednocześnie funkcję działającego prezentatora lub wytwórcy, czy tylko komentuje jego czynności „z boku”. Jeśli uczestnicy zwiedzania także biorą udział w wykonywaniu czynności (jak w warsztacie albo degustacji), ten komentarz może także mieć charakter instruktażowy.

C) komentarz podsumowujący kończy zwiedzanie lub jego moduł (np. warsztat itd.) oraz naprowadza lub zachęca uczestników zwiedzania do zebrania doświadczeń, wyrażenia ocen, dania wyrazu emocjom - w zależności od zamierzeń autora programu zwiedzania lub jego osadzenia w ramach większego programu interpretacyjnego albo edukacyjnego. Zadaniem tego komentarza jest zebrać w jakąś całość elementy nowej wiedzy, przypomnieć najważniejsze lub unikalne treści, podkreślić ciekawe spostrzeżenia przede wszystkim zachęcić uczestników do dalszej pracy z uzyskanym doświadczeniem: do poszukiwań, lektury, przemyśleń, być może do praktycznych działań lub zaangażowania się w działania prowadzone przez innych (np. grupy miłośników historii albo sztuki, grupy ochrony środowiska, grupy rekonstrukcyjne, itd.). Funkcją tego komentarza może też być zachęta do dalszego lub ponownego zwiedzania miasta, jego poszczególnych walorów lub odwiedzin innych ciekawych miejsc (jest to klasyczne „robienie apetytu na więcej”). Z powyższego wynika, że komentarz końcowy ma charakter nie tylko informacyjny, ale także performacyjny.

Istnieją sytuacje, w których komentarz podsumowujący otrzymuje wyjątkowo obszerną postać i rozwija się do postaci pełnowartościowego modułu zwiedzania. Jest to wówczas, gdy podsumowanie doświadczeń następuje podczas zwiedzania z grupą edukacyjną, które jest realizowane w ramach programu nauczania (szkolnego, akademickiego lub np. grupy realizującej wyprawę turystyki studyjnej). Ten element daje uczestnikom okazję

do usystematyzowania nabytej wiedzy, a nawet jej „wpisania” w kolejne moduły edukacyjne. Jest to jednak możliwe tylko wtedy, gdy przewodnik ściśle współpracuje z nauczycielem, wykładowcą lub organizatorem wyprawy studyjnej i dokładnie orientuje się w szczegółowym rozkładzie materiału i zagadnieniach planowanych do realizacji w najbliższym czasie.

Przykłady komentarzy zależnych

Komentarz wprowadzający: „Wejdziemy za chwilę do pawilonu zwierząt nocnych. Zapominamy czasem, jak bardzo wiele gatunków zwierząt jest aktywnych tylko albo przeważnie nocą. Są wśród nich i ptaki, i gryzonie, i owady. We wnętrzu tego pawilonu cykl dobowy dnia i nocy został odwrócony – podczas naszego dnia panuje tam ciemność, a więc zwierzęta właśnie mają noc, dzięki czemu możemy obserwować ich aktywność. Przyglądnicie się tu między innymi wolatuszce – fruwającemu torbaczkowi, wielkomyszy – gigantycznemu krewniakowi naszych myszy czy słynnemu nietoperzowi wampirowi, bohaterowi licznych horrorów. Proszę pamiętać o zachowaniu ciszy i nie używaniu żadnych urządzeń oświetlających, w tym także aparatów komórkowych. Mogą one zaburzyć cykl, panikę zwierząt i spowodować ich ukrycie się, a co gorsze: spowodować u nich stres i nerwicę”.

Komentarz towarzyszący: (w wersji instruktażowej, fragment warsztatu kulinarnego)

„Nauczymy się teraz lepienia naszych regionalnych pierogów. Przed każdym z Państwa leży przygotowany na stolnicy kawałek ciasta i farsz, czyli nadzienie. Proszę teraz cienko rozwałkować ciasto na stolnicy (o... tak). Bierzymy do ręki szklankę, przykładamy pionowo do ciasta i wycinamy nią krążki z ciasta, kręcąc w miejscu (w ten sposób). Na każdy krążek kładziemy przygotowany wcześniej farsz (nie za dużo, nie za mało). Teraz krążek z farszem składamy delikatnie na pół, tak by zostawić niewielkie brzeżki, które skleamy ze sobą tworząc „falbankę”. Proszę spojrzeć: tak to się robi.... „ itd.

Komentarz podsumowujący: „W tym miejscu kończymy nasz trzygodzinny spacer na własnych nogach przez ponad tysiąc lat historii Poznania. Widzieliście Państwo to, co pozostało z pierwszej polskiej katedry i miejsce pochówku założycieli naszego państwa. Przeszliście przez średniowieczne królewskie miasto i dowiedzieliście się, jacy ludzie w nim żyli i z czego się utrzymywali. Spotkaliście „na żywo” bohaterów najstarszej legendy miasta i zobaczyliście miejsce, z którego próbowano kiedyś jednoczyć Polskę. Poznaliście też zmienne i fascynujące losy niektórych pomników i ich bohaterów. A teraz stoimy przed ostatnią monarszą rezydencją Europy, mając przed sobą plac, gdzie po raz pierwszy masowo zaprotestowano przeciwko komunistycznemu reżimowi. Dużo tego było, jak na jedno miasto. Czy jest coś takiego, co się najbardziej spodobało (*miejsce na odpowiedź*) ? Czy kogoś z Was coś zdziwiło, albo zaskoczyło? (*miejsce na odpowiedź*)? Może też jest coś, co teraz lepiej Państwo rozumieją? Na przykład, skąd się wzięło (...) albo dlaczego (...)? Podobne, albo zupełnie inne odkrycia możecie odnaleźć także we własnym mieście (X). Mam nadzieję, że w tym błyskawicznym spotkaniu udało mi się wzbudzić Państwa zainteresowanie. Poznań ma jeszcze znacznie więcej do pokazania, na przykład największy w Polsce ogród po szkłem albo największą kolekcję obrazów Jacka Malczewskiego, albo muzeum samochodów. Zachęcam więc już dziś do prywatnego odkrywania tego miasta i zapraszam

do odwiedzenia nas ponownie. Może wtedy spotkamy się na innej trasie w tym fascynującym mieście. Bardzo dziękuje Państwu za uwagę i życzę jeszcze wielu wrażeń z Poznania. Gdyby ktoś chciał jeszcze o coś zapytać...."

Budowa modułu. Przygotowując komentarz zależny, przewodnik konsekwentnie traktuje go jako element uzupełniający, a nie odrębny moduł zwiedzania. Jest to z istoty forma ułomna, dlatego nie należy włączać do niej typowych elementów rozwiniętych modułów. Zatem komentarz wprowadzający nie będzie miał zakończenia (bo zamiast niego przystępuje się do właściwej czynności interpretacyjnej), komentarz końcowy nie ma zagajenia (ponieważ on sam jest rodzajem „nasadki” na poprzedni moduł pełny, a komentarz towarzyszący nie powinien zawierać elementów urozmaicających, jako że uwaga i aktywność zwiedzających ma się koncentrować na samej akcji. Każdy z typów tego komentarza służy innemu zadaniu, i sąsiaduje z innym rodzajem aktywności - musi też zostać uformowany zgodnie z jej celami. Ten komentarz nie jest właściwym miejscem na wyjaśnianie złożonych znaczeń i wprowadzanie nowych terminów. Dlatego w jego treści nie ma miejsca na alternatywne wersje wydarzeń i wypowiedzi kontrowersyjne: te, jako wymagające uzasadnienia, są częścią modułów samodzielnych, tu można je co najwyżej zapowiedzieć lub przypomnieć. Rejestr językowy tego komentarza musi być dopasowany do tego stosowanego podczas całego zwiedzania. Co do używanego słownictwa, powinno ono być proste. Zdania w komentarzach informacyjnych mogą być dłuższe, lecz łatwe do zrozumienia. W komentarzach instruktażowych zdania muszą być krótkie i szczególnie dobrze przemyślane, opisy obrazowe i ilustrowane przykładami (w słowach, gestach i ruchach), do tego muszą być ułożone w logiczną sekwencję i jednoznaczne w odbiorze tak, by uczestnicy nie mieli problemu z dokładnym wykonaniem instrukcji.

17.3.3. Prezentacja kontynuowana

Opis i zastosowanie. Jest to szereg krótkich tekstów, które wspólnie stanowią zestaw łączników pomiędzy obszerniejszymi formami przekazu w trakcie zwiedzania. Już sama nazwa tej formy ukazuje, że generalnie nie zawiera ona elementów interpretacji właściwej, ograniczając się do identyfikacji i skróconej prezentacji. Można wyróżnić dwa zasadnicze typy prezentacji kontynuowanej

A) Opisowa prezentacja kontynuowana odnosi się do **obiektów lub miejsc**, mijanych po drodze. W tej postaci na identyfikację składa się: nazywanie ich i podawanie ich aktualnej funkcji, natomiast prezentacja polega na wskazywaniu na ich pierwotne przeznaczenie, przypisaniu im typu, stylu lub formy architektonicznej albo artystycznej oraz ewentualnie wymienieniu osób z nimi związanych. Poszczególne elementy prezentacji kontynuowanej nie muszą być (i najczęściej nie są) wzajemnie powiązane ze sobą, stanowią tylko objaśnienie do substancji miejskiej, z którą zwiedzający jest konfrontowany podczas przejazdu lub spaceru.

2) Konstrukcyjna prezentacja kontynuowana odnosi się do **wątku** prezentowanego podczas zwiedzania. Krótkie, kilkuzdaniowe objaśnienia przewodnika tworzą rodzaj łączników („mosty tematyczne”) pomiędzy kolejnymi stacjami zwiedzania, w których następuje interpretacja lub rozszerzona prezentacja kolejnych jego elementów, obiektów, aspektów czy postaci. I tak w zwiedzaniu tematycznym można za pomocą tych objaśnień w trakcie przejścia od „stacji” do stacji” pokazać na przykład powiązania pomiędzy poszczególnymi postaciami lub elementami biografii bohatera, między kolejnymi czynnościami technologicznymi itd. W spacerze historycznym krótkie objaśnienie „w drodze” markuje przejście między jedną epoką a druga, jednym wydarzeniem a kolejnym, wskazując na ich powiązania między sobą, jak na przykład związki przyczynowo-skutkowe.

Prezentacja kontynuowana jest najczęściej wykorzystywana w ramach objazdu turystycznego i zwiedzania kombinowanego: wtedy jest używana przez przewodnika właśnie podczas jazdy środka transportu, kiedy szybkie przemieszczanie się i natłok nowych widoków uniemożliwiają dłuższe wyjaśnienia. Stosowana jest także w spacerze tematycznym i historycznym oraz innych pieszych formach oprowadzania (w tym w zwiedzaniach mieszanych): wówczas przewodnik realizuje ją przystając na krótką chwilę i zwracając się do słuchaczy, albo mówi, nie przerywając marszu. To ostatnie jest możliwe tylko w zwiedzaniu indywidualnym albo z bardzo małymi (2-3 osobowymi grupami) lub przy wykorzystaniu głośników (co jednak jest uciążliwe dla innych ludzi) lub urządzeń przekazujących głos z mikrofonu bezprzewodowo do odbiorników (słuchawek) zwiedzających, co jest coraz powszechniej praktykowane. W zwiedzaniu stylizowanym prezentacja kontynuowana może być stylizowana językowo (np. archaizowana), by zachować jednolitość przekazu.

Przykłady prezentacji kontynuowanej (Wrocław)

A) w ramach objazdu (prezentacja opisowa): *Po prawej stronie, między mostami Grunwaldzkim i Pokoju, widzą Państwo rozciągnięty wzdłuż łuku Odry modernistyczny gmach Urzędu Wojewódzkiego. Autorem projektu tego typowego reprezentacyjnego gmachu III Rzeszy był Feliks Bruner. Jego budowę rozpoczęto w 1939 tuż przed wybuchem wojny i kontynuowano aż do 1945 r. Wówczas zbombardowany, został po wojnie odbudowany i nadal służy władzom regionu.*

B) w ramach spaceru tematycznego (prezentacja konstrukcyjna):

Temat wiodący: „Tajemnice Świętej Wyspy” (kościelny Ostrów Tumski)

Funkcja prezentacji: łącznik między archikatedrą a rezydencją metropolitów wrocławskich
Po opuszczeniu katedry idziemy ulicą Kanoniczą. Swoją nazwę wzięła od kanoników. Każdy biskup posiadał radę, rodzaj senatu, zwaną kapitułą i składającą się z duchownych w randze kanoników. Mieszkali oni dawniej blisko katedry i rezydencji biskupa, ponieważ przy tym kościele i w urzędzie biskupim wykonywali swoje obowiązki. Wiele z domów, które mijamy, było służbowymi rezydencjami kanoników. Do dziś w niektórych zamieszkują duchowni pełniący urzędy w kurii i posiadający ten tytuł.

C) w ramach spaceru historycznego (prezentacja konstrukcyjna)

Temat wiodący: „Jak tworzyło się miasto”

Funkcja prezentacji: łącznik zwiedzania Ostrowa Tumskiego i terenu lokowanego miasta.

Wzniesienie zamku książęcego na lewym brzegu Odry oraz jego podgrodzi spowodowała stopniowe przeniesienie tam centrum militarnego, handlowego i administracyjnego. Pierwsza lokacja miasta nastąpiła w II lub III dziesięciolecie XIII wieku i jej autorem był Henryk Brodaty. Z kolei dawna siedziba książąt: Ostrów Tumski stopniowo przechodził w ręce biskupów i kapituły. Ostatnim władcą rezydującym na Ostrowie był Henryk IV Probus.

Źródła informacji. Różnią się one w zależności od typu zwiedzania (objazd, tematyczne lub historyczne). I tak w objeździe i zwiedzaniu kombinowanym mogą nimi być aktualne opisy w lepszych przewodnikach turystycznych, monografie i atlasy architektury miejskiej, a także własne opracowania poszczególnych obiektów, w tym broszury dla turystów, opisy na tablicach informacyjnych itd.). W zwiedzaniu historycznym będą to informacje pochodzące z monografii historycznych miasta, odnoszące się do wybranych miejsc, przez które przewodnik prowadzi grupę. W zwiedzaniu tematycznym najlepszym źródłem są osobne opracowania tematyki (monografie, np. literackie, stylów architektury, militarnych dziejów miasta itd.), ale także opisy wyjęte z opracowań tematycznych tras turystycznych, zawarte w publikowanych przewodnikach, na portalach turystycznych miasta i dostępne dla turystów w formie ulotek w informacjach turystycznych. Dla objazdu i zwiedzania historycznego zazwyczaj wystarczającym źródłem są informacje uzyskane podczas profesjonalnego szkolenia dla przewodników. Te muszą być uzupełniane przede wszystkim w sytuacji, gdy przewodnik dla swojego programu zaplanował inną trasę spaceru lub objazdu niż te, które są najczęściej wykorzystywane. Oczywiście aktualizacja jest konieczna, gdy pojawi się nowy obiekt lub któryś z istniejących zmieni swoją formę (przebudowa) albo funkcję.

Budowa elementu i całości. Prezentacja kontynuowana nie występuje w formie pełnowartościowych, samodzielnych modułów, tylko krótkich, jednorodnych elementów. Są to zdania informacyjne, brak zasadniczo elementów urozmaicających (jak ilustracje, nagrania itd.) nie pojawiają się też zachęty do zaangażowania zwiedzających. Natomiast w ramach prezentacji mogą pojawić się pytania ze strony przewodnika, które mają za zadanie budować zainteresowanie lub napięcie skierowane ku kolejnej „stacji” zwiedzania czy następnemu interpretowanemu aspektowi dziedzictwa. W każdej prezentacji kontynuowanej powinna zostać zachowana jedność rejestru językowego (tego samego, który jest wykorzystywany w poszczególnych stacjach zwiedzania. Natomiast w prezentacji konstrukcyjnej, gdzie poszczególne elementy służą jako lepiszcze dla kluczowych elementów tematu wiodącego lub kolejnych wydarzeń albo epok, przewodnik powinien dodatkowo zważyć na to, by treść poszczególnych elementów tej prezentacji nie powtarzała i nie uprzedzała materiału przekazywanego przy kolejnych stacjach, a tylko faktycznie stanowiła łącznik ujawniający ich powiązania i pozwalający zwiedzającym na ich logiczne „poukładanie”.

17.3.4. Komentarz nieplanowany czyli „zapełniacz”

Opis i zastosowanie. Ten rodzaj komentarza może mieć różną postać, długość i komponenty: o jego funkcji i zastosowaniu decyduje sytuacja w trakcie zwiedzania (co zresztą podpowiada już sama jego nazwa). W licznych zwiedzaniach zachodzą niezaplanowane i niezależne od przewodnika sytuacje, w których uczestnicy muszą czekać na następny punkt programu i nie można zwiedzania przerwać, zapowiadając krótką przerwę. Ma to miejsce między innymi podczas objazdów turystycznych miasta, gdy pojazd utkwii w korku komunikacyjnym w miejscu, z którego nie jest możliwe omówienie ciekawego widoku, podczas krótkotrwałej awarii pojazdu w takim samym miejscu (np. konieczności wymiany koła), podczas awarii urządzenia interpretacyjnego (np. projektora), podczas niespodziewanej, gwałtownej ulewy w trakcie spaceru miejskiego, przy przedłużającym się oczekiwaniu na posiłek i w podobnych sytuacjach. Uczestnicy zwiedzania muszą wówczas czekać na jego kontynuację (realizację następnego przewidzianego punktu programu), a momentu podjęcia zwiedzania (jazdy) nie da się do końca przewidzieć. W tym momencie, aby zapobiec nudzie, rozprężeniu oraz dekoncentracji wśród uczestników, przewodnik powinien ich czymś zająć. Nie powinien uprzedzać kolejnych punktów programu, jeśli nadal planuje je zrealizować (mówiłby wówczas o tym, czego uczestnicy nie widzą a potem powtarzał to samo na miejscu). Jednak zajęcie, które zaproponuje, powinno mieć związek ze zwiedzaniem miasta, by nie rozbijać spójności programu. Będzie to zatem dodatkowy moduł prezentacyjny lub interpretacyjny w formie komentarza, bo taki najłatwiej przeprowadzić nie mając do dyspozycji specjalnych materiałów czy narzędzi. Przy zwiedzaniach tematycznych najlepiej byłoby także, by ten awaryjny komentarz odnosił się także do tematyki zwiedzania. Na takie okazje (w szczególności zaś na objazd i zwiedzanie kombinowane) przewodnik powinien mieć przygotowane dwa-trzy komentarze, w gronie fachowców nazywane „zapełniaczami”. Ich najczęstszymi tematami są ważne aspekty życia współczesnego miasta, nie zaplanowane do przekazania w normalnym trybie tego konkretnego zwiedzania. Może to być możliwie prosto i atrakcyjnie podana statystyka miasta lub jej wybrane aspekty, na przykład największe firmy działające w mieście (por. przykład), albo dane o życiu ludności (średnie zarobki, średnie ceny mieszkań, bezrobocie), opis głównych typów transportu miejskiego, albo infrastruktury czasu wolnego (parki, ogrody, tereny rekreacyjne, obiekty sportowe, ZOO itd.) czy życia kulturalnym. Dla odwiedzających z innego obszaru Polski ciekawe będą dane o regionie, tym bardziej, jeśli zwiedzane miasto jest jego stolicą: wielkość województwa, jego ludność, główne typy produkcji i usług, najważniejsze wydarzenia kulturalne w roku, struktura zatrudnienia i bezrobocia, główne szkoły wyższe, ale także zachowane tradycje i codzienne zwyczaje mieszkańców regionu, gwara (z przykładami) znani historyczni i żyjący mieszkańcy regionu. Treścią komentarza może być opis typowej mentalności mieszkańców (miasta lub regionu), w którym mogą się znaleźć anegdoty i dowcipy: tu nawet seryjnie, jednak służące jako ilustracja komentarza, opatrzone wprowadzeniami. Dla obcokrajowców dodatkową interesującą

informacją mogą być podstawowe dane o Polsce i Polakach (wielkość kraju, liczba ludności, główne wyznania religijne, wielkość produktu brutto, średnie zarobki, forma rządów, podział administracyjny [bez szczegółów] odsetek bezrobotnych), a także przypomnienie aktualnie znanych poza granicami kraju Polaków, przedstawicieli różnych dziedzin życia (polityki, sportu, kultury, nauki itd.). I tę grupę zainteresuje komentarz na temat samego miasta.

Przykład wypełniacza - Najwięksi pracodawcy w Poznaniu (2012)

„Wykorzystując chwilę, kiedy i tak nigdzie nie wejdziemy i niczego nie dotkniemy, postaram się Państwu powiedzieć parę słów o tym, gdzie poznaniacy zarabiają swoje pieniądze. Otóż nasz największy pracodawca niestety nie tworzy dochodów, lecz raczej pieniądze wydaje, poszerza za to horyzonty młodych ludzi i poprawia ich życiowe perspektywy. Jest to **Uniwersytet** Adama Mickiewicza, zatrudniający około 10 tysięcy pracowników różnych szczebli. Na tę chwilę kształci się tam około 60 tysięcy studentów. Mało jest dziedzin, uczonych na polskich uniwersytetach, których tu by nie było, od filozofii i prawa po wietnamistykę i turystykę historyczną ☺✂

----- (możliwość przerwania komentarza)

„Jak w domu poczuć się w Poznaniu fani motoryzacji. Mamy tu polską siedzibę koncernu **„Volkswagen”**. Zatrudnia ona ponad 8000 tysięcy osób, w tym wielu absolwentów Politechniki, i jest największym w tym koncernie producentem samochodów użytkowych na czele z flagowym „VW Caddy.”

----- (możliwość przerwania komentarza)

„Z kolei w **Zakładach Cegielskiego** produkowane są wielkie silniki Diesla do statków, szynobusy, tramwaje i wagony kolejowe, a zakłady **Solaris Bus & Coach** w podpoznańskim Bolechowie produkują autobusy miejskie, międzymiastowe i turystyczne, w tym elektryczne, tramwaje i trolejbusy dla bardzo wielu miast w Polsce i za granicą. Może widzieliście je już w barwach waszego miasta?”

----- (możliwość przerwania komentarza)

„Jeśli ktoś z Państwa lubi żuć gumę **„Wrigley Orbit”**, to na pewno jest to produkt z Poznania. W naszym mieście działa jedyny zakład produkcyjny tej formy w Europie. Mieszkańcy najbliższego zakładowi osiedla wiedzą nawet, jaki smak aktualnie jest na liniach produkcyjnych: gdy zawieje wiatr, powietrze ma lekki i przyjemny zapach mentolu lub truskawek. Może to ukryta reklama?”

----- (możliwość przerwania komentarza)

„A może ktoś z Was kiedyś kupił cokolwiek na internetowej giełdzie **„Allegro”**, zostawił parę groszy na koncie poznańskiej firmy. Założono ją bowiem w naszym mieście i nadal ma tu swoją siedzibę, notabene w pięknym, nowoczesnym, tak zwanym inteligentnym wieżowcu. Zakład produkcji farmaceutyków **GlaxoSmithKline** w Poznaniu to największy oddział tego koncernu w Polsce. Zatrudnia ponad tysiąc osób i eksportuje do około 100 krajów swoje

szczepionki, leki na najcięższe nawet choroby, ale także środki higieny jamy ustnej – życzę wam, żebyście spotykali się w życiu tylko z tymi ostatnimi produktami☺☹„

----- (możliwość przerwania komentarza)

„Wreszcie, żeby Poznań dobrze się kojarzył także Paniom, przypomnę, że mamy tu fabrykę kosmetyków i to z najwyższej półki. To **Nivea Beiersdorf**, której kremy do twarzy i rąk, a także szampony są szeroko znane. Produkty z linii Nivea Visage, Nivea Body, Nivea Baby, Nivea for Men znajdziecie w każdej drogerii, a pewnie także na własnych łazienkowych półkach. Produkuje się ich tu około 100 milionów opakowań rocznie i wysyła do 35 krajów.”

Budowa modułu. Na strukturę komentarza nieplanowanego wpływają cztery istotne ograniczenia:

- 1) Zapełniacz nie ma związków z poprzednim ani następnym punktem programu zwiedzania, zatem jest modułem zupełnie od nich odrębnym i nie ma potrzeby sztucznego zabiegania o jego powiązanie z sąsiednimi. Każdy uczestnik zwiedzania rozumie, dlaczego naturalny wątek zwiedzania zostaje przerwany i zastąpiony tym komentarzem, dla wielu może on być nawet ciekawym urozmaicheniem.
- 2) Ponieważ musi być wprowadzany w dowolnym momencie zwiedzania, zapełniacz ma luźną strukturę i nie może wymagać stosowania narzędzi interpretacyjnych czy konkretnych form uzupełniających ani tym bardziej animacyjnych. Jedynymi elementami wspomagającymi mogą być ilustracje, które przewodnik może mieć ze sobą w formie np. zalaminowanych tablic wielkości kartek A-4 i puszczać je w obieg wśród słuchaczy w trakcie przekazywania komentarza, na przykład portrety postaci, o których mówi, mapki regionu albo proste schematy dotyczące infrastruktury w mieście itd. Szerzej napisano o tym we wskazówkach dotyczących prowadzenia objazdu (w części 2 podręcznika).
- 3) Z tego samego powodu, ponieważ nie można przewidzieć miejsca jego wykorzystania, zapełniacz nie odnosi się do konkretnych miejsc ani obiektów. Nie ma więc najczęściej formy opisowej dostosowanej do danego typu obiektu lub wydarzeń, nie obejmuje też opisu materialnych detali.
- 4) Komentarz nieplanowany może być przerwany w dowolnym momencie. Dlatego najlepiej nadają się do niego pojedyncze informacje, a także inne krótkie formy (jak anegdoty, cytaty, porównania, dowcipy) dokładane jedna do drugiej, jakby nanizane na naszyjnik, który w każdej chwili można „zawiązać”. Nie powinien mieć formy ani zawierać form dłuższych jak na przykład opowiadanie (legenda itd.), nauka piosenki albo konkurs, którego nie można przerwać i pozostawić niedokończonego, to bowiem pozostawi niedosyt wśród słuchaczy i wystąpienie niepożądanych efektów: niektórzy dorośli poczną się niepoważnie potraktowani, z kolei dzieci mogą być rozzarowane. Dlatego poszczególne elementy komentarza powinny mieć taką postać, by można go było przerwać w dowolnej chwili - po najwyżej paru sekundach od zmiany sytuacji, umożliwiającej kontynuację zwiedzania.

Warto zwrócić uwagę na podziały w kilku miejscach pokazanego powyżej przykładu. Są to miejsca, w których przewodnik może przerwać komentarz, jeśli znajdzie taka potrzeba, bez szkody dla przekazu i jego odbioru przez słuchaczy.

Wyszukiwanie danych. Generalnie informacje potrzebne do zbudowania takiego komentarza przewodnik zawsze posiada na bieżąco. Ich źródłem jest szkolenie, które odbył a aktualizacja dokonuje się przez bieżące czytanie prasy lokalnej i regionalnej oraz przynajmniej wybiórcza lektura nowszych opracowań krajoznawczych lub innych na temat miasta i regionu. Konieczność posługiwania się tymi danymi choćby w ramach „zapełniacza” powinna być wystarczającym argumentem dla przewodnika, by sięgał po te źródła.

17.4. Słowne formy urozmaicające i obrazujące

17.4.1. Anegdota

Opis i zastosowanie. Anegdota (z greckiego *anegdota* – to, co nie opublikowane) jest krótkim prawdziwym lub fikcyjnym opowiadaniem. Ma ono za temat zdarzenie z życia realnej osoby (najczęściej znanej, żyjącej lub historycznej), z codziennego życia środowiska (na przykład mieszkańców jakiejś miejscowości) lub grupy społecznej (na przykład przedstawicieli zawodu). Także rodzaje anegdot najczęściej stosowane w pracy przewodnika to odpowiednio: anegdota biograficzna, miejska i branżowa. Anegdota ma niemal zawsze wydźwięk humorystyczny, jednak może zawierać również treści dydaktyczne lub nawet moralizatorskie. Jej charakterystyczną cechą jest wyraziste zakończenie, najczęściej w postaci niespodziewanej puenty. W literaturze anegdoty są najczęściej fragmentami większych utworów, jak pamiętników, literackich wspomnień, listów czy biografii. Także w pracy przewodnika najczęściej wchodzi w skład większych modułów, takich jak komentarz rozwinięty, komentarz zredukowany, opowiadanie. Służą tam urozmaiceniu dłuższych form przekazu (np. monologu w komentarzu rozwiniętym) lub są ilustracjami potwierdzającymi konkretne wypowiedzi na dany temat, na przykład opis specyficznych cech mieszkańców, charakterystyka oryginalnej postaci, sposoby postępowania w danej grupie zawodowej itd. Efektem zastosowania anegdoty jest lepsze zapamiętanie przez uczestników zwiedzania treści, którą ona zilustrowała a często także miejsca, w którym została opowiedziana.

Podstawową zasadą stosowania tej formy w interpretacji dziedzictwa powinno być: „*nie bez anegdot, nie same anegdoty*”. Zapewne wielu Czytelników napotkało przedstawicieli wcale liczego gatunku przewodników-gawędziarzy, którzy w trakcie zwiedzania opowiadają anegdoty i dowcipy na każdym miejscu, przy którym przystają. Ich słuchacze dobrze się bawią, ale w rezultacie zwiedzania często zapamiętują same tylko anegdoty. Oceniając taki sposób pracy należy przypomnieć, że przewodnik jest interpretatorem, a nie miejskim plotkarzem. Dlatego, jeśli nie ma wyraźnego celu użycia anegdoty (zilustrowanie jakiejś cechy omawianej

postaci lub mieszkańców miasta, wskazanie na formę lub okoliczności powstania obiektu, podkreślenie unikalności albo typowości wydarzenia czy szczególnie skutecznego postępowania itd.) anegdoty nie należy stosować.

Narzędzie. Stosowanie anegdot w interpretacji miejskiego dziedzictwa ułatwia przykładowa mapa anegdot [w rozdziale 3 tej części] opracowana dla Poznania. Pokazuje ona, jak można sobie anegdoty zestawić i „zlokalizować”, ale nie jest programem interpretacyjnym, służącym do pełnego wykorzystania.

Przykłady anegdot (2007-2012)

Anegdota biograficzna: „Adolf Nowaczyński, publicysta, znany z antysemickich poglądów, w obecności Juliana Tuwima wznosił kiedyś toast: „Nie ma literatury polskiej bez Adama Mickiewicza, nie ma Adama Mickiewicza bez „Pana Tadeusza”, nie ma „Pana Tadeusza” bez Jankiela – niech żyje Tuwim!”. Na to Julian Tuwim: „Nie ma literatury polskiej bez Mickiewicza, nie ma Mickiewicza bez „Pana Tadeusza”, nie ma „Pana Tadeusza” bez Jankiela, nie ma Jankiela bez cymbałów – niech żyje Nowaczyński!”

Anegdota miejska: Pewnej nocy w Krakowie, po pracy, rozbawione towarzystwo artystów wytoczyło się z Piwnicy pod Baranami. Gdy o równej godzinie z wieży mariackiej dał się słyszeć hejnał, grupa zatrzymała się przy pomniku Mickiewicza. Nagle obecny wśród nich muzyk wyciągnął trąbkę i „wspomógł” hejnalistę. Przechodzący nieopodal nocny patrol policji nie wykazał się poczuciem humoru: artysta zapłacił mandat. Jak widać, hejnał grany z góry na dół jest świętą tradycją, a z dołu do góry – już tylko zakłócaniem nocnej ciszy.”

Anegdota branżowa: „Przychodzi do nieba sandomierski dominikanin i zostaje bardzo skromnie przyjęty. Nagle widzi kanonika katedralnego ze swojego miasta, witanego przez całą Trójkę Świętą, Matkę Boską, honorowy batalion aniołów oraz orkiestrę. Zakonnik żali się świętemu Piotrowi, że to niesprawiedliwe. Na co święty Klucznik: Ale zakonników mamy tu codziennie, a kanonik jest pierwszy od dobrych trzystu lat...”

Wyszukiwanie źródeł. Podstawowym źródłem anegdot jest lokalna prasa codzienna. Można w niej raz po raz napotkać opisy wydarzeń miejskich, które (nie zawsze zgodnie z wolą ich bohaterów) uzyskały humorystyczny, czasem absurdalny przebieg. W wielu miastach funkcjonują także zbiory anegdot miejskich ujęte w książki, zazwyczaj będące dziełem pisarzy-regionalistów lub dziennikarzy, ludzi zawodowo uważnie śledzących miejską codzienność. Przykładem takiej książkowej kolekcji anegdot jest wydana w Gdyni książka Kazimierza Małkowskiego „Anegdoty i ciekawostki gdyńskie”. Ponadto źródłami dla anegdot biograficznych są obszerniejsze biografie literackie. Część tego materiału doświadczony przewodnik zbiera „z miasta”, bywając na ekspozycjach, galach, benefisach wieczorach wspomnieniowych i odczytach z okazji jubileuszy (np. pisarskich, artystycznych). W przypadku pozyskania anegdoty z przekazu ustnego (np. posłyszana od kogoś w ramach życia towarzyskiego) powinien jednak anegdotę „autoryzować” czyli sprawdzić w innych źródłach

jej prawdziwość. Mogłoby się bowiem wydarzyć, że opowiadanie co bardziej „jędrnej” anegdoty o żyjących postaciach lub ludziach niedawno zmarłych spotka się z protestem osób, których dotyczy lub ich bliskich krewnych, a wtedy lepiej móc udowodnić źródło jej pochodzenia by nie zostać pozwanym o rozpowszechnianie nieprzychylnych plotek lub co gorsza – szarganie czyjejś pamięci. Przewodnik musi być świadom, że granice poczucia humoru nie u wszystkich ludzi przebiegają w tym samym miejscu. Anegdoty branżowe, stosowane podczas zwiedzania określonych typów obiektów, pochodzą z samych środowisk zawodowych. Tradycyjnie policjanci znają najwięcej anegdot o policjantach, księża - o księżach a profesorowie – o profesorach. Można więc usłyszeć je, po prostu uczestnicząc w życiu towarzyskim i wysłuchując przedstawicieli poszczególnych zawodów albo zebrać z lokalnej prasy. Istotne jest tylko, by anegdota była „lokalizowana”, to znaczy, żeby opowiadający przewodnik jakoś sprawdził jej pochodzenie i mógł mieć pewność, że naprawdę dotyczy jego miasta. Nie byłoby dobrze, gdyby ktoś z uczestników zwiedzania odkrył (a co gorsze, podzielił się tą wiedzą), że anegdota została „podkradziona” z innego miejsca, w którym słyszał ją ileś tam lat temu.

17.4.2. Dowcip

Opis i zastosowanie. Dowcip to krótka, najczęściej anonimowego pochodzenia, forma zazwyczaj ustnej wypowiedzi (rzadziej i raczej tylko wtórnie zapisywanej) służąca rozbawieniu odbiorców. Istnieją różne rodzaje dowcipów (jak polityczny, branżowy, żart językowy itd.), różna też jest ich popularność, która zależy od inspirujących je wydarzeń lub zmian sytuacji politycznej albo społecznej. Funkcje dowcipu w zwiedzaniu miasta są następujące: a) urozmaica on przekaz (szczególnie gdy zostaje wprowadzony w dłuższy monolog informacyjny, działa podobnie jak anegdota), b) pozwala w lżejszej formie przekazać niektóre treści (np. celnie ilustruje pewne typowe cechy mieszkańców: poznaniaków, „krakusów” itd.), c) pomaga w tworzeniu dobrej atmosfery podczas zwiedzania, rozluźnia ją wówczas, gdy treści przekazywane przy np. poprzednio zwiedzanym obiekcie były bardzo poważne, wreszcie d) jest świadectwem samokrytycyzmu mieszkańców, których reprezentantem dla zwiedzających jest przecież przewodnik.

Uwaga - ostrożnie z dowcipami. Poza zastosowaniem podobnej zasady, jak ta podana przy opowiadaniu anegdot (nie bez dowcipu, nie za dużo dowcipów) przy ich opowiadaniu zalecana jest daleko idąca oględność. By uniknąć niepotrzebnych zgrzytów, należy kierować się kilkoma zasadami:

- 1) Nigdy nie należy opowiadać dowcipów dotyczących uczestników zwiedzania: ich miasta, regionu lub kraju, ich profesji, ważnych dla nich postaci czy bohaterów i tak dalej. Dowcip powinien dotyczyć swoją treścią „tego tutaj” - to jest prezentowane „na wesoło”, z tego się śmiejemy i w tej konwencji jest to dobrze przyjmowane, jako miłe i dobrze zapamiętywane urozmaicenia przekazu.

- 2) Przewodnik nie opowiada dowcipów nieprzyzwoitych, obscenicznych, zawierających słowa wulgarne – w tej liczbie tak zwanych dowcipów „poniżej pasa”. Można bowiem być prawie pewnym, że w grupie znajdzie się osoba, której wrażliwość jest większa. Nawet, jeśli taka osoba nie zareaguje publicznie (choćby z obawy przed śmiejącymi się współuczestnikami), utraci sympatię do przewodnika, może przestać angażować się w zwiedzanie, także jej doświadczenia ze spotkania z dziedzictwem będą obciążone tym incydentem. Przewodnik musi pamiętać, że gremialny śmiech nie oznacza całkowitej akceptacji dla dowcipu, a tylko spontaniczną i chwilową reakcję większości – nawet śmiejący się mogą w chwilę później uznać dowcip za nieodpowiedni.
- 3) Dowcip nie może stawiać miasta i jego mieszkańców w jednoznacznie złym świetle. Tu granica jest subtelna, bo przecież dowcip jest jakąś formą krytyki. Należy jednak pamiętać, że jego celem jest ilustracja pewnych cech, typowych zachowań, w tym nawet pewnych akceptowalnych niedoskonałości, a także ukazanie zawsze dobrze widzianej autoironii - a nie oczernianie swojego miejsca na ziemi. Przewodnik otwarcie i w wielu miejscach krytykujący swoje miasto i na przykład jego rządców będzie odebrany jako osoba niewłaściwa w tej funkcji. Uczestnicy wycieczki wybrali to miejsce do odwiedzenia, ponieważ mają o nim raczej dobre zdanie, dlatego nie zależy im na poznaniu go w negatywnym świetle.
- 4) Dowcip może być stosowany w miejscach, których profil nie jest sprzeczny z wesołym nastrojem. Zatem przestrzenią do tego odpowiednią nie będzie ani cmentarz, ani miejsce martyrologii (i szereg innych), najczęściej także kościół. Tu obowiązuje zasada: „*lepszy dystans niż dysonans*” – by nie wywołać wrażenia wesołkowatości nie na miejscu, dowcip musi pozostawać do takich miejsc w pewnej odległości, to znaczy nie powinno się go stosować nie tylko podczas ich zwiedzania, ale też ani bezpośrednio przed nim, ani bezpośrednio po nim.
- Wreszcie 5) nie wolno opowiadać dowcipów szydzących z jakichkolwiek mniejszości (etnicznych, społecznych, seksualnych itd.). Warto zapamiętać, że to, co w Polsce w niektórych kręgach dotychczas jeszcze jest „dopuszczalne”, w Europie uważane jest po prostu za chamskie i barbarzyńskie. Poza tym statystycznie rzecz biorąc, w każdej grupie znajdzie się przynajmniej jeden, czasem więcej niż kilku przedstawicieli jakiejś mniejszości, ujawnionych lub nie. Zatem opowiedzenie takiego dowcipu może wywołać natychmiastowy nieprzyjemny komentarz, zepsuć atmosferę, a nawet wywołać głośny protest. A już na pewno pozostawi złe wrażenie ze zwiedzania i z miasta...

Poniżej podano kilka przykładów dowcipów konstruktywnych, ilustrujących „na wesoło” cechy przypisywane mieszkańcom jednego z polskich miast. Mogą one służyć do zilustrowania wywodu dotyczącego życia miasta dziś i unikalnej lokalnej mentalności. Warto zauważyć, że absurdalność podanych tu przykładów akcentuje ich nierealność, z góry przekreśla możliwość przypisania ich prawdziwym ludziom i sytuacjom, a tym samym przenosi je do konwencji „prezentacji na wesoło”, dobrego przykładu autoironii i tym samym miłego urozmaicenia zwiedzania.

Przykład - Trzy dowcipy o poznańskiej oszczędności

Młodsza generacja: „Młody poznaniak montuje antenę satelitarną na dachu swojego domu. Nagle pośliznął się i spada na ziemię. Przelatując obok okna swojej kuchni, krzyczy do żony: „Rób dziś obiad na jedną osobę - ja zjem w szpitalu!””

Średnia generacja: „Przyjęcie u poznańskiego biznesmena. Wszyscy jedzą oczywiście chleb i popijają wodą z kranu. Wchodzi kelner i pyta gospodarza: „Czy już podać kurę?”. Ten odpowiada: „Nie, proszę jeszcze poczekać. Tu widzę pana, który jeszcze je chlebek, a tam pani pije wodę. Niech się do syta najedzą i napiją *przed* kurą”. Po pewnym czasie kelner pyta znów - i tym razem gospodarz ordynuje zaserwowanie kury. Kelner zakłada białe rękawiczki, bierze srebrną tacę, na której jest kura i wnosi ją do Sali. Kładzie tacę na środku stołu a kura... wychodzi z tacy i wydziobuje okruszki. Do ostatniego....”

Starsza generacja: „Pewna 119-letnia starsza dama z Poznania zostaje przez telewizję zapytana: „Proszę nam zdradzić receptę na tak długie życie. Nasi telewidzowie będą Pani wdzięczni!” Babcia na to obruszonym tonem: „A co, nie wie pan, ile u nas ostatnio kosztuje... pogrzeb?””

Wyszukiwanie źródeł. Jak w przypadku anegdot, dowcipy bywają zbierane w zbiory, a te publikowane albo w postaci papierowych książek (brochurek), albo na internetowych portalach tematycznych, w tym nawet miejskich, i blogach. Bogatym źródłem dowcipów jest także życie towarzyskie, przy czym niekoniecznie tylko we własnym mieście. Na skutek niektórych resentymentów często najliczniej dowcipy o miastach i ich mieszkańcach opowiada się w innych miastach (przykładowo najwięcej dowcipów o poznaniakach mają jakoby znać... warszawiacy). Warto zatem zapytać znajomych, co ostatnio słyszeli... o nas i zrewanżować się tym samym. Pozostaje dopasowanie celnego dowcipu do komentarza w miejscu, gdzie może odegrać pożyteczną funkcję lub włączenie go do stałej „rezerwy”, którą można będzie zastosować na przykład w ramach „zapełniaczy”.

17.4.3. Porównania

Opis i zastosowanie. To konstrukcje językowe, w których cechy jednego elementu (osoby, przedmiotu czy zjawiska) zostają zilustrowane lub uwydatnione przez ukazanie jego podobieństwa do innego elementu. Oba człony porównania są przy tym połączone za pomocą charakterystycznych wyrażen-spójników (m.in. „taki jak”, „podobny do”, „jak gdyby” i tak dalej). Oba elementy porównania muszą posiadać wspólną cechę, która stanowi podstawę porównania i jego powód. Porównania mają różną postać, od najprostszych, ukazujących relatywną wielkość czy intensywność koloru za pomocą przymiotnika i nazwania obiektu (czerwony jak piwonia) aż po znane klasycznym gatunkom literackim porównania homeryckie,

gdzie członami bywają całe dłuższe fragmenty utworów. W interpretacji dziedzictwa stosuje się porównania jako krótkie i niesamodzielne elementy przekazu. Znaczy to, że stanowią one składowe elementy dłuższych form (np. komentarza rozwiniętego, opowiadania, prezentacji itd.). Porównania w pracy przewodnika dotyczą różnych cech opisywanych elementów dziedzictwa: ilościowych (wielkości obiektu, ilości materiałów zużytych do budowy), faktów historycznych (czasu powstania obiektu lub dzieła, wzajemnych relacji między dwoma wydarzeniami w obu miejscach) cech jakościowych (np. użytych technik artystycznych, rozwiązań zastosowanych przy tworzeniu dzieła, obiektu, w koncepcji programu wydarzenia), ale także tematyki dzieła, profilu artystycznego wydarzenia, losów postaci i tak dalej.

W interesującej nas dziedzinie są trzy główne powody stosowania porównań i to one określają także miejsce ich wykorzystania przez przewodnika. Poniżej je ukażemy:

- 1) W opowiadaniu porównanie służy bardziej sugestywnemu zobrazowaniu jakiejś sceny, miejsca, obiektu lub cechy postaci, to wszystko zaś nadaje bardziej plastyczną formę tworzoną przez przewodnika „obrazom słownym” i pozwala uczestnikom lepiej je „zobaczyć”. Nasz bohater może być więc silny jak biblijny Samson, stający mu naprzeciw smok może mieć paszczę jak wrota katedry, a zadania piętrzące się na jego drodze równe pracom Herkulesa.
- 2) W komentarzach dotyczących obiektów można zastosować porównanie użyte zamiast nużących danych statystycznych (w metrach i tonach albo dokładnych liczbach mieszkańców) lepiej uzmysławia słuchaczom wielkości i ilości oraz napotkane formy. O ile zatem zwiedzanie nie jest realizowane dla grupy specjalistów lub pasjonatów architektury lepiej powiedzieć że ołtarz jest równie wysoki, jak czteropiętrowy blok, a figury mają wielkość przeciętnego dorosłego człowieka, niż mówić że ma 16 i pół metra, a wysokość figur waha się między 167 a 180 centymetrów.
- 3) Przy opisywaniu jakościowym ciekawych, lecz mało znanych elementów własnego dziedzictwa, bardzo pożyteczne będzie porównanie ich z popularnymi odpowiednikami w innych miastach i krajach, o ile oczywiście te nasze (miejsca, wydarzenia, dzieła, obiekty) owo porównanie wytrzymują. Owa porównywalność nie musi być przy tym całkowita (totalna), wystarczy, jeśli będzie ona zachodziła pod jakimś jednym ważnym względem, w odniesieniu np. do jednego istotnego kryterium technicznego czy estetycznego. Może to być zastosowana technika malarska, ujęcie perspektywy w obrazie, zastosowany w obu porównywanych dziełach jednocześnie i niezależnie od siebie po raz pierwszy jakiś ciekawy motyw, typowy dla stylu artystycznego.

Przykłady porównań

Porównanie plastyczne (w opowiadaniach, w tym legendach)

Fragment Legendy o Wzgórzu Przemysła, Poznań: *„Diabli wzięli więc skałę wielką jak cała ich czarcia góra a ciężką jak tysiąc załadowanych po brzegi wozów i unieśli ją, by rzucić na budowaną katedrę.... „*

Porównanie ilościowe (w komentarzach obiektowych)

Fragment przewodnickiego opisu Freuenkirche, Dresden: *Ta monumentalna świątynia to jeden z najbardziej znanych w Europie zabytków protestanckiej architektury sakralnej. Jest, obok katedry w Strasburgu, największym na świecie budynkiem wzniesionym z piaskowca.*

Porównanie jakościowe (najczęściej przy opisie dzieł i wydarzeń)

Fragment komentarza przewodnickiego w trakcie zwiedzania Budapesztu: *To, co stało się z Węgrami po Traktacie z Trianon było tragedią porównywalną z rozbiorami Polski. Kraj utracił dwie trzecie swojego terytorium i większość ludności. Miliony Węgrów znalazło się bez własnej woli w państwach, których władze uważały ich za obywateli drugiej klasy i z dnia na dzień zabroniły im używania własnego języka w całym życiu publicznym.*

Wyszukiwanie źródeł i konstrukcja elementu. Prawdziwą kopalnią porównań jest Literatura piękna. Odczytany przewodnik z łatwością znajdzie w jej dziełach tysiące porównań, które będzie mógł zastosować dosłownie lub zmodyfikować odpowiednio do potrzeb. Musi jednak zważać, by porównanie było jasne dla uczestników zwiedzania, bo tylko wówczas wypełni swoją funkcję. Zatem najlepiej, by elementem porównywanym był albo obiekt, wydarzenie, zjawisko lub postać dobrze znane przynajmniej większości słuchaczy, albo by samo porównanie było tak plastyczne, żeby zostało natychmiast uchwycone na mocy samego obrazu, które tworzy. Może też być to porównanie dobrze znane, co jest możliwe na przykład w przypadku tych funkcjonujących jako idiomy danego języka („być chytrym jak lis”, „kłać jak szewc” itd.). Prowadząc zwiedzanie w języku obcym należy jednak uważać na porównania idiomatyczne, ponieważ po ich dosłownym przetłumaczeniu mogą one nie zostać zrozumiane wcale, albo, co gorsza, być zrozumiane opacznie.

17.4.4. Liczby, daty i wielkości

Opis i zastosowanie. Dane chronologiczne, w tym dokładne daty, szczegółowe dane liczbowe i informacje statystyczne są oczywiście integralnym składnikiem interpretacji i znajdują swoje zastosowanie wszędzie. Przyczyna tego jest oczywista: interpretacja, która nie osadza dziedzictwa w jego epoce, nie zawiera podstawowych informacji na temat wielkości i jakości, wybrakowana. Ale nie oznacza to wcale, że najlepszą interpretacją jest ta przeładowana datami, liczbami i jednostkami przeróżnych miar. Tych danych przewodnik musi używać z wielkim umiarem. Po pierwsze dlatego, że ich nagromadzenie a nawet większa częstotliwość ich użycia nuży słuchaczy. Po drugie, ponieważ przewodnik nadużywający dat, nazwisk, i liczb już po paru minutach zacznie być postrzegany jako mędrzek, przechwalający się swoją wiedzą a nie partner zwiedzania ani ktoś co naprawdę chce coś przydatnego powiedzieć. Po trzecie – i może najważniejsze – bo słuchacze i tak natychmiast zapomną więcej niż 90 procent z tych danych. Wreszcie po czwarte, zwiedzający doskonale wiedzą, że takie dane mogą znaleźć w dowolnym pisanym przewodniku lub na stronie internetowej

encyklopedii. Zatem ich mnożenie w ramach żywej interpretacji i w wolnym czasie turystów nie ma żadnego sensu. Jak więc obchodzić się z tego rodzaju danymi? Warto przyswoić sobie parę prostych reguł i nimi się kierować w praktyce. Po pierwsze, z doświadczenia przewodnickiego autora wynika, że zdrowa proporcja jest następująca: na jeden komentarz zredukowany i wszystkie inne krótsze formy przekazu powinna przypadać maksymalnie jedna data lub liczba (niektóre ich wcale nie muszą zawierać, jak anegdota czy dowcip). W komentarzu rozwiniętym może znaleźć się ich maksimum cztery, a lepiej nawet do trzech, natomiast formy wolnej narracji, jak „storytelling” mogą ich nawet zupełnie nie zawierać. Jak to osiągnąć? Zamiast dat i liczb dla umiejscowienia wydarzeń w ich epoce i realiach należy używać obrazów i porównań (por przykład). Dokładne datyienne są zupełnie niepotrzebne, chyba, że są absolutnie kluczowe dla przekazu: gdy się mówi w Warszawie o „Godzinie W” nie sposób nie powiedzieć, że była to godzina 17.00 w dniu 1 sierpnia 1944 r., a interpretując wydarzenia Poznańskiego Czerwca obowiązkowo należy wymienić datę 28 czerwca 1956 r.). Natomiast naprawdę nie jest już tak ważne, że krakowski Hołd Pruski odbył się akurat 10 kwietnia 1525 r. - w tym wypadku data roczna zupełnie słuchaczom wystarczy. Można także niektóre wydarzenia lub działania bohaterów interpretacji oprzeć o inne, bardziej znane i z nimi jakoś powiązane (na przykład na zasadzie przyczynowo-skutkowej, ale nie tylko tej). Przykładowo powiązać wydarzenia społeczne takie jak lokalny kryzys gospodarczy z wojną, która była ich wyzwalaczem a zastosowanie nowych technik z ich wynalazkiem: „pierwsze żarówki zapłonęły w naszym mieście bardzo prędko, bo już w kilka lat po ich wynalezieniu”. Szczególnie zalecany jest taki sposób z zwiedzaniach dla dzieci, przy czym wówczas trzeba opierać się na tych (często niezbyt wielu) faktach i wydarzeniach, które dzieci w danym wieku już znają. Poniżej zamieszczone przykłady ilustrują typowe techniki: obrazu, podparcia i zaokrąglania.

Przykład - Jak unikać dat i liczb, stosując zamiast nich podparcia, i zaokrąglania

Podparcie o bardziej znane wydarzenie (umiejscawia fakt w kontekście):

- „Było to zaledwie w kilka miesięcy po zakończeniu ostatniej wojny”,
- „Zaraz po ostatnim rozbiórze Polski, do Warszawy przybył...”
- „Parę lat zanim Mieszko, władca Polan przyjął chrzest, w tym miejscu wzniesiono...”

Zaokrąglanie daty zamiast jej recytacji:

- „Wszystko to zaczęło się w ostatniej ćwierci XIX wieku”
- „Kościół jest najstarszy w naszym mieście, ma już dobrze ponad sześćset lat”
- „Już od trzech pokoleń łodzianie mogą się cieszyć tym teatrem”

17.4.5. Cytaty literackie

Opis i zastosowanie. Najpierw krótkie wyjaśnienie: nie chodzi tu tylko o fragmenty z dzieł potocznie uznawanych za literaturę (to znaczy z książek z zakresu literatury pięknej), lecz o każdy cytat z zapisanych tekstów.

Najczęściej w przekazie przewodnika cytaty pojawiają się w trakcie klasycznych spacerów historycznych i tematycznych: w tej grupie naturalnym nagromadzeniem cytatów charakteryzuje się każde zwiedzanie literackie, wiele ich używa się w trakcie zwiedzań biograficznych – obficie czerpiąc z literackich biografii i osobistych dokumentów (listów, pamiętników itd.). Bardzo często cytat znajduje zastosowanie w zwiedzaniu stylizowanym (gdzie zresztą sam przekaz przewodnika uosabiającego postać często jest wypowiedzianym z pamięci cytatem, ma on tu więc inną funkcję; podobnie niektórzy przewodnicy stosują miejskie legendy). Stosując cytaty w ramach swojego przekazu przewodnik osiąga kilka korzyści: 1) podnosi wiarygodność interpretacji dzięki podparciu „świadectwem” innych np. kronikarzy, świadków wydarzeń, autorytetów naukowych, znanych pisarzy 2) „dopuszcza do głosu” inne osoby, przez co redukuje wrażenie monologu, 3) urozmaica przekaz o inną formę, zwiększając w tym momencie koncentrację słuchaczy.

Wybór cytatów zależy zarówno od rodzaju zwiedzania, typu powiązań miejsca z wydarzeniem lub osobą, jak i rodzajem literatury, który stoi do dyspozycji. Wybierając cytat i włączając go do modułu interpretacji (np., komentarza) wszystkie te trzy czynniki należy uzgodnić wzajemnie. Przykładowo: w zwiedzaniu literackim, którego motywem wiodącym jest jedno lub kilka dzieł danego autora albo na dany temat, cytat może pełnić rolę centralną, a reszta komentarzy (poza tym rozpoczynającym zwiedzanie i podającym jego kontekst, ewentualnie ostatnim, podsumowującym) może pełnić funkcje pomocnicze: wprowadzenia do cytatu lub jego dalszej interpretacji przez przewodnika. Takie zwiedzanie może składać się z szeregu stacji, przy których odczytywane są kolejne wybrane fragmenty dzieła literackiego, tworzące jakby połączone ogniwa podróży literackiej. W zwiedzaniach biograficznych cytat może być użyty w różny sposób: albo jako element autoryzujący – w postaci jednego z kilku najważniejszych elementów każdego lub prawie każdego modułu (odbywa się to np. w konwencji „przekazania głosu bohaterowi” przy kolejnych stacjach, jakby na moment). W innej konwencji można zastosować tylko jeden dłuższy cytat z biografii literackiej, za to w szczególnym miejscu (urodzenia, twórczości, ważnego spotkania, kluczowego życiowego wyboru, tragicznej śmierci czy pochówku bohatera itd.), w którym pozwoli on pogłębić doświadczenie „osobistego” spotkania z bohaterem, podkreśli wyjątkowe znaczenie tego miejsca i użyczy zwiedzaniu pewnego rodzaju dramatyzacji. W typowym spacerze historycznym i zwiedzaniu obiektów stosuje się zazwyczaj krótkie jedno-lub kilkuzdaniowe cytaty (z kronik, dokumentów historycznych, utworów literackich, regulaminów, prasy itd.) mające zilustrować lub potwierdzić wypowiedź przewodnika, ewentualnie przypomnieć zwiedzającym znaczenie danego faktu, rzadziej także dać „próbkę” czyjegoś dzieła, talentu czy sposobu wyrażania się. Warto także pamiętać, że zwiedzając miasto, którego mieszkańcy

posługują się dialektami regionalnymi lub gdzie silnie zaznacza się gwara, przewodnik może i powinien zademonstrować fragmenty na prawach cytatu, o ile oczywiście nie prowadzi całego zwiedzania w dialekcie lub gwarze, co może mieć miejsce na przykład w zwiedzaniu stylizowanym.

Wykonanie cytatu w zwiedzaniu rządzi się własnymi prawami. Najpierw należy starannie wybrać dla niego miejsce – i to zarówno w *przestrzeni miasta*, jak i w *ramach realizowanego modułu interpretacji* (np. komentarza). To pierwsze oznacza, że cytat powinien mieć związek z właśnie zwiedzanym miejscem czy obiektem: a więc a) bezpośrednio go dotyczyć („być o nim”), b) odnosić się do wydarzeń stanowiących jego kontekst (jak np. konfliktu, w związku z którym wzniesiono fortyfikację, wielkiego problemu, któremu usiłowano zaradzić decydując się na budowę wałów przeciwpowodziowych itd.) lub c) mieć związek z osobami lub grupami - bohaterami omawianych wydarzeń. Realizując drugi postulat - „miejsca w interpretacji” - przewodnik umieszcza cytat w swoim komentarzu w bezpośrednim sąsiedztwie faktu, procesu lub osoby, którego on dotyczy. Poprzedza go odpowiednim wprowadzeniem (np. „oddam teraz głos samemu królowi”, albo” posłuchajcie, co o tym napisał naoczny świadek”

Sam cytat przewodnik wykonuje zawsze innym tonem niż resztę swojego komentarza: nieco wyższym lub niższym, względnie głośniejszym albo nieco ciszej. Tym samym demonstruje „obce” pochodzenie cytatu i „oddaje” głos innej osobie. W zależności od lokalizacji komentarza, przewodnik może także wykonać cytat stojąc przy szczególnym, symbolicznym miejscu (np. przy nagrobku), siedząc za biurkiem bohatera i jakby odczytując napisany przezeń list, może także wykonać cytat z miejsca wyeksponowanego (np. mównicy albo pagórka, z której/którego przemawiał autor cytatu albo bohater biografii. W niektórych typach zwiedzania (fabularyzowane, stylizowane, literackie, dla dzieci) wykonaniu cytatu mogą także towarzyszyć pewne zabiegi dramatyzujące, na przykład szczególnie podniosły ton głosu, gesty (wskazanie miejsca, położenie ręki na nagrobku, sercu, dokumencie itd., pieczołowite wyjęcie lub złożenie karty), przyjmowane postawy. Zazwyczaj jednak wystarczy dodatkowy komentarz interpretujący treść cytatu. W przypadku bardzo starych dokumentów (kronik, dokumentów i wierszy średniowiecznych itd.) może zająć potrzeba przetłumaczenia cytatu na współczesny język.

Wykonanie cytatu można także zlecić jako zadanie jednemu z uczestników zwiedzania, co wprowadza nie tylko urozmaicenie, ale też silniej angażuje samych zwiedzających. Może on na przykład odczytać przekazany mu dokument lub fragment literacki z widocznego lub wyeksponowanego miejsca, wyrecytować fragment wiersza. Wybierając osobę do takiego zadania przewodnik albo kieruje się uzyskaną już wiedzą (zazwyczaj osoba posługująca się literackim językiem i mówiąca pełnymi zdaniami będzie także umiała dobrze czytać) albo poprosić o zgłoszenie się ochotnika. W grupach dziecięcych i młodzieżowych może wcześniej poprosić dyskretnie nauczyciela o wskazanie takiej osoby. W każdym przypadku przewodnik prosi wykonującego o dobitne i bardzo głośne odczytanie – zwiedzający rzadko sami z siebie wiedzą, jak bardzo głośno muszą mówić, by większa grupa dobrze ich słyszała.

Przykład użycia cytatu

Przykład 1: Fragment kroniki

Autor, dzieło: Anonim tzw. Gall, „Kronika Polska”

Miejsce zastosowania: Wzgórze Lecha w Gnieźnie lub Ostrów Lednicki

Okazja: Zwiedzanie historyczne Gniezna, zwiedzanie obiektowe muzeum lednickiego

„Zważywszy chwałę, potęgę i bogactwo [Bolesława], cesarz rzymski zawołał w podziwie: "Na koronę mego cesarstwa! to, co widzę, większe jest, niż wieść głosiła!" I za radą swych magnatów dodał wobec wszystkich: "Nie godzi się takiego i tak wielkiego męża, jakby jednego spośród dostojników, księciem nazywać lub hrabią, lecz [wypada] chlubnie wynieść go na tron królewski i uwieńczyć koroną". A zdjawszy z głowy swej diadem cesarski, włożył go na głowę Bolesława na [zadatek] przymierza i przyjaźni, i za chorągiew tryumfalną dał mu w darze gwóźdź z krzyża Pańskiego wraz z włócznią św. Maurycego, w zamian za co Bolesław ofiarował mu ramię św. Wojciecha. I tak wielką owego dnia złączyli się miłością, że cesarz mianował go bratem i współpracownikiem cesarstwa i nazwał go przyjacielem i sprzymierzeńcem narodu rzymskiego.”

Przykład 2: Kluczowa wypowiedź postaci historycznej

Autor, tekst: Tadeusz Kościuszko, Przysięga

Miejsce zastosowania: Rynek Główny w Krakowie (in situ)

Okazja: spacer historyczny po Krakowie

„Ja, Tadeusz Kościuszko, przysięgam w obliczu Boga całemu Narodowi Polskiemu, iż powierzonej mi władzy na niczyj prywatny ucisk nie użyję, lecz jedynie jej dla obrony całości granic, odzyskania samodzielności Narodu i ugruntowania powszechnej wolności używać będę. Tak mi Panie Boże dopomóż i niewinna Męka Syna Twego”

Przykład 3: Cytat poetycki

Autor, dzieło: Przekław Słota „O chlebowym stole”

Miejsce zastosowania: Poznań, Zamek Przemysła (miejsce działalności Autora)

Okazja: zwiedzanie „Poznań literacki – literaci Poznania”, KulTour.pl (2012)

*„Ano wždy widzą, gdzie csny siedzi, Każdy ji sługa nawiedzi,
Wszystko jego dobre sprawia, Lepsze misy przedeń stawia.
Mnodzy na tem nics nie dadzą, Siędzie, gdzie go nie posadzą;
Chce się sam posadzić wyżej, Potem siędzie wielmi niżej.
Mnogi jeszcze przed dźwirzmi będzie, Cso na jego miasto sędzie...”*
[Cytat wymaga tłumaczenia na język współczesny]

Źródła i wyszukiwanie fragmentów. Jak już wspomniano, źródłami cytatów nie są wyłącznie książki zaliczane do literatury pięknej. Konstruując swój przekaz przewodnik poszukuje więc odpowiednich cytatów nie tylko w dziełach krajowej i regionalnej literatury,

w zbiorach tekstów pisanych w gwarze i dialekcie, ale też w kronikach i innych źródłach historycznych. W interpretacji dziedzictwa wykorzystuje się powszechnie także opracowania historii miasta i regionu, szczególnie dotyczące ich najstarszych epok. Wielką grupę źródeł stanowią naukowe i popularne biografie, bardzo przydatne są opublikowane pamiętniki czy zbiory listów znanych osób. Cytaty mogą pochodzić z książek podróżniczych (autorstwa ludzi niegdyś odwiedzających miejsca i opisujących je) i bliższych współczesności reportaży. Fragmenty do zacytowania dotyczące przebiegu wydarzeń można wyjąć z prasy: branżowej (np. wojskowej czy religijnej) albo prasy codziennej. Przy zwiedzaniu obiektów dobrym źródłem dla ilustracji życia w nich są na przykład dokumenty organizacyjne (np. dawne reguły zakonne, regulaminy wojskowe, szkolne, obowiązujące przepisy sanitarne) ale także powszechnie dawniej stosowane recepty kulinarne oraz wiele innych gatunków.

17.5. Formy wprowadzające interpretację subiektywną

17.5.1. Opowiadanie z perspektywy

Opis i zastosowanie w pracy przewodnika. Tego rodzaju opowiadanie charakteryzuje się subiektywnym ujęciem materiału interpretacyjnego, przekazywanego uczestnikom zwiedzania jednostronnie. W spójne opowiadanie łączy je osoba wybranego narratora (najczęściej bohatera lub jednego ze świadków historii, fabuły). Jego opowieść oparta jest przy tym na powszechnie uznanej wersji historii. Na etapie przygotowania autor programu (przewodnik?) wyodrębnia z niej poszczególne epizody (etapy, wydarzenia, sceny) i poddaje je analizie oraz interpretacji z punktu widzenia konkretnej osoby (lub grupy osób). Kryterium jest przy tym udział tej osoby w wydarzeniach lub przynajmniej możliwość pozyskania wiedzy o nich (zatem „narratorem” może być nie tylko główny czy drugorzędny bohater, ale też na przykład zwykły obserwator zdarzeń. Raczej nie powinien nim być „kronikarz”, piszący o wydarzeniach ze swojego punktu widzenia i interpretujący je zgodnie z dostępną mu wiedzą i własnym światopoglądem – ukazanie wydarzeń z takiej perspektywy jest typowe raczej w zwiedzaniu z alternatywną wizją historii (por. jej opis poniżej). Jego/ich doświadczenie faktów na podstawie udziału w nich i możliwej dla niego obserwacji, a także jego ocena sytuacji oraz potencjalne jego wnioski i ewentualnie płynące z nich postawy stają się kanwą opowieści. Oznacza to, że osobista perspektywa doświadczenia wydarzeń, jest podstawą do refleksji na ich temat i szerszej ich interpretacji. Uzyskuje się w ten sposób subiektywne doświadczenie, czy to potwierdzone świadectwem konkretnej osoby (np. w jej pamiętnikach) czy też prawdopodobne z jej punktu widzenia, na podstawie wtórnej analizy wydarzeń. Opowiadanie z perspektywy jest stosowane głównie w zwiedzaniu stylizowanym oraz w oprowadzaniu „z perspektywy”, opisanych w części drugiej podręcznika, w rozdziale 10. Opowiadanie stanowi jego główny element: takie zwiedzanie to w praktyce opowieść składająca się z szeregu epizodów, prezentowanych na poszczególnych stacjach zwiedzania.

Omawiany sposób interpretacji i programy zwiedzania skonstruowane według tego kryterium umożliwiają uczestnikom doświadczenie wydarzeń i zrozumienie procesów „z pierwszej ręki” albo „od dołu”. W tym pierwszym ujęciu prezentacja (a więc i doświadczenie uczestników) jest ujęta tak, jakby całość była widziana oczami pojedynczych postaci pierwszoplanowych (jak bohatera wydarzeń (np. wódz armii, niesłusznie obwiniony w procesie) albo jego głównego antagonisty (dowódca armii przeciwnej, oskarżyciel procesowy), innej ważnej postaci bezpośrednio uczestniczącej w danej akcji (jak żona bohatera, najbliższy przyjaciel obwinionego itd.) a zatem stronniczo i jednocześnie bardzo osobiście. W drugim ujęciu („od dołu”) realizowana jest narracja z punktu widzenia anonimowego uczestnika wydarzeń (służącego w zamku, mnicha w klasztorze, członka zespołu pracującego nad wynalazkiem itd.) czy - bardziej dramatycznie – jednej ze zwykłych ofiar prześladowania, albo zwykłych ludzi doświadczających wydarzenia lub uwikłanych w procesy, jak mieszkańcy średniowiecznego miasta, żołnierze pełniący służbę w garnizonie. Taka perspektywa nie tylko „ożywia” i personalizuje historię czy proces tworzenia dziedzictwa, ale także zdecydowanie zmienia doświadczenie go przez uczestników zwiedzania, pokazując im niezauważane dotychczas aspekty czy skutki. To z kolei jest dobrą inspiracją do głębszych refleksji czy przemyślenia postaw, realizując w ten sposób jeden z głównych celów interpretacji dziedzictwa.

Przykład. Sposób budowania opowiadania z perspektywy zademonstrujemy na przykładzie dobrze znanej w europejskiej kulturze przypowieści o „synu marnotrawnym” (Ewangelia Łukasza 15, 11-32). W wybranym przez autora przypadku jest to opowiedziana historia, która stała się częścią doktryny religijnej a jednocześnie elementem wielkiej literatury, motywacją do niezliczonych działań i przedmiotem sztuki. Przypowieść może być przedstawiona z perspektywy: marnotrawnego syna, przebaczonego ojca, zagniewanego uczciwego brata i neutralnego sługi.

Przykład opowiadania „z perspektywy”

Tekst: Łk 15,11-32, - Przypowieść o „synu marnotrawnym”

Tekst: *Pewien człowiek miał dwóch synów. Młodszy z nich rzekł do ojca: "Ojcze, daj mi część majątku, która na mnie przypada". Podzielił więc majątek między nich. Niedługo potem młodszy syn, zabrawszy wszystko, odjechał w dalekie strony i tam roztrwonił swój majątek, żyjąc rozrzutnie. A gdy wszystko wydał, nastał ciężki głód w owej krainie i on sam zaczął cierpieć niedostatek. Poszedł i przystał do jednego z obywateli owej krainy, a ten posłał go na swoje pola żeby pasł świnię. Pragnął on napętnić swój żołądek strąkami, którymi żywiły się świnię, lecz nikt mu ich nie dawał. Wtedy zastanowił się i rzekł: Iluż to najemników mojego ojca ma pod dostatkiem chleba, a ja tu z głodu ginę. Zbiorę się i pójdę do mego ojca, i powiem mu: Ojcze, zgrzeszyłem przeciw Bogu i względem ciebie; już nie jestem godzien nazywać się twoim synem: uczyni mnie choćby jednym z najemników. Wybrał się więc i poszedł do swojego ojca. A gdy był jeszcze daleko, ujrzał go jego ojciec i wzruszył się głęboko; wybiegł naprzeciw niego, rzucił mu się na szyję i ucałował go. A syn rzekł do niego: "Ojcze, zgrzeszyłem przeciw Bogu i względem ciebie, już nie jestem godzien nazywać się twoim synem". Lecz ojciec rzekł do*

swoich sług: "Przynieście szybko najlepszą szatę i ubierzcie go; dajcie mu też pierścień na rękę i sandały na nogi! Przyprawdźcie utuczone cielę i zabijcie: będziemy ucztować i bawić się, ponieważ ten mój syn był umarty, a znów ożył; zaginął, a odnalazł się". I zaczęli się bawić.

Tymczasem starszy jego syn przebywał na polu. Gdy wracał i był blisko domu, usłyszał muzykę i tańce. Przywołał jednego ze sług i pytał go, co to ma znaczyć. Ten mu rzekł: "Twój brat powrócił, a ojciec twój kazał zabić utuczone cielę, ponieważ odzyskał go zdrowego". Na to rozgniewał się i nie chciał wejść; wtedy ojciec jego wyszedł i tłumaczył mu. Lecz on odpowiedział ojcu: "Oto tyle lat ci służę i nigdy nie przekroczyłem twojego rozkazu; ale mnie nie dałeś nigdy koźlęcia, żebym się zabawił z przyjaciółmi. Skoro jednak wrócił ten syn twój, który roztrwonil twój majątek z nierządnicami, kazałeś zabić dla niego utuczone cielę". Lecz on mu odpowiedział:

"Moje dziecko, ty zawsze jesteś przy mnie i wszystko moje do ciebie należy. A trzeba się weselić i cieszyć z tego, że ten brat twój był umarty, a znów ożył, zaginął, a odnalazł się".

Narracja wydarzeń i ich interpretacja z różnych perspektyw:

Syn marnotrawny:

Przebieg wydarzeń: Odchodzę – cieszę się życiem – tracę pieniądze – doświadczam głodu – próbuje sam sobie pomóc – doświadczam poniżenia i poniewierki (nieczyste świnie) – pojmuję swój błąd – powracam bez oczekiwań, z nadzieją na przebaczenie – przyznaję się do błędu i grzechu – zostaję przyjęty.

Refleksja: Popełniłem wielki błąd – ten został mi wybaczony – jestem bezgranicznie wdzięczny – mój ojciec jest dobry – pozostanę z nim na zawsze.

Możliwa interpretacja: ludzie popełniają błędy – koleje losu są nieprzewidywalne – ludzie są z tobą, póki masz pozycję i pieniądze – w biedzie możesz nie mieć na kogo liczyć – do błędu trzeba się przyznać – wolno i należy prosić o przebaczenie – zawsze można zacząć na nowo – mimo złych doświadczeń należy wierzyć w dobro w ludziach – rodzina jest wielką wartością.

Ojciec czekający i wybaczący:

Przebieg wydarzeń: mój młodszy syn odchodzi – domaga się swojej części majątku – ja mu ją daję, pozostaję ze starszym synem – nie mogę przestać myśleć o młodszym – wypatruję go codziennie – pewnego dnia widzę go z daleka – jest biedny, głodny i poniżony – wychodzę mu naprzeciw – on przyznaje się do błędu – prosi mnie o przebaczenie i nie oczekuje nic prócz przyjęcia do pracy – ja mu wybaczam – traktuję jak syna, jakby nigdy nie odszedł – nakazuję przygotować wielką, radosną ucztę – mój drugi syn wyrzuca mi niesprawiedliwość – pokazuję mu jak ważny jest dla mnie – daję mu słowo, że jego dziedzictwo jest bezpieczne – przypominam mu o tym, czym jest rodzina.

Refleksja: Mój syn był głupi i za to zapłacił – ja też mogłem być nierozsądny, dzieląc majątek – czy nie byłem współwinny, że taki był i że odszedł? – nigdy nie wyrzuciłem go z mojego serca – powrócił i pokazał, że doświadczenie uczyniło go mądrzejszym – okazało się, że serce jest dla mnie ważniejsze niż rachunek ekonomiczny – może za mało doceniam mojego drugiego syna?

Możliwa interpretacja: ludzie popełniają błędy – kiedy się do nich przyznają, warto im wybaczać i dawać nową szansę – nigdy nie należy tracić nadziei – dzieciom trzeba mówić o tym, że się je kocha – co jest ważniejsze – miłosierdzie czy sprawiedliwość?

Starszy syn:

Przebieg wydarzeń: brat odchodzi i bierze część majątku – ja zostaję przy ojcu i pracuję z nim – nie zawsze jest lekko, ojciec mnie nie rozpieszcza – nagle powraca mój brat, nie mając niczego – ojciec go przyjmuje i rozpieszcza – żalę się o nierówne traktowanie – zostaję uspokojony i otrzymuję zapewnienie mojej pozycji dziedzica- ojciec zaprasza mnie do wspólnej radości.

Refleksja: mój niedojrzały brat wziął, co mógł, i odszedł – wraca, bo jest głodny i poniżony – ojciec znów czyni go współdziedzicem – czuję się niesprawiedliwie potraktowany - mam powody się obawiać o moją schedę – zostałem uspokojony, ile znaczy dla mnie słowo ojca? Końcowa refleksja jest otwarta: wersja a) nie rozumiem tego, to jest niesprawiedliwe wobec mnie, wersja b) skoro majątek jest już mój, nie mam powodu się martwić, wersja c) może także powinienem wybaczyć bratu i podzielić się, tak jak zrobił to ojciec?

Możliwa interpretacja: Ludzie popełniają błędy i głupstwa- inni im te błędy wybaczą – czy zawsze warto być pilnym i lojalnym? – ile znaczy braterska miłość? – czy można polegać na słowie bliskich ludzi?

Sługa (świadek obiektywny)

Przebieg wydarzeń: jeden z synów pana odchodzi, uszczuplając majątek – pozostaje drugi, z którym pracuję – pan martwi się o utraconego syna – ten wraca biedny i głodny – prosi o przebaczenie - natychmiast otrzymuje nawet więcej: pan na nowo przyjmuje go do rodziny i pozycji syna - pan zleca przygotowanie uczyty – starszy brat jest zaskoczony - pyta ojca o sprawiedliwość – zostaje uspokojony – cieszymy się i bawimy wszyscy, bo pan odzyskał syna.

Refleksja: jeden z synów pana jest godny być następcą, drugi jest utracjuszem –mój pan jest dobrym człowiekiem – co będzie dalej, czy znów będę miał dwóch szefów – juniorów?

Możliwa interpretacja: ludzie popełniają błędy - ich skutkiem jest zmartwienie i dodatkowa praca dla innych – błędy bywają wybaczone – czy w rodzinie liczy się tylko pokrewieństwo, czy także lojalność? - jaką wartość ma rodzina dla mnie? – czy warto i należy zawsze wybaczać?

**Znane przykłady zastosowania w przewodnictwie:*

Ostatnia czarownica Freiburga (z perspektywy głównej bohaterki); Zwiedzanie nocnego Osnabrück (z perspektywy nocnego stróża); Historyczna dzielnica czerwonych świateł w Hamburgu (oczami pracownicy).

Komentarz. W przedstawionym przykładzie widać, jak na podstawie tych samych faktów można poprowadzić kilka mocno się różniących narracji. „Stykają się” one ze sobą w kilku miejscach: są nimi niektóre fakty (tylko te, które są wspólne w doświadczeniu poszczególnych osób). Jednak nawet, jeśli fakt jest ten sam, różna może okazać się jego interpretacja, a ostateczna opinia jednej strony o całości (i postawa, która z niej wynika) może odbiegać od opinii innej lub być kwestią otwartą (jak w końcu ocenił całość starszy syn!). Podobnie może wyglądać prezentacja i interpretacja wielkiej liczby lokalnych aspektów dziedzictwa w pracy przewodnika. I w tym przypadku można ostateczną ocenę pozostawić uczestnikom zwiedzania, stawiając im pytanie z perspektywy osoby „opowiadającej” i w ten sposób zachęcając do refleksji.

Źródła scenariuszy i budowa modułów. Skonstruowane „z perspektywy” odrębne opowieści o tych samych wydarzeniach mogą bazować na różnego rodzaju świadectwach historycznych, kronikach, epizodach biograficznych lub na całych rozdziałach biografii i podaniach, a także na lokalnej literaturze historycznej, o ile opiera się ona na faktach historycznych. Przykłady źródeł dla potencjalnych wątków w kilku miastach Polski zostały przedstawione w części drugiej podręcznika [Rozdział 10, por. opowiadanie z perspektywy: wskazówki] i do nich odsyłamy Czytelnika. W każdym mieście można zbudować podobne do nich scenariusze, bazujące na lokalnym dziedzictwie. Na przykład w zwiedzaniach literackich opartych na powieściach i opowiadaniach, których akcja toczy się w mieście, opowiadaniem z perspektywy można posłużyć się wybierając jedną z postaci książki (w tym przypadku traktujemy literaturę piękną dokładnie tak, jak kanoniczną wersję historii). Podstawą może być znane lub aktualnie modne dzieło literackie (wówczas samo ono jest magnesem dla turystów) lub literatura lokalna albo regionalna, jednak w tym ostatnim przypadku lepiej, by fikcja opierała się na faktach historycznych szerzej znanych, inaczej może nie być wystarczająco atrakcyjne. Opowiadania można wykorzystać w zwiedzaniu po „rozpisaniu” ich scen (epizodów, etapów) na poszczególne „stacje” czyli miejsca i obiekty w przestrzeni miejskiej albo w ramach jednego zwiedzanego obiektu.

Co się tyczy konstrukcji zarówno całego scenariusza opowiadania, jak i poszczególnych jego modułów (stacji), to należy kierować się zasadami. Pierwszą z nich jest **zasada zgodności historycznej** oznacza, stanowi, że w warstwie faktycznej (wydarzeń) opowieść musi opierać się na faktach potwierdzonych historycznie, tyle tylko, że ich wybór i sposób prezentacji jest dostosowywany do pozycji osoby narratora. Nie może on zatem wiedzieć rzeczy, których w swojej pozycji ani w okresie swojego życia wiedzieć nie mógł, a także prezentuje swój (naturalny dla jego pozycji) punkt widzenia i oceny faktów historycznych. Druga zasada: **spójności narracji**, polega na tym, że całość relacji przekazanej w trakcie zwiedzania musi składać się na logiczny ciąg epizodów, niekoniecznie przedstawiających wydarzenie czy proces w pełni, ale prawidłowo ujmujący kolejność scen, łączący je realistycznie (a więc bez niezrozumiałych przeskoków i trudnych do wyjaśnienia sprzeczności), wreszcie pozwalający dobrze zrozumieć naturę prezentowanego i interpretowanego wydarzenia. Oznacza to pozwolenie na tworzenie fikcyjnych (bo nie przekazanych przez przekazy historyczne) ale prawdopodobnych scen i dialogów, w których uczestniczy bohater (narrator). Nie mogą one jednak w żadnym punkcie być sprzeczne z ustalonymi faktami historii. Fikcyjne sceny należy przy tym traktować jako rodzaje wypełnień akcji, nadających jej spójność, nie mogą one decydująco wpływać na przebieg historycznych wydarzeń i tworzyć fikcyjnej wizji historii.

17.5.2. Narracja alternatywna jako forma przekazu w zwiedzaniu

Opis. Jak już wspomniano w opisie typów zwiedzań (część 2, rozdział XX), taka narracja nie odnosi się ani do „kanonicznej” wersji historii czy ujęcia problematyki, ani do subiektywnego doświadczenia osób, zgodnego z taką kanoniczną wersją (opisu procesu itd.). Interpretacja alternatywna bazuje na badaniach historycznych inaczej ukazujących przebieg wydarzeń lub ich przyczyny, na hipotezach interpretujących przyczyny i mechanizmy procesu społecznego lub zjawiska, na teoriach inaczej tłumaczących procesy przyrodnicze, na alternatywnych technologiach pozyskiwania surowców, wytwarzania przedmiotów czy konstrukcji itd. Opierając się na nich autor narracji tworzy spójną opowieść, która następnie staje się podstawą do tworzenia programu interpretacyjnego (zwiedzania). Ten jest konstruowany podobnie jak opowiadanie z perspektywy [por. część druga, Rozdział 10 „zwiedzanie z perspektywy”]. W porównaniu do zwiedzania z perspektywy taka interpretacja mocniej wpływa na ukształtowanie przekazu, ponieważ modyfikuje samą jego „materię”. Tworząc bowiem swoją opowieść, przewodnik czerpie interpretację faktów, a czasem także dodatkowo inne fakty z koncepcji, teorii czy hipotezy paralelnej z powszechnie uznawanymi, i niekoniecznie z nimi zgodnej, wyjaśniającej znane ogólnie fakty za pomocą innych przyczyn, działania innych mechanizmów, udziałem innych aktorów historii. Przekazuje na przykład historię, która „także mogła się wydarzyć”. Są w niej fakty bezsporne, jednak do ich wyjaśnienia stosuje się inne źródła, inne interpretacje historyków, a do akcji mogą być włączane inne postaci, motywy, cele, narzędzia itd., o ile tylko uzasadnia je alternatywna analiza. Alternatywna narracja nie dotyczy tylko przebiegu wydarzeń. Inny może się okazać cel wzniesienia obiektów i ich pierwotne przeznaczenie, inne techniki budowy, mogą pojawić się nowe hipotezy dotyczące pochodzenia bohaterów. W niektórych przypadkach przewodnik interpretuje fakty i procesy także z perspektywy legendarnej (na przykład zgodnie z kroniką klasztorną, tradycyjnym podaniem, przekazywanym od wieków w danym miejscu lub w starej literaturze), albo religijnej (na przykład interpretując wydarzenie jako cud albo życie świętego zgodnie z opisem hagiograficznym). Ta wersja narracji alternatywnej jest do przyjęcia, o ile nie jest sprzeczna z udowodnionymi faktami historycznymi. Przy stosowaniu narracji alternatywnej uczestnicy zwiedzania muszą być na początku uprzedzeni, że prezentowana im narracja bazuje właśnie na takiej interpretacji (teorii, hipotezie), przy czym powinno się ich odesłać do wersji kanonicznej (wskazując źródła, na przykład programy szkolnej edukacji) albo nawet przedstawić ją w krótkich słowach w ramach wprowadzenia do zwiedzania.

Zastosowanie interpretacji alternatywnej w pracy przewodnika i przykłady potencjalnych źródeł materiału zostały przedstawione w drugiej części podręcznika w opisie opowiadania z perspektywy i zwiedzania z narracją alternatywną jako typów programów interpretacyjnych.

Tworzenie interpretacji alternatywnej. Postępowaniem autora programu alternatywnej interpretacji rządzą zasady dotyczące faktów i bazowej teorii jako jej podstawy – w odróżnieniu od „wersji kanonicznej” nazwijmy ją tu „materiałem”. Podstawą wyboru owego

materiału do narracji jest jego 1) **wierność faktom bezsprzecznym** (których obecność w danej wersji i uznanie przez nią za oczywiste stanowi kryterium selekcji alternatywnego materiału), 2) **logika oraz spójność** materiału, wreszcie 3) jego zgodność z obiektywnie stwierdzonymi **skutkami** wydarzeń. Wszystkie te warunki należy traktować łącznie. Mówiąc bardziej przystępnie, podstawą interpretacji alternatywnej *nie może* stać się materiał, który a) nie uznaje faktów oczywistych, a wprowadza inne, niepotwierdzone, mające jakoby kluczowe znaczenia dla przedmiotu interpretacji, b) jest niespójny, czyli np. relacjonuje wydarzenia albo etapy procesu niezgodnie z potwierdzoną chronologią, zachodzeniem zjawisk przyrodniczych, zweryfikowanymi oddziaływaniami materiałów, czy skutkami zastosowania technik itd., albo dopuszcza sceny nierealistyczne, cudowne, c) doprowadza akcję wydarzenia (opis procesu) do skutków, które są sprzeczne z tym, co wiemy o dalszym przebiegu historii, oddziaływaniu danego wydarzenia na rozwój społeczny itd.

Konstruując alternatywną interpretację należy kierować się **konsekwentnie** treścią materiału bazowego. Oznacza to, że autor takiej interpretacji nie miesza różnych wersji, teorii i hipotez, nie tworzy synkretycznej opowieści, składającej się z rozmaitych wątków (a tym bardziej nie tworzy własnej wersji), nie uwzględnia faktów, tłumaczenia przyczyn zjawisk itd. z jeszcze innych znanych źródeł. Tylko w ten sposób można zagwarantować nie tylko spójność obrazu interpretowanego zjawiska (wydarzenia, procesu itd.) ale także zachować uzasadnienie dla takiej jego prezentacji. Nic nie stoi oczywiście na przeszkodzie konstrukcji kilku różnych, interpretacji alternatywnych tego samego przedmiotu, ważne, by nie były one ze sobą mieszane.

Przy przyjęciu innej wersji przebiegu wydarzeń akcent powinien być położony nie na inne fakty kluczowe (bo te zazwyczaj są te same) a bardziej na różnice w interpretacji tych kluczowych faktów i na dopuszczenie do opisu wydarzeń innych jeszcze faktów, mechanizmów, przyczyn, rezultatów działań, postaci czy grup ludzi uczestniczących w wydarzeniach i procesach albo doświadczających ich skutków itd., które nie były uwzględnione przez wersję „kanoniczną”. Możliwa jest także inna ocena kluczowych dla wydarzenia faktów w świetle ich innej interpretacji, dokonywanej na podstawie materiału.

Sama **konstrukcja** spójnej alternatywnej narracji następuje na bazie materiału zweryfikowanego tak, jak to opisano powyżej. Dokonuje się ona przez 1) wybór kluczowych elementów interpretacji faktów, 2) dobór postaci, argumentów, tekstów interpretacyjnych, innych elementów interpretacji (jak obrazy, schematy, statystyki itd.), 3) powiązanie ich z miejscami i obiektami, w których ma być realizowane zwiedzanie, 4) zbudowanie poszczególnych modułów (komentarze przy stacjach i pozostałe, elementy animacyjne itd.) oraz 5) opracowanie tekstu wprowadzenia i konkluzji zwiedzania (we wprowadzeniu musi być wskazanie, że podstawą programu zwiedzania jest alternatywna interpretacja dziedzictwa, zaś końcowa ocena wydarzeń (procesów itd.) może zostać sformułowana na jej podstawie albo pozostawać otwarta i kończyć się pytaniem postawionym uczestnikom z perspektywy przedstawionej wersji. Na końcu (6) potrzebny jest szereg decyzji odnoszących się do szczegółów narracji. Należą do nich: wybór osoby gramatycznej przekazu (1. czy 3. osoba),

dopasowanie do tego wyboru języka, na przykład stylizowanego (archaizowany, historyczny, obcy akcent), „merytorycznego” (upodobnionego do pisanych komentarzy historyków), dostosowanego do grupy odbiorców (np. akademików) oraz zastosowanie lub nie elementów stylizacji (strój itd. – por. część 2: zwiedzanie stylizowane).

17.6. Rejestr językowy i jego różnicowanie

Wprowadzenie. Język jest w sumie raczej narzędziem przekazu (i to tym najważniejszym), a nie jedną z jego form. Jednak rejestr językowy formuje przekaz, nadaje mu postać zrozumiałą lub nie, atrakcyjną lub trudną do wytrzymania, typową i ogólną (a więc nudną) lub dopasowaną do konkretnych słuchaczy. Dlatego rejestr językowy został przedstawiony tak, jakby był jedną z form przekazu, co ma uwrażliwić przewodnika na jego wagę i przypomnieć, że decyzja o jego wyborze i konsekwentne jego stosowanie należy do podstawowych działań przewodnika i na etapie przygotowania, i realizacji zwiedzania. Trafność jego wyboru może zadecydować o powodzeniu zwiedzania i jako interpretacji dziedzictwa (efektywna, trwała) i jako usługi (atrakcyjna). Już na wstępie musimy też zaznaczyć, że nie dokonamy w tym miejscu szczegółowego opisu wszystkich częściej spotykanych rejestrów języka, co wymagałoby znacznie szerszych rozważań i rozsądziłoby ramy podręcznika. Jest to materia ćwiczeń praktycznych w ramach szkolenia, które – jeśli będą prowadzone z doświadczonym fachowcem – z pewnością nie tylko pokażą typowe rejestry językowe, ale także nauczą przynajmniej podstaw posługiwania się nimi. Resztę – jako doświadczenie w interpretacji dla różnych grup ludzi - przewodnik zdobędzie w pracy.

Opis i zastosowanie. Rejestr językowy to forma języka używanego w określonych grupach ludzi i w rozmaitych sytuacjach. Składa się na nią przede wszystkim zasób słownictwa, ale także styl, w tym stosowanie form gramatycznych i budowa zdań, a nawet intonacja (np. obecność intonacji regionalnej albo regionalnego sposobu wymowy. Na użytek niniejszego podręcznika szerokim określeniem, „różnicowanie rejestru językowego” obejmujemy nie tylko określone sytuacje wymagające zmiany rejestru (komentarza, opowiadania, swobodnej rozmowy w trakcie zwiedzania, cytatów literackich, gwary), miejsca wymagające specjalnego rejestru (komentarze, niektóre świątynie), typy zwiedzań (stylizowane, w gwarze, fabularyzowane) ale przede wszystkim dostosowanie słownictwa, składni i stylu języka do uczestników zwiedzania jako odbiorców przekazu (patrz niżej). Konsekwentnie, stosowanie odpowiedniego rejestru językowego przez przewodnika oznacza tu nie tylko dostosowanie języka do danej sytuacji, ale także do odbiorców i ich możliwości percepcyjnych. Brak takiego dostosowania powoduje, że przekaz przewodnika jest niezrozumiały, czasem brzmi komicznie (zbyt podniośle lub zbyt „pospolicie” a nawet niezręcznie).

W kontekście pracy przewodnika można wymienić kilka głównych odmian rejestru, odpowiednich dla poszczególnych grup słuchaczy. I tak przewodnik już na początku swojej aktywności zawodowej powinien stosować zróżnicowany zasób słownictwa i mieć opanowany

sposób jego używania (struktury gramatyczne, dopuszczalną długość zdań itd.) w stosunku do kilku podstawowych grup odbiorców. Są to grupy 1) dzieci młodszych, 2) dzieci starszych (od 9 do 12 lat) młodzieży (wiek kończenia gimnazjum i całej szkoły średniej) oraz tak zwane „przeciętne” grupy dorosłych (ze średnim zasobem słownictwa, bez elementów specjalistycznych). W miarę nabywania nowych doświadczeń i przystępując do pracy z nowymi grupami ludzi, powinien przyswoić sobie rejestr odpowiedni dla interpretacji dziedzictwa z kolejnymi grupami: 4) akademikami, czyli ludźmi posiadającymi wyższe wykształcenie, używającymi języka zbliżonego do tego stosowanego w publicystyce i przyzwyczajonymi do dłuższych zdań złożonych, 5) specjalistami w zakresie niektórych branż, częściej widywanymi w mieście (np. wojskowi lub weterani ze względu na dziedzictwo militarne) i 6) pasjonatami. Do tej ostatniej grupy, mocno zróżnicowanej zaliczymy osoby głębiej zainteresowane i zaangażowane w konfrontację z danym typem zasobów, w tym m.in. pielgrzymów ze względu na obecność sanktuariów lub silnego rysu religijnego w dziedzictwie miasta, fanów określonego kierunku muzyki lub sztuki w związku z cyklicznymi eventami w mieście, albo hobbystów w związku z dziedzictwem lub/i wydarzeniami cyklicznymi, jak targi branżowe (monet i numizmatyki) itd. Osobno przewodnik musi potraktować przygotowanie do prowadzenia zwiedzania w gwarze lub dialekcie: jeśli sam na się nimi nie posługuje, powinien przygotowywać gotowe teksty i konsultować je ze specjalistami lub osobami mówiącymi tak w codziennym życiu.

Przykłady rejestrów językowych - Fragment komentarza obiektowego w różnych rejestrach (komentarz do dawnego kolegium jezuickiego w Poznaniu – fragment)

Wersja w „rejestrze akademickim”

„Przed nami dawne Kolegium jezuickie w Poznaniu zostało utworzone w 1573 roku z inicjatywy biskupa poznańskiego, Adama Konarskiego. Głównym celem było wspieranie kontrreformacji w kręgach wielkopolskiej szlachty, pozostającej wówczas pod silnymi wpływami kalwinizmu i luteranizmu. Pierwszym rektorem szkoły jezuickiej był Jakub Wujek, znany powszechnie jako autor katolickiego przekładu Biblii na język polski i tym samym współtwórca językowych standardów polszczyzny, w tym upowszechnienia jednolitej gramatyki.

Nowoczesny program kształcenia i wysoki poziom nauczania zdobyły szkole dużą popularność. Napływ adeptów pobudził ambicje poznańskich jezuitów, co doprowadziło do decyzji podjęcia starań o przekształcenie kolegium w szkołę wyższą. W 1611 roku na prośbę zakonu król Zygmunt III wydał przywilej przyznający kolegium status uniwersytetu. Jednak władze jedynej wtedy uczelni w Koronie, Akademii Krakowskiej, obawiając się konkurencji, wykorzystując najwyższe władze kościelne doprowadziły do unieważnienia królewskiego dekretu. (...) „

Wersja w „rejestrze przeciętnym”

„Stoimy przed dawnym kolegium jezuickim. Słowo „kolegium” oznaczało w dawnej Polsce między innymi szkołę zakonną o poziomie edukacji porównywalnym z dzisiejszymi szkołami

średnimi. Podobne znaczenie ma do dziś słowo „college” w USA. Nasze poznańskie kolegium powstało w drugiej połowie XVI wieku. Idea założenia szkoły wyszła od ówczesnego biskupa poznańskiego, Adama Konarskiego. Ponieważ był to okres rywalizacji o dusze Polaków, biskupowi chodziło między innymi o przyciągnięcie z powrotem do katolicyzmu młodszego pokolenia wielkopolskiej szlachty. Właściwym założycielem szkoły i pierwszym przełożonym był ojciec Jakub Wujek. Znać go Państwo z lekcji literatury, jako tłumacza Pisma Świętego na język polski. Tłumaczenie Wujka było wielkim krokiem w ujednoliceniu naszego języka pisanego i mówionego. Można powiedzieć, że z czasem Polacy zaczęli „pisać i mówić Wujkiem”.

Ponieważ kolegium uczyło nowocześnie i miało bardzo wysoki poziom, szybko zdobyło duże powodzenie. Poznańscy jezuici zaczęli starać się o prawa szkoły wyższej. Taki przywilej uzyskali w roku 1611 od króla Zygmunta III. Okazało się, że na krótko. Władze Akademii Krakowskiej, broniąc swojego monopolu, bardzo energicznie zabiegały o to, by dekret został odwołany, co stało się po kilku latach. W rezultacie Poznań jeszcze przez trzysta lat musiał czekać na swój uniwersytet (...).

Wersja w „rejestrze dziecięcym” (dzieci starsze)

„Spójrzcie na ten wielki budynek. Jak myślicie, co tu mogło kiedyś być? Może ktoś zgadnie? Co się robi w takich wielkich budowlach? Właśnie: To była szkoła. A dokładniej, taka wielka szkoła nazywała się kiedyś kolegium. Założyli ją tu jezuici ponad 400 lat temu. Czy wiecie, kto to byli (i są) jezuici? To taki zakon, księża, którzy nie zawsze pracują w parafii, ale mieszkają razem i wspólnie coś robią, mają jakieś wielkie zadanie. I takim celem jezuitów, ich zadaniem, było uczenie młodych ludzi i wychowywanie ich na dobrych katolików. To kolegium jezuici założyli tu już więcej niż 400 lat temu. Ksiądz, który je budował i był pierwszym dyrektorem, to też jezuita, Jakub Wujek. Jest on bardzo dobrze znany. Może ktoś z was już słyszał to nazwisko? Jakub Wujek - to on przetłumaczył całe Pismo Święte na język polski. A Pismo Święte było wtedy najważniejszą książką, wszyscy ją czytali, jeśli umieli czytać i o niej opowiadali nie tylko księża na kazaniach w kościołach, ale też nauczyciele na lekcjach we wszystkich szkołach. Dlatego, kiedy ksiądz Wujek przetłumaczył Pismo i użył takich polskich wyrazów, takich zdań, żeby coś opisać, to takich samych używali inni ludzie. I w ten sposób Polacy mówili i pisali coraz bardziej podobnie, inni pisarze też pisali podobnie jak ksiądz Wujek.

Szkoła była bardzo dobra i dobrze tu uczono, więc bardzo wielu rodziców wysyłało tu swoich synów. Dziewczynki uczyły się wtedy w domu albo w klasztorach, gdzie pracowały zakonnice. Jezuici chcieli, żeby ich uczniowie mogli tu także studiować. Wiecie, co to są studia i kto studiuje? Właśnie - tylko na studiach można nauczyć się niektórych zawodów, na przykład lekarza, prawnika, księdza, nauczyciela. Król Zygmunt nadał jezuitom takie prawo, żeby w Poznaniu prowadzili studia: miał tu powstać prawdziwy duży uniwersytet. Ale tak było tylko przez kilka lat. Potem to prawo wycofano i znowu była tu zwykła szkoła, choć bardzo dobra. Taki prawdziwy uniwersytet a naszym mieście powstał dopiero o wiele później, niecałe sto lat temu. (...)

Zasady stosowania. Podstawowa zasada dla przewodnika brzmi zachować równowagę między dbałością o staranność języka (zdecydowanie raczej literackiego niż potocznego) a skutecznością przekazu (w czym mieści się jego zrozumiałość i atrakcyjność dla słuchaczy). Wstępnego wyboru rejestru języka przewodnik dokonuje już przez rozpoczęciem zwiedzania, na podstawie wywiadu na temat grupy (por. część 2). Stara się go dostosować do tego, który jest najbardziej naturalny dla jego odbiorców. Nie zawsze przewodnikowi uda się idealnie dobrać rejestr, ale nie może on być krańcowo różny od naturalnego dla profilu odbiorców, a tym samym ich oczekiwań, bo to może pociągnąć za sobą porażkę. Jest oczywiste, że zastosowanie rejestru dla dorosłych w grupach dziecięcych wywoła niezrozumienie i nudę, a w konsekwencji chaos, z kolei użycie „dziecinnego rejestru” w grupach młodzieży narazi przewodnika na śmieszność, konsekwentne omijanie zwrotów specjalistycznych w zwiedzaniu dla profesjonalistów i pasjonatów obniży autorytet przewodnika, a unikanie wyrazów ze słownika religijnego przy grupach pielgrzymów może wywołać nawet ich protesty. Problemem mogą być grupy mieszane. Podstawowa zasada powinna być taka: w grupach z dużym udziałem dzieci zwracamy się szczególnie do nich, dopowiadając ewentualnie do każdego komentarza parę dodatkowych informacji w „rejestrze dla dorosłych”. Przy mieszanej grupie dorosłych (np. przeciętna z udziałem specjalistów lub akademików) stosuje się rejestr „przeciętny” pozostając ewentualnie otwartym na pytania specjalistów. Jeśli takie padną, przewodnik może odpowiedź na nie skierować w odpowiednim dla nich rejestrze, muszą one jednak być relatywnie krótkie (kilka zdań), by nie rozproszyć koncentracji grupy.

W przypadku niektórych grup trudniejszych lub po raz pierwszy obsługiwanych przez przewodnika (pasjonaci, określone grupy zawodowe) warto wynotować na piśmie kluczowe pojęcia z danej dziedziny i przemyśleć miejsce ich użycia w komentarzach.

Ekskurs - Dialekt, gwara i żargon branżowy w interpretacji dziedzictwa

Odrębną formą użycia języka w interpretacji jest stylizacja językowa, a także użycie elementów gwary, dialektu regionalnego, żargonu zawodowego i środowiskowego. Co do stylizacji, dokładniejsze zasady jej wykorzystania zostały podane w części 2 podręcznika [por. Rozdział 8]. Co się tyczy pozostałych wymienionych elementów, to można je stosować w dwóch funkcjach: 1) pełnej stylizacji lub 2) elementów urozmaicających zwiedzanie i nadających mu atrybutów autentyczności kulturowej. Z pierwszą z tych funkcji spotykamy się w miastach regionów o silnej odrębności kulturowej, jak np. Śląsk, Podhale czy Kaszuby. Wówczas niektórzy przewodnicy prowadzą zwiedzanie używając przez cały czas gwary lub dialektu regionalnego. Takie oprowadzanie może być dużą atrakcją, szczególnie pożądane jest w ramach tzw. kulturowej turystyki regionalnej lub przy narracji alternatywnej albo zwiedzaniu z perspektywy. Planując je, należy jednak zawsze uprzedzić o takiej formie i uzyskać na to wyraźną zgodę zleceńodawcy. Ponieważ niektórzy uczestnicy mogą znacznie słabiej rozumieć przekaz w tej formie językowej - ich ewentualne niezadowolenie nie powinno

odbić się na samym przewodniku. Z kolei używanie elementów gwary branżowej (żargonu) występuje raczej w oprowadzaniu po obiektach przemysłowych i – jako urozmaicenie przekazu - nie musi być specjalnie zgłaszane. Jednak przewodnik musi uważnie obserwować reakcje uczestników na używane terminy i zwroty gwarowe – jeśli widzi brak zrozumienia, powinien je wyjaśnić, podając natychmiast po ich użyciu odpowiednik w standardowym języku lub demonstrując przedmiot albo proces, o którym opowiada.

Pytania i zadania kontrolne

	1. Jakie są podstawowe formy słownego przekazu interpretacyjnego przewodnika? Wymień je i krótko i opisz ich różnice.
	2. Jakie podstawowe elementy musi zawierać opowiadanie w przekazie przewodnika? Wymień je i krótko opisz.
	3. Jakie komponenty tworzą typową strukturę komentarza rozwiniętego? Wymień je i krótko scharakteryzuj.
	4. Jakie trzy główne zadania spełnia komentarz rozwinięty? Odpowiadając, wskaż po jednym elemencie komentarza albo daj przykład zdania, które realizuje dane zadanie.
	5. Co to jest wypełniacz i jaka jest jego budowa oraz funkcja? Odpowiadając wskaż typowe miejsca w Twoim mieście, gdzie najprędzej może się przydać.
	6. Jakie zasady stosowania rejestrów językowych w pracy z poszczególnymi grupami zwiedzających?
	7. Kiedy przewodnik stosuje komentarz rozwinięty, kiedy zredukowany, a kiedy towarzyszący? Przygotuj się do odpowiedzi podczas zajęć. Odpowiadając podczas zajęć wskaż przykładowe miejsca w Twoim mieście w ramach konkretnego typu zwiedzania i uzasadnij wybór komentarzy.
	8. Sporządź i przedstaw twojemu wykładowcy (instruktorowi) szczegółową strukturę komentarza rozwiniętego. Ma to być jego schemat wraz z listą sposobów przekazu i instrumentów wspomagających interpretację dla miejsca (X) w Twoim mieście, wyznaczonego przez instruktora (wykładowcę) metodyki.
	9. Opracuj wybraną legendę z Twojego miasta dla potrzeb interpretacji przewodnickiej (zgodnie z zasadami „storytelling”) i przedstaw ją w grupie ćwiczeniowej.
	10. Z zestawienia miejskich lub regionalnych dowcipów (patrz zadanie 12) wskaż dla przynajmniej trzech miejsc i moduł interpretacyjny, w którym można je zastosować i uzasadnij ten wybór. Jeden z dowcipów wybierz i opowiedz w grupie, zważając na tempo, słownictwo i reakcję słuchaczy.

	11. Wybierz dzieło literackie mające związek z Twoim miastem lub biografię osoby posiadającej taki związek i opracuj trasę literacką, w której podstawą poszczególnych stacji (modułów interpretacji) będą cytaty literackie. Wskaż miejsca i przygotuj odpowiednie cytaty, a także opisz, jakie będą pozostałe elementy interpretacji w poszczególnych miejscach. Napisz wprowadzenie do takiego zwiedzania. (To zadanie może wykona mniejszy zespół uczestników szkolenia).
	12. Wybierz gotowy komentarz interpretacyjny z Twojego miasta (na przykład tekst opisu obiektu) i przygotuj jego wersje w dwóch innych rejestrach językowych. Jeden z nich powinien być rejestrem dla dzieci.
	13. W dwuosobowej grupie zbierzcie i zestawcie anegdoty o znanych mieszkańcach Waszego miasta. Lista powinna zawierać pełne wersje anegdot, a nie tylko ich opisy. Waszą listę przedstawicie podczas ćwiczeń i porównajcie z listami pozostałych kursantów, porównajcie także wersje. Zestawcie wspólną listę, która stanie się Waszą bazą miejskich anegdot.
	14. Zestawcie w dwuosobowej grupie dowcipy o Waszym mieście, jego typowych mieszkańcach oraz sytuacjach. Lista powinna zawierać teksty, a nie tylko tytuły lub opisy. Waszą listę przedstawicie podczas ćwiczeń i porównajcie z listami pozostałych kursantów. Dokonajcie selekcji dowcipów (nie wszystkie nadają się do opowiadania w ramach interpretacji dziedzictwa). Zestawcie wspólną listę, która stanie się bazą miejskich dowcipów.
	15. W dwuosobowych grupach opracujcie w formie opowiadania dowolną bajkę i zaprezentujcie ją sobie wzajemnie, starając się przekazywać ją nie z pamięci, ale „obraz po obrazie”.
	16. Postępując się zestawieniem anegdot miejskich (miejskich, biograficznych i branżowych) dla waszego miasta (por. zadanie13) zaznaczcie na mapie śródmieścia miejsca, gdzie każde z nich najlepiej przyda się jako element interpretacji. Przygotujcie się do uzasadnienia każdego wyboru anegdoty i miejsca.

18. UZUPEŁNIAJĄCE I ANIMACYJNE FORMY INTERPRETACJI

Wstęp

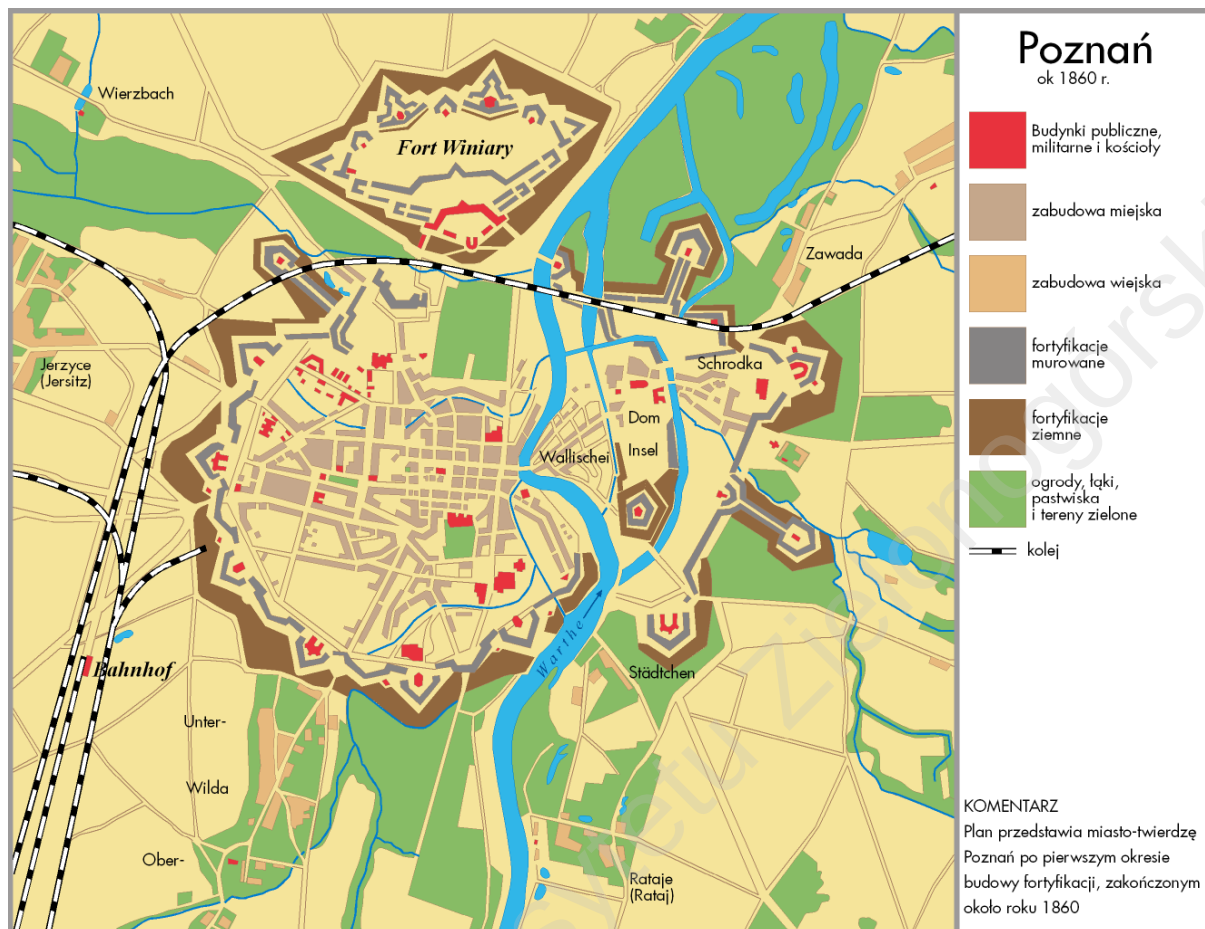
Rozdział dotyczy cech i sposobów wykorzystania pozasłownych form przekazu w pracy przewodnika. Ich zadaniem jest urozmaicić podstawowy przekaz interpretacyjny oraz zainspirować (czy bezpośrednio „wciągnąć”) zwiedzających do aktywnego zaangażowania. Zatem - obok form służących ilustracji wypowiedzi i tez interpretacyjnych - będą tu zaprezentowane także najczęściej spotykane środki animacji uczestników zwiedzania do aktywnego zaangażowania w zwiedzanie. Oczywiście przedstawione formy i sposoby żadną miarą nie wyczerpują listy możliwych do zastosowania. Każde miasto ma przecież swoje unikalne walory, wymagające innych sposobów interpretacji i umożliwiające stosowanie środków odpowiednich do tych miejsc i treści kulturowych. Każde dziedzictwo może być zaprezentowane oryginalnie, a każdy gotowy program interpretacyjny, jak ekspozycja, trasa itd. dysponuje dobrze dobranymi, gotowymi formami i narzędziami. Wreszcie - co może najważniejsze - każdy przewodnik posiada również własną inwencję, a także sobie właściwe umiejętności, które powinien wykorzystywać dla dobra interpretacji dziedzictwa. Dlatego przedstawione tu elementy należy traktować raczej jako „zasób klasyczny” stosowany w wielu miejscach i sprawdzony już przez wielu użytkowników. Zapoznanie się z nim będzie potrzebne początkującym przewodnikom – dla pozostałych może być pomocne co najwyżej jako uzupełnienie ich warsztatu albo wskazanie na inne jeszcze możliwości zastosowania znanych im już środków.

18.1. Ilustracje statyczne

Opis i zastosowanie. Istnieje duża różnorodność tego rodzaju środków i pomocy, wykorzystywanych w przewodnictwie miejskim. W pierwszym rzędzie do tej grupy należą wytwory oryginalne, jak obrazy, fotografie czy inne grafiki, umieszczone w miejscach dziedzictwa i prezentujące wizualnie interpretowane przez przewodnika wydarzenia (np. akty historyczne) ich skutki (np. ruiny obiektów po działaniach wojennych), osoby (portrety) czy artystyczne wizje tych elementów dziedzictwa (np. grafiki do legend albo zapisanych dzieł literackich jak powieści czy poezje). Wśród ilustracji statycznych są także kopie i reprodukcje, używane przez przewodnika dla (awaryjnego) zastąpienia niedostępnych zwiedzającym oryginałów (np. dzieł sztuki zniszczonych, znajdujących się w konserwacji lub wypożyczonych na inne wystawy). Z kolei kopie rzutów i schematów budowli i kompleksów (np. militarnych, klasztornych, przemysłowych) a także plany terenowe pokazuje się podczas ich zwiedzania, gdy są niemożliwe do uchwycenia z perspektywy uczestnika ze względu na ograniczoną trasę

albo na wielki obszar tych zespołów. Własne grafiki wykonane przez przewodnika (m.in. zdjęcia i samodzielnie wykonane modele i schematy) służą często do ukazania detali niedostrzegalnych gołym okiem z miejsca zwiedzania (bo np. znajdujących się bardzo wysoko) albo do ukazania dziejów powstawania obiektu (jego zmieniające się formy architektoniczne w kolejnych epokach), czy etapów procesu technologicznego szczególnie wtedy, gdy nie da się go uruchomić na potrzeby zwiedzających i nie ma się pod ręką urządzenia ukazującego je dynamicznie (np. multimedialnej prezentacji). Niekiedy ilustracje są wykorzystywane również do porównań z innymi dziełami, obiektami czy procesami: patrząc na jeden materialny element w miejscu zwiedzania (dzieło, budowlę, jej detal itd.) turyści mogą od razu zobaczyć podobieństwa lub różnice z pokazywanym im w postaci ilustracji innym elementem – dziełem tego samego autora, wytworem tej samej epoki, odpowiednikiem w innym miejscu i tak dalej. Generalna zasada stosowania tych pomocy w interpretacji jest opisana już samym ich zakwalifikowaniem w ramach niniejszego podręcznika: mają one zawsze charakter uzupełniający. Przewodnik prowadzący gości po autentycznych miejscach dziedzictwa pamięta, że centralne znaczenie ma mieć ich spotkanie z autentycznym „tu i teraz”. Stosowanie ilustracji wspomaga możliwości odbioru dziedzictwa (przez m.in. uwyrażniającą ilustrację detali lub schematów), czasem ukazuje inne spojrzenie na nie (przez ilustracje artystyczne), albo akcentuje i czyni bardziej namacalnym wkład poszczególnych jednostek w jego powstanie (przez ukazanie ich portretów czy fotografii) czy wskazuje na jego kontekst (przez grafiki ilustrujące dokonywane porównania). W ten sposób przewodnik uzupełnia dokonywaną interpretację dodatkowymi wrażeniami (wizualnymi) i intensyfikuje ją, co zapewnia jej większą skuteczność i lepiej utrwala jej przeżycie - ale jej nie zastępuje. Tak, jak nic nie zastąpi oryginału dzieła, tak nic nie jest w stanie zastąpić autentycznego spotkania z dziedzictwem na jego oryginalnym miejscu – i nie powinno się nawet próbować tego robić. Dlatego nie należy pokazywać „lepszyc” kopii dzieła, które jest np. gorzej oświetlone, a schematem działania nie powinno się zastępować samego pokazu, jeśli jest on możliwy do przeprowadzenia. Podobnie należy pamiętać, że ilustracje są wsparciem i urozmaiceniem dla podstawowego medium, jakim jest słowny przekaz przewodnika i nie mogą go zastępować – dlatego przewodnik nie pokazuje ich w milczeniu, ale na bieżąco komentuje, a najlepiej także wprowadza przed ich prezentacją, uzasadniając jednym zdaniem ich użycie i zwracając uwagę na jego cel (np. *„Pokażę teraz Państwu plan całości tego kompleksu, w którego wejściu właśnie się znajdujemy. Dzięki temu będziecie mogli ocenić jego rozmiary i zrozumieć skalę tej gigantycznej inwestycji”*). Należy też w tym kontekście przypomnieć prastarą zasadę przewodnictwa, która głosi: **„Nie pokazujemy tego, czego nie widać”**. Dlatego, choć dziś można w zasadzie pokazać niemal wszystko, tylko w wyjątkowych sytuacjach, w przypadku dziedzictwa kluczowego dla miejsca albo tematyki zwiedzania, przewodnik powinien pokazać turystom w formie ilustracji to, czego już w inny sposób nie zobaczą nawet stojąc na autentycznym miejscu. Przykładem takiego wyjątku jest palatium Mieszka I w Poznaniu, którego relikty wciąż jeszcze znajdują się całkowicie pod ziemią. Ponieważ stojąc w tym miejscu, nie da się o tym nic nie powiedzieć, praktyką niektórych poznańskich przewodników jest

ilustrowanie wywodu na temat tej budowli ilustracją ukazującą jej model, sporządzony zgodnie z wynikami badań archeologicznych.



Rys. 34. Plan Poznania jako twierdzy pruskiej z ok. 1860 roku Wykorzystywany do ukazania etapu rozwoju fortyfikacji w ramach interpretacji przewodnickiej na trasie tematycznej „Militaryny Poznań”

Źródło: Wykonanie: na podstawie oryginalnego planu papierowego O. Artyschuk, 2009

Wyszukiwanie lub budowa elementu. Ilustracje służące bezpośrednio (czyli bez konieczności przeróbek i opracowywania) lub jako „surowiec” do przygotowania materiału ilustrującego są dostępne w wielu miejscach i formach. Co do grafik artystycznych i części fotografii historycznych, to najczęściej znajdują się one wprost na miejscu interpretacji, są zawieszane obok obiektów lub przedmiotów (jak zdjęcia zniszczonych podczas wojny świątyń czy pałaców) albo stanowią część kolekcji wokół samych świadectw dziedzictwa czy wewnątrz obiektów (jak ich artystyczne interpretacje w postaci m.in. obrazów). Można też nabyć go w postaci albumów, gromadzących m.in. fotografie czy grafiki na temat pojedynczego obiektu, wydarzenia czy miasta albo dzielnicy. Fotografie detali przewodnik może sam wykonać (m.in. podczas szkolenia podstawowego przewodników, specjalistycznego zwiedzania-szkolenia organizowanego dla przewodników przez obiekty), albo pozyskać m.in. z zasobów Internetu (zważając przy tym na ograniczenia dotyczące ich publicznego udostępniania). Schematy budowli można uzyskać u ich gospodarzy, którzy z reguły są otwarci na współpracę, jeśli służy ona wspólnym korzyściom. Podobnie bywa ze schematami urządzeń,

i tylko w ostateczności przewodnik powinien je sporządzać samodzielnie (co najczęściej przecież oznacza jednocześnie: nieprofesjonalnie). W przypadku zdjęć historycznych istnieje możliwość ich skanowania i wgrania na własne urządzenia np. tablet, ważne jednak, by miał on duże wymiary monitora (doświadczenie uczy, że minimum stanowią te 10 calowe). Można zamiast tego elektroniczne zdjęcia lub zeskanowane reprodukcje wydrukować na kolorowej drukarce w formacie minimum DIN A4, zalaminować je lub obłożyć przezroczystą folią, po czym zestawić w segregatorze z twardymi okładkami. W odpowiednich miejscach poszczególne ilustracje z tego zbioru przewodnik pokaże gościom, uzupełniając i urozmaicając nimi słowny przekaz.

18.2. Obrazy dynamiczne, w tym multimedialne

Opis i zastosowanie. W większości przypadków ten typ ilustracji jest częścią gotowych programów i urządzeń interpretacyjnych, będących na wyposażeniu zwiedzanych obiektów (najczęściej zabytków lub muzeów), rzadziej są one dostępne jako element informacji tzw. słupów multimedialnych (czy pylonów informacyjnych), ustawianych w otoczeniu zabytków, a częściej monumentów w otwartej przestrzeni albo w miejscach, skąd rozciąga się ciekawsza panorama miasta. Obrazy dynamiczne mogą mieć postać rzutów obiektów i budowli, krótkich filmów lub prezentacji multimedialnych, ukazujących na przykład przemiany form architektonicznych obiektu, rozwój terytorialny miast i państw, przemiany technologiczne czy prezentowane w elektronicznym przyspieszeniu fazy życia roślin albo przemiany fizykochemiczne przedmiotów, materiałów i produktów (tzw. *Time lapse*, *Zeitraffer*). W obiektach zamkniętych są to krótkie filmy historyczne. W przypadku słupów i pylonów informacyjnych w muzeach albo w przestrzeni otwartej są to najczęściej prezentacje łączące głos komentatora i dynamiczny obraz, czasem uzupełniane fragmentami oryginalnych filmów czy nagranych występów albo innymi elementami: jak dynamicznie zmieniające się schematy itd. Dotychczas sam przewodnik niemal nigdy nie był autorem takich obrazów, jednak ostatnio coraz częściej zdarza się, że przewodnik samodzielnie wytwarza takie elementy prezentacji (do tego trzeba posiadać sporą sprawność w dziedzinie informatycznej, którą wykazują niektórzy młodszy przewodnicy: czy to dzięki odebranemu przygotowaniu w zakresie programowania, czy w rezultacie własnych pasji w dziedzinie animacji komputerowych. Tę grupę obrazów można wykorzystywać na dwa sposoby.

Pierwszym z nich jest ich użycie jako samodzielnych modułów interpretacji (jako stacji, w której prezentacja odgrywa rolę analogiczną do opowiadania i komentarza rozwiniętego). Tak się dzieje najczęściej w muzeach i obiektach zabytkowych przy wykorzystaniu gotowych filmów multimedialnych (zatem z obrazem i dźwiękiem), szczególnie, jeśli trwają one ponad 3-4 minuty i miejsce ich projekcji jest tak urządzone, że umożliwia oglądanie ich na siedząco (krzesła, osobne pomieszczenie filmowe, kiosk multimedialny itd.). Wówczas przewodnik „doprowadza” swój wywód do momentu projekcji, wprowadza ją kilkoma słowami i zachęca

do uważnego oglądania. Może także zwrócić uwagę zwiedzających na szczegóły, obrazy czy ważne wypowiedzi, które pojawią się w prezentacji, następnie „oddaje jej głos”, sam siadając wśród uczestników. Po prezentacji może do niej krótko nawiązać (podobnie może to uczynić w trakcie dalszego zwiedzania), jednak nie powtarzając jej treści, które przecież uczestnicy zwiedzania widzieli i słyszeli.

Drugim sposobem wykorzystania jest użycie obrazu dynamicznego jako elementu uzupełniającego prezentację przewodnika. Dzieje się tak przede wszystkim wówczas, gdy są to obrazy bez dźwięków (a więc tylko dynamiczne prezentacje kształtów i form czy zmian terytorialnych itd.). albo kiedy prezentacje posiadające własny dźwiękowy komentarz trwają bardzo krótko (np. są fragmentem przemówienia z obrazem przemawiającego, relacją świadka historii itp.). Takie obrazy przewodnik albo łączy ze swoim słownym komentarzem (jeśli nie posiadają własnego), albo używa ich jako składników swojego rozbudowanego komentarza, w odpowiednim momencie włączając prezentację i „oddając jej głos” dokładnie tak samo, jak to robi z nagraniami audio. Ponieważ użycie prezentacji w tej funkcji musi być dokładnie wpasowane w całość komentarza: następować zgodnie z jego wewnętrzną logiką i kolejnością, przewodnik powinien mieć pełną kontrolę nad urządzeniem. Jeśli jest to urządzenie stacjonarne, musi mieć przeciwiczone sprawne włączanie potrzebnej mu ścieżki (kanału, fragmentu). Jeśli natomiast posiada nagranie na swoim urządzeniu (np. mobilnym), najlepiej jeśli będzie się znajdowało w specjalnym albumie (folderze) i sprawdzony będzie natychmiastowy dostęp oraz jakość odbioru, obliczone na wielkość grupy uczestników zwiedzania. Są to: skala wielkości i ostrość obrazu (im większa grupa, tym większy i wyraźniejszy obraz), wystarczająca dla grupy głośność i czystość dźwięku a także dynamika płynności przekazu. Pewność tej ostatniej nie powinna zależeć od prędkości przekazu danych, dostępu do sieci czy jej obciążenia - dlatego pełna treść prezentacji (a nie tylko link do niej) powinna być umieszczona w pamięci urządzenia mobilnego.

Wyszukiwanie i budowanie elementów. Generalnie, po ukończeniu szkolenia, przewodnik orientuje się, gdzie w jego mieście znajdują się funkcjonujące urządzenia interpretacyjne i jaka jest treść przez nie przekazywana. Istotne jest aktualizowanie tej wiedzy. Polega to - po pierwsze - na dowiadywaniu się o nowych urządzeniach w przestrzeni miejskiej i obiektach oraz zapoznawanie z ich treścią (ważne tym bardziej, że w ostatnich latach w naszych miastach przybywa ich w dużym tempie), po drugie, na sprawdzaniu, które z urządzeń funkcjonują aktualnie i na ile zmieniła się - lub nie - interpretacja przez nie podawana, co można robić także w ramach codziennych kontaktów z obiektami na przedpolu zwiedzania z grupą. Drugim pożądanym działaniem jest współpraca przewodnika (lub grupy przewodnickich) w tworzeniu nowych treści interpretacyjnych w mieście przez konsultację takich projektów i ich treści. Jak to opisano w części 1 podręcznika zasady współczesnej interpretacji dziedzictwa zobowiązują obiekty i twórców programów interpretacji do konsultowania jej treści z mieszkańcami, a przewodnicy należą do najlepiej poinformowanych, znających materię i najbardziej zainteresowanych, zatem ich wpływ w takich konsultacjach może być bardzo duży. W ich ramach mogą wyartykułować swoje potrzeby

wprowadzenia urządzeń w poszczególnych miejscach i uwzględnienia w nich konkretnych treści. Wreszcie trzecim działaniem może być przekonywanie gospodarzy obiektów innych niż muzealne (zabytkowych, przemysłowych, infrastrukturalnych) oraz samorządu miejskiego do wprowadzenia urządzeń w miejscach, gdzie są szczególnie potrzebne i ewentualna konsultacja ich treści albo formułowanie pomysłów w tym zakresie.

Przykład zastosowania obrazów multimedialnych
- Muzeum Historii Żydów Polskich Polin, Warszawa, 2014

Prezentacja jest częścią modułu „W jesziwie i u cadyka”, stanowiącego część galerii „Wyzwania Nowoczesności” prezentującej życie XIX-wiecznej żydowskiej społeczności w polskim miasteczku. Wśród najważniejszych zjawisk kultury żydowskiej zaprezentowany został system religijnej edukacji żydowskiej. W ramach galerii zwiedzający zasiada w ławie jesziwy w Wołożynie. Ta prywatna szkoła wyższa, założona przez rabina Chaima, oferowała model edukacji opartej na studiach religijnych i miała być żydowskim odpowiednikiem najlepszych ówczesnych uniwersytetów. Stała się wzorem dla wszystkich żydowskich szkół religijnych na świecie. Prezentacja zawiera czytane na głos wspomnienia uczniów o szkole nazywanej „Matką jesziw”, którym towarzyszy film animowany. Materiał jest uformowany w samodzielny moduł interpretacyjny, który zwiedzający odbierają (wysłuchując i jednocześnie oglądając) wygodnie siedząc.

Źródło: www.polin.pl

18.3. Nagrania i odgłosy

Opis i zastosowanie. Z tej grupy środków przekazu najczęściej używane są nagrania dźwięków typowych dla miejsca, obiektu czy tematyki zwiedzania, czasem nagrania ludzkich głosów (np. fragmentów historycznych przemówień czy relacje świadków historii). Ale należą do nich także odgłosy naturalne, wykorzystywane przez przewodnika w trakcie prezentacji a nawet przez niego prowokowane (w przypadku zwierząt) oraz imitowane przez niego, a także kreowane sztucznie odgłosy przedmiotów, w tym te powodowane przez przewodnika mechanicznie (przez np., otwieranie skrzyni czy zamykanie wrót) i te odtwarzane albo symulowane z nagrań przez narzędzia interpretacyjne. Odtwarzanie nagrań pełni zazwyczaj jedną z trzech funkcji. Jest to 1) funkcja argumentacyjna, gdy nagrana wypowiedź wspiera świadectwem „z pierwszej ręki” wywód interpretacyjny przewodnika, 2) funkcja ilustracyjna, kiedy odtworzenie nagranego odgłosu, jego wywołanie albo symulacja dopełnia wywód przez prezentację zachowania (np. zwierzęcia), reakcji na działanie (np. przedmiotu), procesów fizycznych itd. Zdarza się także, że przewodnik 3) „podkłada” nagranie jako tło do własnego przekazu, który w ten sposób uzyskuje autentyczny kontekst dźwiękowy. W niektórych miejscach i w odniesieniu do szczególnych tematów komentarza to ostatnie może być bardzo atrakcyjne, kiedy na przykład mówi się

o życiu codziennym w historycznym klasztorze z podkładem łacińskiego śpiewu gregoriańskiego, wykonywanego przez mnichów.

Wykorzystanie nagrań odbywa się albo z użyciem urządzenia, przy czym przewodnik przerywa wtedy swój wywód i włącza odpowiednią ścieżkę, albo przez spowodowanie odgłosu w trakcie przekazu słownego (jak mechanicznie wywoływane odgłosy przedmiotów), albo właśnie „w tle” do interpretacji, realizowanym przez odtworzenie nagrania z posiadanego przy sobie urządzenia mobilnego, włączanego i wyłączanego w odpowiednim momencie przez samego przewodnika.

Krótkie nagrania mogą być integrowane jako element w złożone moduły interpretacji, przygotowane i wykonywane przez przewodnika (np. komentarz rozwinięty, opowiadanie). Może to być na przykład fragment wypowiedzi bohatera zwiedzania, wycinek z przemówienia znanej osobistości w zwiedzaniu historycznym. Przy ich stosowaniu należy kierować się kilkoma zasadami. Po pierwsze, w tej roli nagrania muszą być naprawdę bardzo krótkie (zwiedzający słuchają ich zazwyczaj stojąc!). Po drugie, muszą one być bardzo „celne” w roli argumentacyjnej lub ilustracyjnej (a więc muszą dotyczyć wprost tego aspektu interpretacji, który mają uzasadniać lub ilustrować). Po trzecie, muszą być także pewne w użyciu: gwarantowaną natychmiastową dostępność do wykorzystania przewodnik może osiągnąć, przygotowując opisaną listę nagranych plików (np. w formacie mp3), które w przewidzianym do tego momencie odtwarza ze swojego urządzenia (np. tabletu, smartfona, odtwarzacza plików mp3). Przygotowując i porządkując je osobiście ma pewność że są one „pod ręką” i we właściwej kolejności, oraz że nagrania mają dokładnie taką treść i długość trwania, jaką dla nich założył. Nagrania mogą być też zastosowane w trakcie zwiedzania obiektów z gotowych urządzeń – przewodnikom należy zalecać wykorzystanie w rozmaitych możliwości urządzeń interpretacyjnych. Jednak za każdym razem przewodnik musi znać szczegółowo treść dostępnych w urządzeniu nagrań i sposób jego obsługi, w tym także umieć sprawnie nawigować w menu, by błyskawicznie wybierać nagranie, którego potrzebuje w danym momencie swojego wywodu.

Ostrzeżenia. Należy pamiętać, że niewiele jest rzeczy równie denerwujących uczestników zwiedzania jak nieporadność przewodnika, poszukującego w ich obecności właściwego elementu czy „walczącego” z elektroniczną prezentacją multimedialną.

Także imitacja odgłosu nie zawsze jest rzeczą prostą. Dlatego przewodnik powinien stosować ją tylko wtedy, kiedy jest sobie pewien. Nieudolna imitacja np. odgłosów zwierząt albo maszyn w obecności osób, które umieją to zrobić znacznie lepiej może narazić przewodnika na śmieszność, na pewno też zostanie zapamiętana jako jedno z ciekawszych wspomnień ze zwiedzania...

Przykład: Kraków, Podziemia Rynku – Muzeum Historyczne m. Krakowa

W tej wystawie multimedialnej, jednej z najmłodszych w Polsce i zorganizowanej z wielkim rozmachem, obok autentycznych świadectw prezentowanych jako statyczne elementy, (np., wielki krąg miedzi), interaktywnych stanowisk, gdzie można między innymi zważyć się w średniowiecznych jednostkach miar oraz filmów prezentacyjnych dodatkowym bodźcem są efekty dźwiękowe. Są wśród nich nie tylko głosy aktorów filmów (kierowane także do zwiedzającego jako uczestnika wydarzenia) ale również się odgłosy towarzyszące codziennemu handlowi: okrzyki zachęcające do kupna w językach polskim, niemieckim, czeskim i angielskim) a także kroki, stukot kół wozów na bruku, dźwięki typowe dla pracy wykonywanej w poszczególnych warsztatach rzemieślniczych, a nawet odgłosy deszczu.

W tym muzeum przewodnik nie musi oczywiście stosować własnych nagrań. Może ono jednak posłużyć jako dobry przykład, które elementy życia miejskiego można nagrać i odtwarzać jako element uzupełniający wizualną i słowną prezentację. Zwiedzenie tej lub podobnej ekspozycji (np. Muzeum Powstania Warszawskiego) jest nie tylko multimedialnym doświadczeniem historii ale może być traktowane jako swoisty warsztat wykorzystywania dźwięków dla własnej interpretacji

Wyszukiwanie lub budowa elementu. Bogatym źródłem tego rodzaju materiału jest Internet, w którego zasobach można wprost odnaleźć i skopiować na własne urządzenie dany typ odgłosu w postaci elektronicznego pliku (mp3 lub mp4) podając w wyszukiwarce jego nazwę (polską lub lepiej angielską, co daje gwarancję znalezienia większej ilości zapisów). Ponadto, posiadając pewne umiejętności, przewodnik może takie odgłosy wyselekcjonować na przykład z filmów fabularnych dostępnych na internetowych portalach (jak np. youtube) albo z własnych kolekcji filmów historycznych. Z kolei samodzielnie można nagrać „na żywo” sceny z inscenizacji historycznych, odbywających się w ramach imprez tzw. żywej historii”, odgłosy zwierząt z ogrodów zoologicznych czy parków, typowe codzienne dźwięki i odgłosy współczesne, jak te z ulic własnego miasta, charakterystyczne odgłosy pojazdów, miejskich performerów (heroldowie, trębacze, uliczni muzykanci itd.) odgłosy maszyn z zakładów przemysłowych, marszu z jednostek wojskowych czy codziennego gwaru i obsługi z lokali gastronomicznych. Jednak w takich wypadkach, kiedy nagrane są także głosy ludzkie, należy zapewnić anonimowość ewentualnym uczestnikom nagranej „akcji”. Dobrym sposobem na łowienie dźwięków” jest podzielenie pracy w grupie przewodników i indywidualne „polowanie” na odgłosy, a potem wymiana „łupów” między uczestnikami tego przedsięwzięcia. Kolejność postępowania jest następująca: 1) nagranie odgłosu na elektroniczny rejestrator (dyktafon, smartfon, kamerę itd.) i przeniesienie na komputer lub bezpośrednie ściągnięcie go ze źródła (np. z Internetu), 2) ewentualne jego dźwiękowe opracowanie (poprawa czystości dźwięku, wyodrębnienie ścieżki dźwiękowej, eliminacja niepotrzebnych odgłosów) raczej z pomocą znajomego fachowca, 3) utworzenie osobnego pliku w formie mp3 lub mp4 albo innej przydatnej, 4) wgranie tego pliku na własny tablet lub inny odtwarzacz elektroniczny

i zaopatrzenie w rozpoznawalny tytuł albo włączenie do zbioru (albumu) dla danego programu zwiedzania tak, by w każdym momencie za pośrednictwem przycisku lub kliknięcia odtworzyć dokładnie to, czego przewodnik potrzebuje.

18.4. Elementy muzyczne

Opis: i zastosowanie. Muzyka jest jedną z form wyrażania emocji, jest ważną dziedziną kultury, bywa także formą malowania obrazów dźwiękowych. Dlatego chętnie jest stosowana w nowoczesnej interpretacji, przy czym najczęściej w roli uzupełniającej, gdy ilustruje komentarz merytoryczny, opowiadanie lub nawet współtworząc dziejącą się „akcję”, jak to jest w przypadku nauki lub wykonania tańca. Znacznie rzadziej element muzyczny występuje w roli samodzielnej, może być np. wykorzystany jako odrębny moduł zwiedzania tematycznego poświęconego twórcy (kompozytorowi) lub regionalnemu folklorowi. Wówczas uczestnicy słuchają utworu siedząc w określonym miejscu, a rola przewodnika ogranicza się do zapowiedzenia i wprowadzenia do jego prezentacji. W typowej roli uzupełniającej użycie elementu muzycznego ma najczęściej jedną z czterech postaci, które poniżej opiszemy:

- 1) **Odtworzenie nagrania** przez przewodnika z przenośnego sprzętu albo ze stacjonarnego urządzenia interpretacyjnego. Są to najczęściej krótkie utwory muzyczne lub nawet ich charakterystyczne fragmenty, które przewodnik uruchamia w odpowiednim momencie swojego przekazu, po odpowiednim wprowadzeniu „przekazując głos muzyce”.
- 2) **Wykonanie utworu** muzycznego przez interpretatora. Zazwyczaj ogranicza się do zaśpiewania krótkiego fragmentu piosenki, rzadziej jest to śpiew z towarzyszeniem instrumentu lub sama wersja instrumentalna (co może mieć miejsce np. w trakcie zwiedzania stylizowanego, prowadzonego przez osobę z umiejętnościami muzycznymi). W trakcie zwiedzań fabularyzowanych ma czasem miejsce zespołowe wykonanie utworu, towarzyszące czynności dramatycznej zgodnej ze scenariuszem (tzw. song).
- 3) Zastosowanie **w działaniu kreatywnym**. Dzieje się tak przy uczeniu piosenek (głównie w grupach dziecięcych) oraz jako element animacji grupy, gdy jest ona połączona z ruchem fizycznym, np. przy uczeniu regionalnego tańca. Zdarza się to najczęściej w ramach zwiedzania kreatywnego, fabularyzowanego, stylizowanego, podczas warsztatu muzycznego organizowanego w trakcie zwiedzania.
- 4) Jako **powtarzalny element czynności interpretacyjnej**, współtworzący jej scenariusz, całościowe doświadczenie oraz koloryt. Przykładowo zdarza się, że degustacja potraw regionalnych w restauracjach odbywa się z towarzyszeniem tradycyjnej (częściej) lub współczesnej (rzadziej) muzyki regionu, wykonywanej przez zespół (ludowy, etniczny), pojedynczego artystę (np. dudziarza, gitarzystę) lub prezentowanej z nagrania. Muzyka może być także elementem zwiedzania miasta pojazdem

(np. zabytkowym tramwajem, autokarem retro, statkiem spacerowym), podczas którego wyjaśnienia przewodnika przeplatają się z nagraniami piosenek, odnoszących się do miasta, jego poszczególnych dzielnic, magicznych miejsc lub znanych budowli albo mieszkańców.

Ponadto elementy muzyczne często występują jako tło prezentacji multimedialnych, filmów i innych nagrań.

**Przykład wykorzystania muzyki jako elementu zwiedzania:
Salzburg Sound of Music - muzyczne zwiedzanie miasta z kolacją (2014)**

Organizator: Panorama Tours & Travel, Salzburg

Czas trwania: 5 godzin.

Forma: zwiedzanie kombinowane z autokarem

Trasa: miejsca nagrywania scen znanego musicalu „Sound of Music”, także związane z pobytem grającym w nim gwiazd filmowych Julie Andrews i Christophera Plummera. Interpretacja przewodnika koncentruje się wokół samych miejsc, a także kolejnych scen filmu i losów jego bohaterów: członków prawdziwej i filmowej rodziny Trapp.

Muzyka: dźwięki muzyki z filmu towarzyszą przejazdom autokarem, przeplatając się z interpretacją przewodnika lub stanowią dla niej tło. Muzyka we fragmentach jest także wykonywana podczas wizyt w poszczególnych miejscach (zgodnie ze scenariuszem filmu, jako elementy w poszczególnych modułach).

Kulminacją wycieczki jest koncert połączony z kolacją, podczas którego wykonywane są na żywo komentowane przez przewodnika fragmenty utworów z musicalu, jak znany song („Edelweiss”) jak również utwory największego syna Salzburga: Wolfganga Amadeusza Mozarta.

Wyszukiwanie i wykonanie. Zbiorem materiałów dla nagrań może być prywatna mediateka przewodnika (a w niej płyty CD lub albumy plików mp3 piosenek regionalnych, utworów kompozytorów, fragmentów koncertów itd.). Może również skorzystać z zasobów Internetu, szczególnie z witryn i portali, promujących kulturę miasta lub regionu. W ostateczności (i w sytuacji, kiedy są problemy z prawami autorskimi lub pozwoleniem na publiczne odtwarzanie) przewodnik lub grupa przewodników może zorganizować jednorazowe nagranie serii utworów lub samodzielnie go dokonać (jeśli mają potrzebne umiejętności na dobrym poziomie) i podzielić nagrania między sobą, żeby się nimi posługiwać. Do wykonania elementów muzycznych jako towarzyszących czynności zamawia się usługi profesjonalistów (muzyków, zespołów). Zazwyczaj ich adresy posiadają lokale - gospodarze zwiedzania kulinarnego lub wielozmysłowego oraz kierownicy większych lokali, przewidzianych na posiłki dla grup turystycznych.

Co do wykonania, warto przypomnieć pewne oczywiste zasady. Po pierwsze - podobnie jak w przypadku dynamicznych prezentacji ilustrujących, nagrań odgłosów i prezentacji

multimedialnych – jeśli przewodnik odtwarza utwory z własnego mobilnego urządzenia, musi wcześniej zadbać o ich dobrą jakość, odpowiednią głośność a także taką lokalizację na urządzeniu która daje mu gwarancję, że w zaplanowanym momencie będzie w stanie zaprezentować potrzebne nagranie, i że będzie ono miało dokładnie oczekiwaną długość. Najlepiej w tym celu posłużyć się plikami elektronicznymi, opracowanymi dla potrzeb zwiedzania i uszeregowanymi w osobnym folderze (albumie), obsługę urządzenia dobrze przećwiczyć i mieć je włączone w trakcie zwiedzania. Po drugie: przewodnik nie posiadający słuchu muzycznego lub wystarczająco czystego i donośnego głosu nie powinien wykonywać fragmentów muzycznych. Inaczej zamiast ilustracji elementu dziedzictwa słuchacze otrzymają wątpliwej jakości „występ”, którego efektem będą śmiech albo krytyczne uwagi (niekoniecznie komunikowane przewodnikowi, co ma tym gorszy efekt). Wykorzystując muzykę w zwiedzaniu należy pamiętać, że nie może ona przeszkadzać innym użytkownikom przestrzeni miejskiej. Nie może być więc wykonywana na terenach, gdzie istnieje zakaz (np. niektóre parki lub place), nie może być za głośna, a grupa słuchająca (lub tym bardziej np. tańcząca) nie może blokować przejścia. Lepiej w tym celu wybierać małe skwerki, miejsca nad brzegami rzek (gdzie rośnie trawa) lub dziedzińce instytucji, które wyraziły na tę formę zgodę.

18.5. Elementy ruchu

Opis i funkcje. Spośród wielu możliwych zastosowań aktywności ruchowej w zwiedzaniu przedstawimy kilka najczęściej stosowanych i sprawdzonych w interpretacji z udziałem przewodników. Niniejszy opis nie odnosi się do tzw. zwiedzania aktywnego zaprezentowanego już szeroko w części 2 podręcznika [Rozdział 8] - w takim zwiedzaniu aktywność fizyczna jest na pierwszym planie przez cały czas jego trwania i na równi z doświadczaniem dziedzictwa jest jego wiodącym aspektem. Tu wskazujemy na zastosowanie elementów kinetycznych w dwóch opisanych poniżej formach, gdzie stawiane przed nim zadania mają różny charakter.

- 1) **Moduły interpretacji z udziałem ruchu.** W takich modułach ruch jest jednym z wielu działań i pełni funkcję urozmaicenia interpretacji: na przykład jego wprowadzenie jest zamianą przyjmowanego biernie przekazu słownego na aktywność fizyczną. Są to z reguły elementy krótkotrwałe, mające związek np. z wykonaniem zadania związanego z tematyką „stacji” czy epizodu zwiedzania. Taka chwilowa odmiana odpowiada tzw. ćwiczeniom śródlekcyjnym, zalecanym przy pracy w młodszych grupach uczniów. Choć ruch w tej roli może być traktowany jak zabawa (a przez młodszych uczestników nawet powinien być tak przyjęty), to w istocie służy podniesieniu koncentracji zwiedzających: przez zmianę sposobu zaangażowania w zwiedzanie na moment zostaje odciążony umysł, dzięki czemu kolejne „dawki” przekazu słownego i wizualnego będą przyjęte łatwiej i bardziej efektywnie. Ruch jest tu świadomie dopuszczony, zaplanowany lub nawet preferowany jako część wykonania

zadania. Przykładami takich działań mogą być: wyszukiwanie przedmiotów, detali wyposażenia, opisów w większym pomieszczeniu (muzeum, obiekt zabytkowy itd.), odszukiwanie roślin, opisów, charakterystycznych motywów, konkretnych grobów itd. na terenie otwartym (np. park, ogród, plac, cmentarz). W tej funkcji ruch jest elementem zadania, które – jak wynika z powyższego wyliczenia - może być wykonywane w przestrzeni zamkniętej albo w otwartym terenie. Czasem jest to zadanie „na czas” (jak odnajdywanie czegoś przed innymi - co zawsze niesie za sobą wzrost tempa i wysiłku i hałas oraz zamieszanie), a czasem „na osiągi”, czyli jego ocena zależy od skutecznego wykonania czynności lub osiągnięcia konkretnego rezultatu w wysiłku fizycznym lub po prostu zwycięstwa w zawodach. Dla niektórych form ruchu, rozumianych jako zadanie, konieczne jest opracowywanie szczegółowych kryteriów wykonania i zasad oceny, warto też rozważyć nagrodzenie zwycięzców [por. w tym rozdziale: zadaniowanie grupy].

- 2) **Moduły ruchu kreatywnego.** Wykorzystują one ruch wprost jako kreatywną formę doświadczania i jednocześnie przyswajania wybranych aspektów dziedzictwa. Na pierwsze miejsce wysuwa się tu **taniec**. Podstawowym jego atutem (i wymaganiem) jest, że stanowi on integralny element regionalnego dziedzictwa. Dla zwiedzających udział w nim jest wprowadzeniem kolejnego sposobu (etapu?) doświadczania dziedzictwa. Dla dorosłych zwiedzających obserwacja tańca wykonywanego przez grupę profesjonalistów (tancerzy w restauracji, gdzie spożywają posiłek, wykonawców zwiedzania fabularyzowanego, w ramach warsztatów tanecznych) może płynnie przejść w uczestnictwo, gdy np. po kilkukrotnej demonstracji podstawowych kroków i figur w towarzystwie muzyki pary tańczące rozdzielają się i każdy z tańczących „wyłuskuje” z grona zwiedzających osobę do nowej „pary” umiejętnie ją potem prowadząc. Takie doświadczenie jest niemal zawsze bardzo mile wspomniane, a wykonany taniec w miejscu dziedzictwa na zawsze zapada w pamięć uczestnika. Jak jednak wynika z opisu, wymaga to udziału większej liczby osób co powoduje koszty. Natomiast podstawowym atutem tej formy jest, że generalnie nie wymaga ona wcześniejszych uprzedzeń, prawie każdy da się namówić do tańca, jeśli miał okazję się mu przyjrzeć i jest świadomy, że będzie „prowadzony”. Taniec dla dzieci nie wymaga grupy specjalistów, sam przewodnik może polecić dzieciom dobrać się w pary, pokazać im kroki taneczne z towarzyszeniem nagranej muzyki, a potem ponownie włączyć nagranie muzyczne i poprowadzić taniec. Nie ma przy tym wielkiego znaczenie poprawność kroków w wykonaniu dzieci – najważniejszy jest element ruchu, muzyki i zabawy w trakcie zwiedzania. Miejscami najbardziej pożądanymi dla tańca są wnętrza zabytkowe (jak pałace miejskie, rezydencje), restauracje z zabytkowym lub ludowym wyposażeniem, ewentualnie amfiteatry i godowe sceny (podium, muszle koncertowe itd.) w parkach i ogrodach.

Oprócz tańca osobnym elementem kreatywnym może być **pantomima** (zalecana dla dzieci lub grup uczestniczących w zwiedzaniu kreatywnym). W jej przypadku przewodnik

nie jest uzależniony od istniejącego dziedzictwa, lecz może samodzielnie stworzyć scenariusz lub skorzystać z pomocy zawodowego mima. Jednak odgrywana scena powinna spełniać przynajmniej dwa warunki. Po pierwsze, winna być powiązana z prezentowanym i interpretowanym dziedzictwem, co nie jest trudne, ponieważ można wykorzystać dramatyczne wydarzenia z historii miasta, miejskie legendy i inne opowieści, epizody z biografii bohatera zwiedzania tematycznego a nawet rozwinięte anegdoty współczesnego miasta. Po drugie, jeśli uczestnicy mają wziąć w niej udział, jej scenariusz winien być jednoznaczny, atrakcyjny i jednocześnie prosty. Najlepiej najpierw przedstawić go w postaci całościowej (odgrywanej przez mima lub odtworzonej w postaci video) wraz z choćby lakonicznym, głosowym komentarzem przewodnika, ukazującym znaczenie scen, a potem wraz z uczestnikami błyskawicznie przećwiczyć i odegrać uproszczoną wersję, ograniczającą się do kilku tylko scen z łatwymi do naśladowania i jednoznacznymi gestami.

**Przykład: Moduł ruchu kreatywnego w zwiedzaniu miasta
TANIEC w zwiedzaniu Wiednia (2014)**

Organizatorzy: AHRE Austria Guide, Wiedeń/Tanzschule Watzek (Wiedeń)

Ramy: zwiedzanie tematyczne: *Taniec w Wiedniu*

Czas trwania modułu: 1 godzina w zwiedzaniu 4 godzinny

Opis: moduł jest proponowany po przeprowadzeniu zwiedzania historycznego centrum Wiednia (w ramach Ringu) podczas którego przekazane są informacje dotyczące historii tańca w Wiedniu, w tym okoliczności narodzin walca, postaci i losów jego twórców Johanna Straussa ojca i Johanna Straussa syna, Josefa Straussa, Eduarda Straussa i Josefa Lannera, miejsc najslawniejszych wykonan oraz najpopularniejszych miejsc tanecznych dawnych wiedeńczyków. Moduł jest wprowadzany w ramach ostatniego etapu programu, którego zadaniem jest pokazanie, gdzie dziś uczy się tańca w Wiedniu. Zasadą zwiedzania jest połączenie informacyjnych elementów interpretacji oraz rozrywki uczestników.

W zwiedzanej szkole tańca Watzek uczestnicy biorą udział w godzinnej nauce walca. Uczą się podstawowych jego kroków, postawy i techniki wykonywania figur walca wiedeńskiego, po czym wspólnie z instruktorami wykonują go na parkiecie szkoły przy dźwiękach muzyki.

**Na wcześniejsze zamówienie dla grup o nierównym udziale obu płci szkoła zapewnia „wynajem” partnerów spośród swoich zaawansowanych uczniów.*

Wskazówki odnośnie zastosowania ruchu. Generalna reguła obowiązująca przed wszystkimi innymi brzmi: ruch stosuje się w tych grupach, które sobie tego życzą. Dlatego zawsze planując taki element, należy ustalić to ze zleceńodawcą, chyba, że jest on zamówiony wraz z całym programem bez wprowadzania poprawek [por. Rozdział 20]. Łatwo przecież wyobrazić sobie niezadowolenie i wprost opór grupy „poważnych” osób w średnim wieku, którym bez uprzedzenia proponuje się bieganie (nie mają do niego nawet odpowiedniego

ubioru), wspinanie czy nawet taniec. Taka niespodzianka może nie tylko „nie wypalić”, ale także popsuć atmosferę dalszego zwiedzania. W grupach osób dorosłych powyżej 30 lat, nawet uprzedzonych o tym punkcie programu lub sklasyfikowanych przez przewodnika jako „otwarcie” i „chętni”, do elementu ruchowego nie należy zmuszać lecz tylko zachęcać, proponując pozostałym dopingowanie ochotników¹⁴. O wiele łatwiej stosuje się ruch w grupach dziecięcych, gdzie nie trzeba uczestników pytać o chęć, a wystarczy tylko zapowiedzieć tę formę aktywności i wyjaśnić jej reguły. Co do nastolatków, planując ruch lepiej skonsultować się ze zleceńodawcą lub ich opiekunem.

Kolejna reguła: by ruch nie był do programu wprowadzany sztucznie (choć można to robić w grupach dziecięcych i osób niepełnosprawnych intelektualnie), dobrze jest znaleźć takie walory, w których poznawaniu i doświadczaniu ruch jest potrzebny, a przynajmniej uzasadniony charakterem interpretowanego dziedzictwa. Przykładowo, dość proste jest wprowadzenie ruchu w przekazywaniu sportowej albo militarnej historii miasta. Pokazując miejsce znanego biegu (memoriału itd.) można zaproponować uczestnikom przebiegnięcie niewielkiego odcinka z wręczeniem symbolicznej nagrody lub specjalnie przygotowanego „certyfikatu”, z kolei zwiedzając stadion można zaproponować rzut oszczepem, skok w dal lub inną formę „wykazania się”. Podobnie oprowadzając po obiektach militarnych można zaproponować udział zwiedzających w teście sprawności (ścieżka rozgrzewki, podnoszenie się na drążkach, przejście po równoważni itd.) przewidzianym kiedyś dla żołnierzy albo w sprawdzianie siły, proponując uczestnikom indywidualne lub zespołowe podniesienie, przeniesienie czy uruchomienie danego elementu wyposażenia lub uzbrojenia, jeśli jest to dopuszczalne i bezpieczne (np. namierzenie armaty do oddania strzału, podniesienie skrzynki z pociskami lub pokazowego pocisku, podniesienie czy opuszczenie brony bramnej, zamknięcie lub otwarcie wrót, naciągnięcie cięciwy balisty lub przygotowanie katapulty itd.). Istnieje oczywiście jeszcze wiele innych miejsc i obiektów, gdzie wykorzystanie aktywności fizycznej okaże się właściwym sposobem zaangażowania w interpretację. W każdym mieście autorzy programów interpretacyjnych muszą je sami odnaleźć.

Reguła trzecia: element ruchu stosujemy wtedy, kiedy jest całkowicie bezpieczny dla uczestników. Należy przypomnieć, że wprowadzając taki element przewodnik bierze na siebie odpowiedzialność za wszelkie wypadki i wynikające z nich szkody tak dla uczestników, jak i dla miejsca, obiektu czy sprzętu.

Reguła czwarta: Element ruchu może być wprowadzony tylko w tych miejscach, gdzie nie jest zakazany przez regulamin i na pewno nie spotka się ze sprzeciwem gospodarza terenu albo obiektu. W wielu wypadkach absolutną koniecznością jest nawet uzyskanie wyraźnej zgody zarządcy obiektu: jest tak na pewno w muzeach oraz kompleksach w posiadaniu

¹⁴ Wiele tu zdziała własny przykład przewodnika, który proponując tę formę może wziąć w niej udział, odstępując ewentualną ewaluację innej osobie. Może nią być lider grupy, jeśli nie weźmie udziału w tej aktywności. Jeśli lider się na to zdecyduje, z kolei przewodnik może czuć się z tego zwolniony. W przypadku oceny wyników przewodnik mający szanse na „zwycięstwo” powinien z góry zapowiedzieć, że uczestniczy „poza konkursem”.

wspólnot religijnych. Zawsze również forma tej aktywności powinna być dostosowana do charakteru obiektu lub terenu: trudno sobie np. wyobrazić wyszukiwanie czegoś „na czas” w kościele czy klasztorze, albo bieg na cmentarzu.

Reguła piąta: Element ruchu musi być zawsze wprowadzony za pomocą wyjaśnienia (które ukazuje jego związek z interpretowanym dziedzictwem) i opisuje zasady jego wykonania, ewentualnie także kryteria oceny rezultatów i uzyskania nagrody.

Reguła szósta: Ruch w interpretacji nie ma służyć zmęczeniu i wyczerpaniu (choć chwilowe zmęczenie jest przy nim naturalne), lecz namacalnemu doświadczeniu dziedzictwa lub przynajmniej urozmaiceniu przekazu i podniesieniu poziomu koncentracji. Oznacza to, że nie wolno ani planować wyczerpujących aktywności czy zawodów, ani zadań, przy których uczestnicy np. mocno się spocą (bo przecież prawie nigdy nie ma możliwości wzięcia kąpieli i przebrania się). Ponadto większy stopień zmęczenia skutkuje spadkiem koncentracji, czyli efektem odwrotnym do zamierzonego.

18.6. Pytania i ich zadawanie

Opis elementu. Stosowanie pytań przez przewodnika jest ważne. Nie tylko jako jeden z najprostszych sposobów animacji zachowań uczestników (pobudzających ich interakcję) i możliwych do zastosowania niemal w każdym typie zwiedzania - poza objazdem. Umiejętnie postawione pytanie może być także impulsem do samodzielnej oceny, a tym samym jest efektywnym środkiem uruchamiania własnej interpretacji dziedzictwa. Badania teoretyków interpretacji potwierdziły, że obecność czynnika pytań i wynikającej z nich dyskusji z udziałem zwiedzających wyraźnie i pozytywnie wpływa na odczucie satysfakcji z samego zwiedzania. Udział w rozmowie, inspirowanej pytaniami zamiast biernego słuchania przekłada się również jednocześnie na utrwalenie jego efektów w postaci obiektywnego przyrostu wiedzy, ale i subiektywnego odczuwania przez zwiedzającego treści interpretacji jako swojego osobistego doświadczenia. To z kolei jest silniej obecne w świadomości uczestnika, który posługuje się nim oraz odnosi się do niego w przyszłości. Stawianie pytań jest sztuką i jak każdej sztuki – przewodnik musi się jej nauczyć.

Jakie pytania zadaje przewodnik? W interpretacji dziedzictwa przez przewodnika zdecydowanie najwęższe zastosowanie powinny mieć najczęstsze pytania dnia codziennego: tzw. pytania zamknięte, a więc wymagające z reguły jednej poprawnej odpowiedzi. Są to pytania typu: „Kiedy (coś się wydarzyło)?, gdzie? (coś się stało lub znajduje się)?, kto (czegoś dokonał, coś stworzył)? I podobne. Generalnie takich pytań przewodnik powinien unikać, ponieważ 1) nazbyt przypominają one szkolne odpytywanie uczniów, a ponadto 2) nie wyzwają kreatywnego myślenia, a tylko sprawdzają znajomość faktów – wbrew pozorom nie taką znów ważną. Jeśli już przewodnik decyduje się na stosowanie pytań zamkniętych, to warto je stawiać w grupach dziecięcych i osób niepełnosprawnych intelektualnie i to wówczas, gdy przewodnik jest przekonany, że przynajmniej część

uczestników będzie znała poprawne odpowiedzi. Mogą się wtedy wykazać wiedzą i to ich motywuje.

Zdecydowanie bardziej zalecane jest formułowanie pytań otwartych, to znaczy dopuszczających wielość odpowiedzi wymagających dłuższej opinii. Są to pytania typu: „jak (coś się dzieje)?, w jaki sposób (do czegoś doszło)?, jakie inne możliwości (były/są w podobnej sytuacji)? I tym podobnych. Te pytania w sposób naturalny wywołują kreatywne zaangażowanie słuchaczy, bo odpowiedź na nie zazwyczaj wymaga nie tylko „przeszukania” zasobów, ale również powiązania faktów i eliminacji lub dopuszczenie alternatywnych rozwiązań a także uzasadnienie ich przyjęcia lub odrzucania. Dodatkowo kreują w świadomości zarówno odpowiadającego, jak i pozostałych uczestników pewien dynamiczny obraz (czy często raczej „proces”) powstawania czy zachodzenia owych złożonych całości. W dłuższej perspektywie (także dzięki opisanemu oddziaływaniu) tak stawiane pytania zostają lepiej zapamiętane, a ich otwarty charakter uruchamia samodzielne procesy myślowe u uczestników, trwające w wielu przypadkach długo po zakończeniu zwiedzania (lub „wywoływane” przez późniejsze doświadczenia czy wydarzenia). Jak już wiemy, jest to jeden z pierwszorzędnych celów interpretacji dziedzictwa.

Funkcje pytań w procesie interpretacji dziedzictwa. Już powyższe wyjaśnienia i podane przykłady ukazały, że funkcje, które pełnią pytania w interpretacji przewodnika (i od której zależy ich usytuowanie w przekazie, wbudowanie w komentarze) mogą być rozmaite. Skoncentrujemy się tylko na niektórych:

Funkcja kontroli treści: w tej funkcji pytanie sprawdza pozyskaną wiedzę uczestników, ale bardziej w sensie rozumienia pewnych całości i dynamiki procesów niż stopień zapamiętania faktów. Niezależnie od aktywnego włączenia uczestników do interpretacji (co samo w sobie jest pożądane), odpowiedź na takie pytanie może mieć dla przewodnika dodatkowe korzyści: daje mu orientację co do faktycznej wiedzy, kierunku myślenia i potrzeb zwiedzających [por. przykłady], co może natychmiast wykorzystać, modyfikując swój materiał, włączając dodatkowe wątki albo elementy komentarza lub rezygnując z niepotrzebnych. Odpowiedzi na pytania w tej samej funkcji, postawione w dalszym przebiegu zwiedzania dostarczają mu *feedback* – ponieważ może się z nich zorientować, jak zostało zrozumiane to, co przekazał. W reakcji na ów rezultat (przekazany w odpowiedzi) przewodnik także może jeszcze skorygować czy uzupełnić treść przekazu.

Funkcja koncentracji uwagi i urozmaicenia przekazu. To zadanie świetnie spełniają między innymi pytania retoryczne (takie, na które odpowiedź powinna być wszystkim znana). Ich postawienie przynosi parę korzyści. Po pierwsze, urozmaica sam przekaz przez zmianę intonacji w zdaniu pytającym. Po drugie, przez zastosowanie formy pytającej wspomaga koncentrację słuchaczy - szukających w myślach odpowiedzi. Po trzecie, takie pytania są sposobem przekazania inicjatywy uczestnikom, jednak nie w przymusowej formie [por. przykłady]. Nie odczuwają oni bowiem konieczności odpowiadania na nie, jeśli (jednak) zdecydują się odpowiedzieć, to wyartykułują to, co przewodnik i tak by musiał przekazać, a przy okazji wprowadzą interakcję, a więc zaangażują się aktywnie w proces interpretacji.

Funkcja rozszerzająca. Pozwala ona włączyć do interpretacji nowe elementy, aspekty, a także alternatywne sposoby ujęcia i rozumienia dziedzictwa. Pytania w tej roli zastępują rozszerzenie pochodzące od przewodnika (wprowadzane np. za pomocą zwrotu „Innymi przyczynami tego stanu były...”, „Także pozostali uczestnicy wydarzeń...” albo „Mniejszość protestancka widziała to zupełnie inaczej, w jej oczach X był prześladowcą, bo...” itd.). W miejsce takich wypowiedzi może zostać postawione pytanie (np. *Jak myślicie, skąd jeszcze mogło się wziąć tak wielkie zapotrzebowanie na...?*) albo *„Czy możecie sobie Państwo wyobrazić, jak to zrozumieli i jak na to zareagowali inni politycy/dowódcy...?”*. Tak sformułowane pytanie „zawiesza” przekaz przewodnika i tym samym zmusza uczestników zwiedzania do poszukiwania jego logicznego uzupełnienia o wskazane aspekty. Owo „zatrzymanie” przekazu ze zwrotnym pytaniem zawiera zachętę do współmyślenia, uruchamia w zwiedzających potrzebę myślenia kontekstowego, którego rezultatem będzie najbardziej logiczne uzupełnienie wywodu przewodnika. Oczywiście ten ostatni musi na bieżąco kontrolować i korygować lub uzupełniać wypowiedzi uczestników, ponieważ postawieniem pytania i dopuszczeniem ich interpretacji „wpuszcza” niejako pochodzące od nich treści do całości narracji i bierze odpowiedzialność za tę całość, która w świadomości większości zwiedzających stopi się w jednolity blok. Korygując powinien unikać ocen negatywnych, które zniechęcają uczestników do aktywności. Zatem wygłaszanych przez nich fałszywych tez przewodnik nie będzie dezawuował wprost, lecz zachęci ich autorów i pozostałych obecnych do ich ponownego przemyślenia, a jeszcze lepiej wspólnego poszukiwania właściwego „tropu” (np. za pomocą zwrotu *„Czy na pewno to było główną przyczyną?”* lub *„Ale przecież nie możemy zapomnieć o realiach, a one były wtedy takie i takie... co z nich wynikało?”*). Może także odwołać się do innych uczestników: *„Czy ktoś z Was widzi to jeszcze inaczej?”*. W ostateczności przewodnik może podsunąć właściwe rozwiązanie także w konwencji pytania, tym razem retorycznego (*„A czy nie mogło być tak, że...”*, lub *„A jeśli przypomnimy sobie (zjawisko) X, to czy jego głównym skutkiem nie musiało być Y?”*).

Funkcja refleksyjna. Zastosowanie pytania w takiej roli jest sposobem pobudzania uczestników do własnego myślenia idącego dalej niż treść przekazana im podczas zwiedzania. Jak już wspomniano przy opisie teorii i zasad interpretacji, osiągnięcie tego jest jednym z jej głównych celów. Treść takiego pytania zazwyczaj odnosi się do szerszych zagadnień, jak ocena procesów społecznych a nawet zaangażowanie w nie, postawy wobec wydarzeń o większej skali, poglądy na kluczowe kwestie historii czy aktualne problemy społeczne.

Uwaga: Ze względu na ich cele ale także typową tematykę, w doborze i stawianiu pytań ukierunkowanych na refleksję przewodnik musi zachować umiar. Ich treść i kierunek zaplanowanej refleksji nie powinny w żadnym razie odbijać jego osobistych poglądów politycznych, a tym bardziej ewentualnych resentymentów czy fobii. Po pierwsze, ponieważ zdradziłby w ten sposób ideę i cele interpretacji dziedzictwa - a więc i swoją misję jako interpretatora. Po drugie, ponieważ uczestnicy zwiedzania bardzo prędko zdemaskowaliby jego

prawdziwe zamiary i odebraliby takie zabiegi jako prymitywną indoktrynację. To zaś nie tylko zniszczyłoby w poważnym stopniu dotychczasowe wysiłki w trakcie zwiedzania, ale może również poskutkować publicznymi zarzutami (przedstawianymi pracodawcy, zleceniodawcy, operatorowi), negatywnymi ocenami jego pracy (np. na forach internetowych w Internecie) i utratą wiarygodności (a w konsekwencji także wielu potencjalnych klientów).

Oddziaływanie pytania ukierunkowanego na refleksję zależy w dużym stopniu od kilku czynników: jego treści, formy i momentu, w którym zostaje postawione. Przy dobrze dobranym przedmiocie pytania (ciekawym dla uczestników, aktualnym dla ich życia i relacji z innymi) łatwiej będzie powiązać je z ich zainteresowaniami i problemami. Z kolei nadając mu formę łatwą do zapamiętania i zachęcającą do głębszego przemyślenia (a więc prostą i otwartą na różne odpowiedzi wymagające uzasadnień), osiąga się, że pytanie wybrzmi mocno i „zagnieździ się” w świadomości większej części zwiedzających. Jeśli pytanie jest rozbudowane, co często się zdarza w tej jego funkcji, warto rozczłonkować je na ciąg pytań wynikających jedno z drugiego [por przykłady poniżej]. Przykładami sformułowania takich pytań mogą być sformułowania w rodzaju: „Czy możemy spokojnie pozostawić ten problem następnemu pokoleniu?”, „Czy wprowadzenie takich praw naprawdę poprawiło los (poziom życia) wszystkich mieszkańców?”, „Czy wolno nam oceniać ludzi tamtej epoki według naszej miary? A ile racji będzie miał ten, który za sto lat oceni nas według kryteriów, których dziś nie znamy?” albo „W świetle tego, co widzieliśmy dziś, warto może zapytać: Jaki jest prawdziwy sens tego, co (pisarz) X pozostawił nam wszystkim w swoim dziele?”. Dla niektórych uczestników zwiedzania tak zadane pytanie od momentu jego usłyszenia staje się impulsem rezydentnym (obecnym stale i oddziałującym w ramach różnych skojarzeń i sytuacji), nakłaniającym ich do dalszej refleksji a może i samodzielnych poszukiwań, które podejmą później. Jeśli ważne dla interpretacji pytanie, które chce zadać przewodnik, według jego oceny zainteresowań grupy nie wydaje się dla niej wystarczająco aktualne czy po prostu ciekawe, może nadać mu nieco bardziej „prowokacyjną” postać, wprowadzając np. porównanie z ich bezpośrednimi doświadczeniami życiowymi („Postawcie się w podobnej sytuacji, gdyby do Waszego domu szedł ktoś i próbował narzucić Wam i całej rodzinie nagle nową religię i kazał od razu ją praktykować, to jak byście zareagowali?”). O właściwym miejscu dla zadania tego pytania piszemy poniżej.

Przykłady pytań zadawanych przez przewodnika

I. Pytanie w funkcji kontrolnej:

1. Czy pamiętają Państwo jeszcze, dlaczego akurat w Łodzi w tym okresie tak szybko rozwinął się przemysł tekstylny?
2. Kto może przypomnieć, jakie było zadanie łuku przyporowego w budowlach tego rodzaju?
3. Czy już coś słyszeliście o średniowiecznych cechach rzemieślniczych? Czy ktoś wie, jaką rolę pełniły one w życiu miasta?

II. Pytanie w funkcji koncentracji uwagi/urozmaicenia przekazu:

1. A z której strony Austriacy mogli w tamtym czasie i w tym mieście spodziewać się ataku? (...) (oczywiście z rosyjskiej). Zatem to przeciw Rosjanom powstawała twierdza krakowska.
2. Jak Państwo oceniają, który z tych obrazów zawiera najbardziej mroczne wątki? (...) Spróbuję Wam wyjaśnić, skąd się to wzięło...
3. Jaki smak najmocniej się odczuwa w tym nadzieniu (podczas degustacji)? (...) Tak, to jest biały mak. W tamtych czasach wyjątkowy rarytas, co oczywiście wpływało na cenę naszego smakołyku.

III. Pytanie w funkcji rozszerzającej przekaz:

1. Czy ktoś mógłby przypomnieć, jakie były inne sposoby produkcji żelaza?
2. Jakie mogły być skutki tego błędu w ówczesnej sytuacji międzynarodowej?
3. Jak myślicie, kto był największym przeciwnikiem takiej inwestycji i dlaczego? Co na tym tracił (pytanie pomocnicze)?

IV. Pytanie w funkcji refleksyjnej:

1. Postawienie współczesnej rekonstrukcji w tym historycznym miejscu ma w naszym mieście wielu przeciwników. Tu może warto postawić sobie szersze pytanie: Czy wolno tak obchodzić się z historią? Czy lepiej pozostawić to miejsce pustym, czy wybudować coś, co historię tylko przypomina? Jakie są straty, a jakie korzyści i dla kogo? (końcowe pytanie modułu „Wzgórze Przemysła” w zwiedzaniu poznańskiej starówki).
2. Co jest wartością ważniejszą: jednomyślność czy tolerancja wobec innych postaw? Która z nich daje więcej komfortu na co dzień, a z której rodzi się rozwój i ciekawszy świat? (końcowe pytanie zwiedzania z narracją alternatywną, poświęconego mniejszości etnicznej)
3. Jakie to obciążenia (także dziś) powodują, że ludzie żyjący obok siebie i kupujący w tych samych sklepach, chodzący do tych samych szkół są zdolni zadać sobie śmierć bez wyraźnego powodu? Jak wychowywać dzieci, żeby były od tego wolne? (końcowe pytanie modułu „Pomnik Pogromu Żydów” w Kielcach).
4. Czyje więc jest to dziedzictwo? Czy istnieje dziedzictwo obce dla ludzi, którzy w nim żyją, korzystają z niego, bronią je przed powodziami i restaurują? A kiedy obce staje się „naszym”? (końcowe pytanie zwiedzania historycznego Wrocławia).

Miejsce pytania. Pytań nie trzeba szukać w źródłach i innych materiałach, wystarczy tylko umiejętnie dobrać je do realizowanej treści. W których momentach interpretacji przewodnik powinien stosować pytania? Tak naprawdę decyduje w tej kwestii inwencja i doświadczenie samego przewodnika: w różnych zwiedzaniach profesjonalista będzie stosował pytania w dogodnych dla siebie i „sprawdzonych” przez własne doświadczenia miejscach i momentach. Na użytek adeptów zawodu i początkujących przewodników możemy sformułować zasadę, która okazała się skuteczna. Według niej pytania kontrolne i wzmacniające uwagę powinny być stosowane raczej „na bieżąco”, czyli w treści komentarzy

i opowiadań (a więc bez czekania na ich zakończenie). Pytania w funkcji rozszerzającej mogą być stosowane właściwie w każdym miejscu, w zależności od formy zwiedzania – odpowiadają one wszystkim tym kwestiom, które przewodnik może lub chce rozszerzyć. Wydaje się, że te pytania rozszerzające, na które spodziewa się szerszej odpowiedzi, przewodnik powinien lokować raczej na końcu modułu zwiedzania. Natomiast właściwym miejscem dla pytań w funkcji refleksyjnej jest zakończenie samodzielnych modułów oraz całego zwiedzania (jako programu interpretacji). Jest to naturalna okazja, by pozostawić słuchaczy z zadaniem pytaniem na chwilę (podczas przejścia do następnej stacji) lub na dłużej (po zakończeniu zwiedzania). To pozwala temu pytaniu „oddziaływać” w przewidziany dla niego sposób: pobudzenia samodzielnego myślenia, być może także głębszej refleksji czy poszukiwań. Dlatego, jeśli tego rodzaju pytanie jest zadawane na końcu modułu, po którym natychmiast następuje inne działanie interpretacyjne (np. sformułowanie zadania, włączenie prezentacji itd.) warto przynajmniej zawiesić głos i chwilę odczekać w milczeniu, dając w ten naturalny sposób do zrozumienia, że zadane pytanie ma duże znaczenie i licząc na to, że jakoś utrwali się w świadomości zwiedzających.

18.7. Zadaniowanie grupy

Opis i zastosowanie. Ta grupa działań w całości ma charakter animacyjny, to znaczy jego celem, jest aktywne zaangażowanie zwiedzających w interpretację dziedzictwa. Stosowane są zarówno w ramach rozbudowanych programów zwiedzania, gdy do dyspozycji jest wiele czasu lub w zwiedzaniu szczególnych typów obiektów (wówczas mają status odrębnych modułów programu), jak i przy krótszych zwiedzaniach najróżniejszego typu (w których włącza się je w rozbudowane moduły jako ich element). I tak rozmaite zadania są szczególnie często stosowane m.in. w zwiedzaniach fabularyzowanych, klasycznych z elementem stylizacji, zwiedzaniach dla dzieci i młodzieży, zwiedzaniach dla niepełnosprawnych intelektualnie, zwiedzaniach wielozmysłowych, zwiedzaniach kreatywnych. Jednak miejsce dla nich jest w każdym typie zwiedzania realizowanym dla każdej grupy – a kluczowe znaczenie decydujące o ich jakości i efektywności w ramach programu mają umiejętności, doświadczenie i wysiłek w przygotowanie włożony przez przewodnika. Zaznaczmy w tym miejscu, że najwyższą formą skomplikowania zadania są programy interpretacyjne tworzone w całości w konwencji zadaniowej (jak gry miejskie czy questing). Te formy zostały opisane w części 3 podręcznika [Rozdział 16] i tam odsyłamy Czytelnika, chcącego sobie przypomnieć ich strukturę i przydatność w interpretacji. Z reguły gry turystycznej i questingu oraz naszego opisu jasno wynika, że przygotowywanie i realizacja takich programów wykracza poza zwykłe działania interpretacyjne przewodnika, choć jego udział w nich jest możliwy i pożądany.

W ramach klasycznych programów interpretacji realizowanych z całości przez przewodnika stosuje się zadania o różnym poziomie skomplikowania. Zgodnie z tym kryterium zadanie może być 1) najprostszą (obok pytania) i najkrócej trwającą formą urozmaicenia

przekazu interpretacyjnego, któremu towarzyszy oraz zaktywizowania uczestników, 2) formą wprowadzenia elementu rywalizacji, wypełniającego te same funkcje lub 3) odrębnym modułem interpretacji, wprowadzającym do niej nie tylko inne formy zachowań i aktywności, ale także nowe treści. Typy zadań można wyodrębniać także na podstawie ich funkcji w interpretacji albo sposobu zaangażowania uczestników czy jego poziomu (por. niżej).

W poniższym krótkim opisie podzieliliśmy najczęściej spotykane zadania zgodnie z pierwszym z tych kryteriów, czyli stopniem złożoności.

- A) **Proste zadania urozmaicające przekaz.** Ich funkcja polega wyłącznie na wprowadzeniu odmiany dla jednoosobowego monologu czy inscenizacji przewodnika, co dzieje się przez (najczęściej fizyczne) włączenie niektórych zwiedzających. Najczęściej przewodnik przekazuje im do wykonania czynności, które mógłby wykonać sam czyli je deleguje. Wśród takich zadań jest m.in. otwarcie drzwi (wrót, bramy), podanie przedmiotu, noszenie i wykorzystanie przedmiotów, odczytanie gotowego tekstu. Ze względu na swoją prostotę i natychmiastowy efekt w postaci ożywienia zwiedzania i zaangażowania uczestników ten typ zadań jest często stosowany w zwiedzaniu z dziećmi. Zadania proste stosowane w grupach dziecięcych mogą mieć też charakter prezentacji: zaśpiewanie lub zadeklamowanie tekstu, odegranie indywidualnej scenki itp. W zwiedzaniach tematycznych lub dla pasjonatów mogą mieć charakter szczególnie ściśle powiązany z danym modułem zwiedzania, jak np. przygotowanie broni do strzału podczas zwiedzania fortu lub koszar w ramach tematycznego spaceru dedykowanego na walory militarne, wykonanie pojedynczej czynności produkcyjnej przy demonstrowanym urządzeniu, np. wybicie monety o gotowym wzorze w warsztacie menniczym.
- B) **Zadania wprowadzające prostą rywalizację indywidualną.** Prócz odmiany i zaangażowania pobudzają do wzmożonego wysiłku intelektualnego lub fizycznego. Do takich należą: zagadka (zadana przez przewodnika, w formie prostego pytania, rymowanki i innej), mini-quiz - czyli dedukcja nieoczywistej odpowiedzi (rozwiązania) przez jej wybór i eliminację fałszywych alternatyw na podstawie dostarczonych informacji oraz wiedzy ogólnej uczestników. Zadania tego rodzaju mogą także mieć charakter sprawnościowy, na przykład przebiegnięcie odcinka w warunkach rywalizacji (raczej dla dzieci), złożenie elementów w całość na czas (dla wszystkich), złożenie hasła, rebus albo kalambur tematyczny (dla młodzieży i dorosłych). Itd.
- C) **Zadania – odrębne moduły interpretacyjne.** Na ich wykonanie potrzeba więcej czasu podczas którego poinstruowani uczestnicy lub ich zespoły pracują w dużej mierze samodzielnie. Do takich zadań należą m.in. rozbudowane konkursy wiedzy, które najlepiej organizować jako moduł podsumowujący pod koniec zwiedzania. Dla ich realizacji przygotować pomoce i ilustracje, a dla zapewnienia atrakcyjności przebiegu zadania cząstkowe powinny wymagać różnych czynności (zespołów) jak odpowiedzi ustne na pytania, wypełnienie luk w dokumencie, opracowanie i prezentacja ustna zagadnienia, rozwiązanie zagadki lub kalamburu, element

sprawnościowy itd. - w zależności od tematyki zwiedzania. Do tej grupy należy opisane w innym miejscu [por. Rozdział 12] zwiedzanie w formie zadaniowej ekspozycji obiektów i terenów. Tu zaliczają się także zadania mające charakter warsztatowy, których wykonanie ocenia się na podstawie powstałego „dzieła”. Tym dziełem może być potrawa, obraz, ilustracja, przedmiotu użytkowego, złożonej kompozycji elementów jak tematyczne puzzle itd.

Klasyfikując zadania według wymagań przestrzennego zaangażowania uczestników (co jest ważne ze względu na możliwość ich realizacji lub zgoła dopuszczalność niektórych typów zadań w różnych rodzajach obiektów) możemy wskazać na różnice między zadaniami o charakterze statycznym (wykonanie możliwe na miejscu bez przemieszczeń) lub kinetycznym (zadanie wymaga ruchu i przemieszczenia).

Jeszcze inny podział jest ważny z punktu widzenia celów, które są zakładane dla zadania. W tym podziale typ zadania wyznacza jego funkcja w interpretacji. I tak są zadania o charakterze czysto *koncentracyjnym* (czyli mające za zadanie tylko pobudzić uwagę, najczęściej przez wprowadzenie odmiany w przekazie i wymuszenie jakiegokolwiek zaangażowania w prostej formie, najczęściej kinetycznej), zadania o charakterze *intelektualno-informacyjnym* (polegające głównie na przypomnieniu lub zgromadzeniu i zastosowaniu posiadanej i nabytej wiedzy), zadania *intelektualno-interpretacyjne* (wymagające opracowania i zastosowania nabytej wiedzy, wyboru alternatyw, sformułowania i uzasadnienia wniosków itd., wreszcie *zadania kreatywne* (wymagające daleko idącego przetworzenia elementów nadającego im autorski charakter albo wręcz stworzenia nowej jakości (przy czym może nią być i wiersz, i album i potrawa). Powyższa typologia zadań na pewno nie wyczerpuje listy wszystkich ich rodzajów, granice stanowią tu tylko inwencja przewodnika i możliwości oraz bezpieczeństwo uczestników zwiedzania.

**Przykład - Zwiedzanie zadaniowe Ekspozycji Muzeum Poznańskiego Czerwca 1956
(szkolenie przewodników KulTour.pl, Poznań, 2010)**

Typ zadania: odrębny moduł interpretacji,

Wiodąca funkcja zadania: informacyjna,

Sposób zaangażowania: rywalizacja grup (konkurs).

Opis zadania. Wystawa ma charakter multimedialny, a zadanie jest tak skonstruowane, by wykonujący je musiał wykorzystać różne formy przekazu (a więc obok eksponatów i ich opisów także elementy filmów, prezentacji, informacji interaktywnych i elementów nagrań głosowych). Wykonanie zadania powinno zająć od 25 do 30 minut, dlatego maksymalny czas jest przewidziany na 35 minut. Zadanie obejmuje 10 pytań/poleceń i jest realizowane po wprowadzeniu do wystawy, które wykonuje przewodnik. Następnie dzieli on zwiedzających na trzy lub cztery grupy (A, B, C, D), z których każda otrzymuje inny zestaw pytań lub poleceń. W każdym zestawie są pytania dotyczące: a) kontekstu wydarzeń Poznańskiego Czerwca,

b) ich przebiegu i bohaterów, c) reakcji władz i społeczeństwa oraz d) skutków wydarzeń dla uczestników, miasta lub polskiego społeczeństwa.

Przewodnik wręczając formularz (jeden na grupę) instruuje, jak z niego korzystać dla prawidłowego wykonania zadania i podaje zasady oceny: zmieszczenie się w czasie i zgromadzenie jak największej ilości punktów za prawidłowe odpowiedzi.

Po wykonaniu zadań (lub po upływie czasu przeznaczonych na nie) w sali konferencyjnej wystawy odczytywane są prawidłowe odpowiedzi, a grupy nanoszą punktację na formularze według zasady krzyżowej (jedna grupa wpisuje punkty na formularz innej).

Dzięki wspólnemu odczytaniu pytań i odpowiedzi oraz ich ewentualnej korekcie wszyscy powtarzają materiał wystawy, poznając rozmaite aspekty wydarzenia. Czas trwania ewaluacji to od 10 do 12 minut. W zależności od ustaleń ze zlecającym można także ustalić nagrody (upamiętniające Poznański Czerwiec).

Uwaga: Formularz potrzebny dla wykonania i ewaluacji tego zadania przez jedną z grup Czytelnik znajdzie w Rozdziale 19, zamieszczony tam jako przykład kwestionariusza.

Wyszukiwanie lub tworzenie materii zadania. Niektóre obiekty przygotowane do zwiedzania posiadają gotowe zestawy zadań do aktywnej interpretacji. Są to najczęściej muzea oraz rzadkie dotąd w Polsce centra interpretacji dziedzictwa (jak ICHOT- Brama Poznania). Problem dla przewodnika może tam polegać na uzyskaniu zgody na prowadzenie zajęć według takich scenariuszy, bo często zarządcy tych obiektów preferują własnych pracowników. Rozwiązaniem jest zorganizowanie przez obiekt i odbycie przez przewodników szkolenia w oprowadzaniu uwzględniającego także scenariusze i realizację zadań. Organizowane w mieście gry turystyczne (w tym gry miejskie), w tym bezobsługowe, których scenariusze są dostępne w sieci www, to prawdziwe kopie gotowych zadań nakierowanych na odnajdywanie detali i łączenie informacji (wraz z atrakcyjnymi formami ewaluacji, jak krzyżówki, hasła, mapki do wypełniania itd.). Niektóre z nich przewodnik może wykorzystać w swoim zwiedzaniu. Oprócz typowych źródeł historycznych (jak legendy, opracowania wydarzeń i historii obiektów, biografie) materiału do tworzenia ciekawych zadań dostarczają także aktualne wydarzenia opisywane przez prasę oraz rozbudowane anegdoty miejskie, szczególnie te dotyczące znanych, popularnych lub charakterystycznych bohaterów życia miejskiego lub postaci krajowego formatu powiązanych z miastem. Dla zadań ukierunkowanych na poszukiwanie jako kontekst nadają się nierozwiązane zagadki miejskie z okresu międzywojennego, wojennego (ukryte skarby i dzieła) oraz minionej epoki Polski Ludowej. Ostatecznie można także wprowadzić fikcyjną historię i bohatera, pod warunkiem, że będzie ona ściśle powiązana z jakimś aspektem faktycznego miejskiego dziedzictwa – podobnie jak wprowadza się fikcyjnych bohaterów zwiedzania z perspektywy.

Kiedy i jak zadaniować grupę? – reguły. Podstawową zasadą jest tu **powiązanie** przedmiotu zadania i celu jego wykonania z **interpretacją dziedzictwa**. Oznacza to, że zadanie musi być dopasowane do tematyki programu i danego aspektu dziedzictwa a także do interpretowanego miejsca czy obiektu. Na przykład jeśli jest to funkcjonujący obiekt

sakralny, to trudno o polityczny czy kryminalny przedmiot zadania, a jeśli ekspozycja dotyczy wydarzeń społecznych czy politycznych (jak w naszym przykładzie) nie powinno się wprowadzać zadania sprawnościowego. Dodatkowo wprowadzenie zadania musi zawierać takie podanie jego kontekstu, by uwyłaźnić jego związek ze zwiedzaniem. Także cel zadania nie jest obojętny – to prędko doprowadziłoby do pytań o stratę czasu uczestników. Wybierając, dostosowując lub tworząc zadanie od podstaw przewodnik musi stale pamiętać, że nawet w swojej najprostszej wersji służy ono interpretacji dziedzictwa, a nie tylko odmianie i zabawie. Zatem otwieranie drzwi jest po to, by coś za nimi zobaczyć, odczytany tekst uzupełnia przekaz przewodnika, konkurs motywuje do powtórzenia i zebrania informacji albo (dzięki układowi treści) jest sposobem na ukazanie powiázań między faktami, roli mniej znanych bohaterów, różnych spojrzeń na interpretowaną rzeczywistość, znaczenia wydarzenia, obiektu albo dzieła dla historii, przeobrażeń społecznych albo rozwoju dziedziny nauki lub techniki i tak dalej. Nauczenie tańca, wykonanie potrawy czy złożenie przedmiotu nie ma służyć tylko zajęciu czasu uczestników zwiedzania, ale (dzięki wprowadzeniu i wyjaśnieniu przewodnika) pozwala im lepiej i głębiej, bo za pomocą innych zmysłów i doświadczeń poznać (codzienne) życie dawnych mieszkańców miasta, pracowników rzemiosła czy żołnierzy i lepiej ich rozumieć a w jakiejś części także identyfikować się z ich doznaniem, potrzebami i problemami.

Konieczna jest dobrze przemyślana **integracja zadania w moduł zwiedzania**. Oznacza to, że zadanie nie może być ciałem obcym (nagłą zmianą przedmiotu interpretacji, tematu dotychczasowego wywodu, bohatera itd. lecz musi z czegoś wynikać i do czegoś prowadzić. Dlatego tak istotne jest wpasowanie w kontekst i poprzedzenie dobrym wstępem. Niemniej ważne jest wykorzystanie treści zadania w dalszej interpretacji, to jest bezpośrednie nawiązanie do jego wykonania czy ewaluacji w dalszym wywodzie albo przynajmniej płynne przejście do kolejnego tematu, jakby „zbudowanie” nowego modułu na wykonanym zadaniu czy jego „doczepienie” jako kolejnego logicznie z niego wynikającego: epizodu opowieści, etapu opisywanego procesu, następnego czynnika wpływu, kolejnej przyczyny albo skutku wydarzenia, następującego potem dzieła autora i tak dalej.

Oczywistym wymaganiem jest **wykonalność zadania** (dla danej grupy). Zadanie, którego nikt lub prawie nikt nie jest w stanie zrealizować – zniechęca uczestników zamiast ich motywować i obniża ich chęć zaangażowania się w dalsze zwiedzanie. Planując zadanie, jego wykonalność należy oceniać nie tylko w kontekście poziomu trudności, ale również w kategoriach czasowych: to jest czy zadanie naprawdę da się zrealizować w przeznaczonym do tego okresie i czy jego wprowadzenie nie rozsądzi przewidzianych czasowych ram programu zwiedzania.

Prawidłowa lokalizacja zadania. I ona ma związek z wykonalnością (bo nie ma na przykład sensu proponować zadania wymuszającego grupowy ruch i hałas w miejscach, gdzie jest on zakazany przez regulamin). Często wymagana jest nawet wyraźna zgoda gospodarzy obiektu lub miejsca. Lokalizacja zadania powinna też uwzględniać

nie przeszkadzanie innym użytkownikom przestrzeni (na przykład nie zajmowanie całego chodnika albo wszystkich ławek w parku na czas sporządzania rysunków).

Jasne reguły. Każde zadanie musi posiadać nie tylko dobrze przemyślany przebieg, nad którym czuwa przewodnik, ale także dokładną instrukcję, przekazywaną ustnie zwiedzającym, w możliwie najprostszy i łatwy do zrozumienia sposób. W instrukcji muszą się mieścić: cel zadania, sposób jego wykonania, czas na wykonanie zadania, zasady oceny i nagradzania oraz ewentualne ograniczenia (uwarunkowane na przykład miejscem i jego regulaminem). Dla zadań realizowanych w konwencji konkursu lub zawodów konieczne jest opracowywanie bardziej szczegółowych kryteriów wykonania i zasad oceny.

Pomoce i nagrody. Ich obecność jest zależna od rodzaju zadania. Wykonanie zadań najprostszych może nie wymagać żadnych materiałów ani innych pomocy. Najczęściej jednak zadania posiadające rozwiązanie złożone (czasem także etapowe) wymagają pisanych instrukcji, kwestionariuszy lub arkuszy zadaniowych (które mogą mieć atrakcyjne postacie np. tekstu dokumentu z lukami, planu miasta albo obiektu do wypełnienia, krzyżówki itp.). Czasem do wykonania zadania potrzebny jest przedmiot, którym może być narzędzie, element ubioru, kopia egzemplarza broni z tarczą, urządzenie GPS i tak dalej. Przewodnik musi o te pomoce zadbać odpowiednio wcześniej i przygotować je w potrzebnej mu liczbie. Przy zadaniach zawierających element rywalizacji warto też rozważyć formę atrakcyjnego nagrodzenia zwycięzców. Nagrodą może być ufundowany przedmiot, gadżet ale także certyfikat czy nawet wpis zwycięzcy na internetową listę w rodzaju „Hall of Fame” co jest szczególnie atrakcyjne, gdy dane zadanie jest realizowane często i przez wielu przewodników (im lepsza oglądalność strony, tym większa satysfakcja).

18.8. Warsztat tematyczny

Opis i zastosowanie. Jest to specyficzna postać mikroeventu, czyli krócej trwającego wydarzenia w kontekście turystycznego pobytu. Podstawową cechą warsztatu w kontekście zwiedzania, a jednocześnie główną różnicą pomiędzy nim a lekcją czy nowocześniejszą od niej prezentacją – jest fakt, że kluczową rolę w warsztacie odgrywa aktywność uczestników zwiedzania. Włączenie warsztatu do zwiedzania nie ma na celu tylko jego urozmaicenie o kolejną formę pozasłowną. Służy on wprowadzeniu zaangażowania uczestników, w tym wypadku realizowanego w najcenniejszej jego formie: bo w działaniu kreatywnym. W warsztacie tematycznym najlepiej sprawdza się jedna z zasad realizacji nowoczesnej interpretacji dziedzictwa [por. Rozdział 6] mówiąca, że prowadzący powinien być w stanie zaangażować zwiedzających jako całych ludzi (zasada 3H: head, heart and hand). Dlatego warsztat opisaliśmy jako centralny element zwiedzania kreatywnego [por. Rozdział 10], jednak jego zastosowanie zdecydowanie nie musi ograniczać się do tej formy. Zasada całościowego zaangażowania odnosi się do każdego zwiedzania i możliwie do całości programu interpretacyjnego. W wyniku udziału w warsztacie uczestnicy zwiedzania pozyskują

nową umiejętność, przez co nie tylko lepiej rozumieją dany aspekt dziedzictwa, ale są z nim skonfrontowani tak intensywnie, jak to możliwe, bo przez własny udział. Może ona mieć różną postać: złożenia z gotowych części lub stworzenia od podstaw jakiegoś przedmiotu użytkowego, samodzielne lub zespołowe przygotowanie potrawy tradycyjnej lub regionalnej, charakterystycznej słodkiej przekąski lub nawet napoju, indywidualne lub zespołowe stworzenie dzieła, np. namalowanie obrazu, złożenie albumu z samodzielnie wykonanych fotografii, stworzenie lub opracowanie tekstu literackiego (wiersza, opowiadania, tekstu legendy czy pieśni itd.), przygotowanie i wykonanie elementu inscenizacji (np. sceny teatralnej) albo tańca, przećwiczenie i zaprezentowanie umiejętności lub sprawności posługiwania się narzędziem (np. elementy musztry żołnierskiej czy branżowe umiejętności jak wiązanie węzłów, zamykanie beczek, obsługa krosna, ściegi hafciarskie itd.).

Jeśli pozostałe moduły danego zwiedzania z powodu jego tematyki (np. historyczne) lub lokalizacji (np. funkcjonujący klasztor czy prywatna rezydencja) wymuszają raczej bierne uczestnictwo zwiedzających, angażujących się co najwyżej przez stawianie pytań, to w interesie atrakcyjności tego programu dla uczestników i trwałości jego rezultatów warto zastanowić się nad możliwością organizacji choćby krótkiego warsztatu jako końcowego modułu zwiedzania. Warsztat przecież nie musi być długi, wiele zależy od jego materii i celu. Przykładowo (bardziej dla dzieci): nauczenie się piosenki nie musi koniecznie wymagać dwugodzinnych działań: wystarczy rozdanie tekstu, odtworzenie oryginału z nagrania i kilkukrotna próba z wydatnym zaangażowaniem samego przewodnika. Warsztaty, jako okazja do „rozpracowania” i osobistego zaangażowania są bardzo pożądane w kontekście zwiedzania obiektów i zespołów o wielkim znaczeniu kulturowym (np. tych z listy UNESCO lub polskich Pomników Historii), gdzie w trakcie samej wizyty, ze względu na tłok i szybkie tempo narzucane każdej grupie przez czasowe ramy, nie jest możliwe stosowanie bardziej aktywnych form aktywności. Podobnie warto polecić warsztaty dla programów interpretacji w miejscach z unikatowym dziedzictwem (jak obiekty jedyne w swoim rodzaju lub pracownie ginących zawodów), gdzie ich celem będzie osobiste i trwałe doświadczenie spotkania z nim przez każdego uczestnika dzięki jego kreatywnemu zaangażowaniu i osobistej pamiętce. Również bardzo dobrze warsztat sprawdza się w ramach zwiedzania tematycznej trasy miejskiej: na jednej z jej stacji, - niekoniecznie ostatniej - uczestnicy zwiedzania mogą w kreatywnej formie doświadczyć „swojego” tematu dnia. Wiele nowoczesnych tras miejskich oferuje takie opcje dla grup zwiedzających. Jeśli takiej oferty nie ma, przewodnik może w imieniu grupy rozejrzeć się w ofercie placówek muzealnych i - jeśli któraś pasuje mu do tematu trasy - zaproponować zleceniodawcy zamówienie warsztatu, sam warsztat wbudować w swój program interpretacyjny dla tej grupy, umiejętnie do niego już wcześniej nawiązując, jak i wprowadzając z podaniem kontekstu dziedzictwa [por. Rozdział 10: zwiedzanie kreatywne].

Zarówno dla satysfakcji samych uczestników, jak i trwałości efektu interpretacji bardzo pożyteczne jest, jeśli rezultaty warsztatu jego uczestnicy otrzymają na pamiątkę. Powinni więc móc zabrać z miejsca warsztatu swoje własne wyroby albo przynajmniej ich fotografie. Tak samo możliwe i pożądane jest fotografowanie, a nawet filmowanie warsztatów

niematerialnej kreatywności: w tym ostatecznie po próbach odgrywanych scen i wykonywanych już „na czysto” tańców, takie fotografie czy filmy można uczestnikom potem posłać na ich adres. Typowymi miejscami warsztatów są skanseny (muzea budownictwa ludowego i kultury wiejskiej), niektóre nowoczesne ekspozycje muzealne, tworzone w ostatnich latach muzea narracyjne, tradycyjne warsztaty rzemieślnicze, szczególnie ginących zawodów, zakłady gastronomiczne (najlepiej, jeśli te z tradycyjną lub regionalną ofertą) manufaktury przemysłowe (jak produkcja ceramiki czy kafelek) miejsca pracy artystów, w tym fotografików. Warto zaznaczyć, że repertuar warsztatów jest niezmiernie bogaty i ograniczony tylko możliwościami lokalowymi oraz materiałowymi. Mogą one też być włączane w praktycznie każdą formę zwiedzania - przecież możliwe jest lepienie przez dzieci z modeliny bohaterów spaceru historycznego czy tematycznego albo fotografowanie przez dorosłych uczestników objazdu i zestawianie wspólnych albumów z podpisami.

Przykład warsztatu: Toruń, Żywe Muzeum Piernika, 2014

W stylizowanym warsztacie piernikarskim zwiedzający biorą aktywny udział w produkcji pierników.

Gospodarzem pierwszej, średniowiecznej części warsztatu jest Mistrz Piernikarski, jego pomocnica Wiedźma Korzenna oraz czeladnicy: wszyscy ubrani w średniowieczne stroje i posługujący się stylizowanym językiem.

Goście zostają zaproszeni do wielkiego stołu roboczego i włączeni do pracy przy powstawaniu pierników. Najpierw pomagają wyrobić ciasto piernikowe: przesiewają mąkę, ubijają w moździerz korzenie itd. Potem kształtują z ciasta własne pierniki z użyciem oryginalnych form. Po wypieczeniu goście zabiorą gotowe pierniki jako pamiątkę z muzeum. Prócz nich otrzymują na życzenie „list wyuczony” czyli stylizowany co do języka i formy certyfikat udziału w warsztacie, który jest dodatkową pamiątką opisującą pozyskane umiejętności (a zatem przypominająca proces produkcyjny).

W drugiej części warsztatu (na innej kondygnacji obiektu) mistrzowie: Brat z Siostrą, którzy zgodnie ze scenariuszem otworzyli piernikarnię w roku 1905, prowadzą zajęcia z wykorzystaniem urządzeń fabrycznych z początku XX wieku.

Kreatywny pobyt w „Muzeum Piernika” przewodnik może włączyć do zwiedzania miasta zarówno spaceru historycznego (jako element tradycji, bazujących na typowych surowcach eksportowych miasta (m.in. miodzie) a także do zwiedzania tematycznego, wielozmysłowego, kreatywnego, kulinarnego i niemal każdego zwiedzania dla dzieci. Dzięki zastosowaniu stylizacji strojów i języka w zakładzie, ten moduł może być także zintegrowany ze zwiedzaniem stylizowanym, odnoszącym się do złotej epoki dziejów Torunia.

Opis oparty na www.muzeumpiernika.pl oraz doświadczeniu uczestnictwa w warsztacie

Wyszukiwanie wątków i tworzenie scenariusza warsztatu. W pierwszym rzędzie należy zorientować się w mieście, gdzie i przez kogo oferowane są gotowe warsztaty, wpisujące się swoim przedmiotem w miejskie dziedzictwo lub zbieżne z tematyką oferowanych programów interpretacji. Zazwyczaj w większych miastach przynajmniej kilka podmiotów (muzeum, ośrodek kultury, pracownia rzemieślnicza, wspólnota religijna, artysta, zakład gastronomiczny) proponuje warsztaty dla szkół albo dla małych grupy dorosłych. Należy zapoznać się z ich scenariuszami, długością trwania i warunkami uczestnictwa (w tym wielkość grupy, miejsce i koszty). Jeśli przewodnik znajdzie taki potencjalnie interesujący warsztat („mistrza” warsztatu, jego gotowy scenariusz, miejsce odbywania), a warunki proponowane są realistyczne dla grup i programów, to wystarczy omówić warunki współpracy i włączyć go do swojej oferty tematycznej, a potem współuczestniczyć w realizacji w ramach zwiedzania [szerzej opisano to w Rozdziale 10]. Jeśli brak warsztatów gotowych, możliwe jest stworzenie ich scenariuszy przy współpracy przewodnika (lub grupy przewodników) z gospodarzami zwiedzanych obiektów albo z innymi specjalistami posiadającymi miejsce do ich odbycia. Scenariusz takiego warsztatu przewodnik może zaproponować, wychodząc od swoich potrzeb, następnie uczestniczyć w jego ostatecznym uformowaniu przez specjalistę. Przewodnik tworząc propozycję warsztatu powinien 1) zapewnić realizację celu namacalnego (uczestnicy muszą nabyć konkretne i namacalne umiejętności, wytworzyć lub pozyskać pamiątki) a także długofalowego (przez działanie wytwórcze uczestnik warsztatu ma utrwalić konkretne doświadczenia jakiegoś aspektu dziedzictwa), 2) ściśle powiązać go nie tylko z tematyką programu interpretacji, ale także zintegrować w jego przebieg i scenariusz (w odpowiednim miejscu i kolejności), wreszcie 3) jasno i atrakcyjnie sformułować temat i tytuł warsztatu: powinien on stać się dla uczestników zwiedzania atrakcją, na którą czekają.

Pytania i zadania kontrolne

?	1. W jakiej sytuacji przewodnik powinien pokazać zwiedzającym plany obiektów albo kompleksów budowlanych, a kiedy schematy procesów technologicznych? Wskaż miejsca w Twoim mieście, gdzie jest to pożądane.
?	2. Kiedy prezentację multimedialną należy stosować jako element w module interpretacji przewodnika, a kiedy jako odrębny moduł? Podaj przykłady ze swojego miasta.
?	3. Przez jakie działania przewodnik może zagwarantować sobie możliwość użycia nagrań muzycznych i prezentacji multimedialnych w wybranym miejscu i w dobrej jakości?
?	4. Jakie funkcje pytań w interpretacji dziedzictwa przez przewodnika rozróżniamy i jakie są ich cele? Odpowiadając podaj przykłady pytań dla każdej funkcji.
?	5. Jakie zadania wymuszające ruch fizyczny i w których miejscach Twojego miasta będą najodpowiedniejsze dla grupy dziecięcej? Uzasadnij swoje odpowiedzi.

	6. O czym należy pamiętać, planując zadanie dla grupy zwiedzających? Wskazując na konkretne ograniczenia podaj przykłady miejsc w Twoim mieście, których mogą one dotyczyć.
	7. Jakie znaczenie ma materialna pamiątka z warsztatu dla jego uczestnika i jaką może mieć ona postać?
	8. Sporządź dokumentację potencjalnego miejsca i tematu gotowego warsztatu tematycznego w Twoim mieście, nadającego się do interpretacji dziedzictwa. Zestaw dane warsztatu (miejsce, „mistrzowie”, długość trwania, ewentualne koszty). Szczegółowo opisz jego tematykę, etapy działań i czynności oczekiwane od uczestników, a także poziom przygotowania do interpretacji (lub konieczne kroki, które należy podjąć, aby taki warsztat stał się dostępnym).
	9. Sporządź spis multimedialnych urządzeń interpretacyjnych Twojego miasta (jego historycznej części) i krótko opisz treści, które przekazują oraz formę przekazu. Oceń przydatność każdego z nich dla przewodnika (oraz funkcję, w jakiej może je użyć) i przyporządkuj każdemu przynajmniej jeden program interpretacyjny (formę i /lub tematykę zwiedzania).
	10. W czteroosobowych grupach udajcie się na polowanie na charakterystyczne odgłosy przydatne dla interpretacji dziedzictwa Waszego miasta. Podzielcie Wasze zadania na poszczególne typy odgłosów (np. uliczne, przemysłowe, zwierzęce itd.) i nagrajcie w możliwie dobrej jakości przynajmniej po kilka z każdej grupy. Następnie przyporządkujcie każdemu z nich funkcje ilustracyjne interpretacji, wskazując konkretny typ zwiedzania, miejsce i moduł.
	11. Przygotujcie w dwuosobowych grupach zestaw pytań we wszystkich czterech funkcjach dla typowego spaceru historycznego po Waszym mieście (wskazcie poszczególne stacje, przy których zadane zostaną Wasze pytania).
	12. Przygotujcie w dwuosobowych zespołach kompletny zestaw zadaniowy dla grupy młodzieżowej zwiedzającej pojedynczy teren otwarty w Waszym mieście (park, plac, ogród publiczny itd.). zestaw ma zawierać wyraźnie opisane zadania, kwestionariusz wykonania, zasady oceny wskazywać ewentualną nagrodę.
	13. Zbierz ilustracje potencjalnie przydatne dla interpretacji Twojego miasta, skopiuj je i zestaw w znormalizowanej formie (np. teczki-segregatora w formacie DIN-A4), jako własną teczkę interpretacyjną. Liczba ilustracji nie może być mniejsza niż 10. Mogą one dotyczyć całego miasta lub jednego konkretnego programu interpretacyjnego (decyduje instruktor ćwiczeń). Przy każdej z ilustracji podaj, do jakiego zwiedzania i w którym miejscu chciałbyś jej użyć.
	14. Ustal listę pożądaných nagrań muzycznych dla Twojego miasta, które mogą przydać się w interpretacji dziedzictwa. Nanieś je na planie miasta i opisz w legendzie, czego dotyczą.

19. INDYWIDUALNY WARSZTAT PRACY PRZEWODNIKA, NARZĘDZIA I URZĄDZENIA WSPOMAGAJĄCE PRZEKAZ

Wstęp

Po lekturze rozdziałów dotyczących form przekazu [17 i 18] Czytelnik łatwo będzie umiał wskazać różnicę między nimi z jednej strony, a warsztatem pracy, narzędziami i urządzeniami z drugiej. O ile warsztat zapewnia przewodnikowi aktualizację jego wiedzy, utrzymanie dobrej znajomości terenu działania funkcjonujących programów interpretacji, to znajomość typów i sposobów posługiwania się narzędziami i urządzeniami służyć mu w budowaniu przekazu podczas zwiedzania. Ani warsztat, ani narzędzia same nie współtworzą wprost treści interpretacyjnych (jak to jest w przypadku form), jednak dostarczają interpretatorowi albo materiałów i umiejętności (warsztat), technicznych możliwości budowania przekazu (są to narzędzia niematerialne – konstrukcyjne) albo gotowych elementów przekazu lub możliwości jego zrealizowania (są to narzędzia materialne – techniczne). Zgodnie z tym podstawowym podziałem, po omówieniu warsztatu pracy przewodnika, w niniejszym rozdziale zostaną zaprezentowane wybrane i sprawdzone narzędzia, a potem urządzenia. Należy przy tym pamiętać, że ze względu na granice objętości podręcznika konieczna była selekcja. Jej kryterium były: nowoczesność narzędzi i urządzeń (i związana z tym potrzeba ich prezentacji oraz popularyzacji w polskim środowisku przewodnickim), ich przydatność (uniwersalna lub przynajmniej w wielu miejscach) oraz ich popularność, czyli fakt masowego użycia przez przewodników w licznych miastach. Z całą pewnością w każdym mieście i środowisku przewodników można napotkać również inne narzędzia, tutaj nie uwzględnione. Często ich mniejsza skala użycia (a w ślad za tym i ich znajomość) jest związana z przydatnością tylko w interpretacji szczególnego typu walorów lub dostosowaniem do unikatowych obiektów.

Przy każdym narzędziu zostaną podane: jego opis (ewentualna definicja, prezentacja możliwości, objaśnienie działania), analiza struktury lub bliższy opis elementów) oraz wskazówki dotyczące jego zastosowania w pracy przewodnika (w tym miejsc i sytuacji, gdzie jego użycie jest bardzo przydatne, ale i takich, gdzie jest niepożądane). Jeśli sposób pozyskania lub budowy narzędzia nie jest oczywisty, będzie on zaprezentowany wraz z przykładem.

19.1. O warsztacie pracy przewodnika ogólnie

W żadnej profesji ukończenie podstawowego przygotowania zawodowego czy nawet pełnych studiów akademickich nie wystarczy, by przez dłuższy czas świadczyć pracę na wysokim poziomie jakości i zgodnie ze zmieniającymi się wymaganiami.

Zawód przewodnika nie jest tu wyjątkiem. Wprawdzie przyrost wiedzy historycznej (dotychczas najczęściej utożsamianej z „materią” interpretatora dziedzictwa jest w czasie stosunkowo niewielki, jednak zmieniają się bardzo szybko szczegółowe oczekiwania klientów, formy przekazu, programy edukacyjne, technologie i urządzenia interpretacyjne, powstają także nowe ekspozycje a inne ulegają daleko idącym modyfikacjom, zmienia się oferta kulturalna. Obok tego powstają lub są kreowane nowe aspekty dziedzictwa: te pierwsze na drodze naturalnej (przez wydarzenia, dzieła, procesy i inwestycje miejskie), te drugie m.in. na drodze kreacji produktów (przez włączenie nowych obiektów i miejsc do programów zwiedzania, tworzenie szlaków tematycznych i tras miejskich, pakietów turystycznych itd.). To wszystko powoduje, że przewodnik dbający o jakość i konkurencyjność swojej usługi nie może ograniczać się do przygotowywania pojedynczych zwiedzań czy nawet powtarzalnych programów (tras) lecz powinien podejmować szereg rozmaitych działań o charakterze ciągłym i o ogólnym odniesieniu. Służą one aktualizacji jego wiedzy na temat dziedzictwa, orientacji w ofercie miejskiej, funkcjonowaniu w środowisku zawodowym i unowocześnieniu interpretacji. Możemy te działania zbiorczo określić jako utrzymywanie profesjonalnego warsztatu pracy.

Jego elementami są: aktualizacja wiedzy, regularna modyfikacja lub opracowywanie nowych programów i narzędzi pracy, uczestnictwo w przedsięwzięciach dalszego kształcenia lub samokształcenia oraz zapoznawanie się z nowymi miejscami, obiektami, urządzeniami i narzędziami interpretacji włączanymi w obieg turystyczny w mieście.

1) Aktualizacja wiedzy na temat dziedzictwa miasta: jego materialnych i niematerialnych zasobów, walorów, historii, oferty kulturalnej itd.

Celem działania jest zapoznanie się z wynikami nowszych badań i pozyskanie nowych treści do interpretacji miejsc i obiektów. Służy temu umiejętne korzystanie ze źródeł, z których najważniejsze wymienimy:

Prasa lokalna – najcenniejsze źródło w odniesieniu do aktualnych wydarzeń, problemów i tematów publicznej debaty, życia kulturalnego, planowanych i realizowanych inwestycji, często także jako zwrócenie uwagi na odkrycia związane z historią lub biografiami ważnych postaci i licznymi innymi ciekawymi wątkami tematycznymi, które następnie można rozszerzyć i pogłębić przez lekturę fachowych publikacji lub udział w spotkaniu ze znawcą tematu. Warto więc by przewodnik codziennie albo przynajmniej regularnie przeglądał lub czytywał przynajmniej jedną gazetę lokalną albo posiadającą regionalną wkładkę.

Prasa fachowa (specjalistyczna), której lektura dostarczy informacji na tematy interesujące przewodnika i zapewni mu aktualizację wiedzy w dziedzinach, w których prowadzi interpretację. Może także z niej dowiedzieć się o nowych metodach interpretacji dziedzictwa. Jeśli więc przewodnik dowie się o nowościach, odkryciach, metodach i narzędziach i uzna, że zapoznanie się z nimi jest w jego interesie, albo jest mu nawet potrzebne, powinien sięgnąć

po teksty z fachowych czasopism z dziedziny turystyki (takich jak „Turystyka Kulturowa”) albo czasopisma z dziedziny dziedzictwa kulturowego (jak „Spotkania z Zabytkami”) z historii („Mówią Wieki”) czy inne. Powinien to uczynić zwłaszcza wtedy, gdy ukazują się tam teksty, dotyczące interesującej go materii, to jest nowych sposobów czy narzędzi interpretacji albo nieznanych dotychczas aspektów dziedzictwa w jego mieście. Z kolei przewodnik specjalizujący się lub tworzący właśnie program interpretacyjny w węższym zakresie dla pasjonatów (jak przykładowo spacer tematyczny po zabytkach militarnych z jednej epoki historii miasta: XIX-wiecznych fortach) powinien sięgnąć po fachowe, a nawet ściśle naukowe czasopisma, dzięki czemu przyswoi sobie podstawową wiedzę w tym zakresie, a zapewne znajdzie także teksty wprost odnoszące się do tematu, nad którym pracuje.

Lokalne informatory turystyczne. To niewielkie objętościowo, zazwyczaj kolorowo ilustrowane, często darmowe publikacje dla turystów zwiedzających miasto, jego część lub nawet pojedynczy obiekt. Sięgający po niego przewodnik zapozna się z nowymi pomysłami na zwiedzanie (jak trasy tematyczne), a także dowie o nowych kolekcjach czy narzędziach interpretacyjnych. Takie informatory są opracowane w zachęcający do lektury sposób, a niektóre elementy zamieszczone w nich mają treść i formę wprost interpretacyjną, zawierają m.in. gotowe opisy nowych eksponatów, opracowane literacko teksty legend i podań, dokładniejsze opisy urządzeń interpretacyjnych i ich treści. Niektóre z nich są kompletnymi opisami tras tematycznych, mogą więc zainspirować przewodnika do tworzenia programu zwiedzania i dać mu gotowy schemat oraz podsunąć główne wątki. Zapoznanie się z treścią takich informatorów jest bezwzględną koniecznością w pracy przewodnika, już choćby dlatego, że dzięki temu dowie się, co może wiedzieć uczestnik jego zwiedzania już przed rozpoczęciem usługi.

Przewodniki turystyczne. Niemal każde miasto Polski posiada swój książkowy przewodnik, w dużych ośrodkach proponowana jest większa ich liczba w szerokim wachlarzu: są przewodniki dla dzieci, dla osób mających mniej czasu, dla „opornych” czyli nie przepadających za wielością informacji czy preferujących raczej obrazy niż teksty, ale także przewodniki dla pasjonatów jakiejś jednej dziedziny (na przykład architektury, techniki, biografii, i tak dalej). Rzecz jasna, różni się także ich poziom merytoryczny i niektóre są bardziej świadectwem chęci zysku ich twórców niż ich wiedzy o mieście. Interpretator miejskiego dziedzictwa już na szkoleniu powinien nauczyć się krytycznie analizować ich treści i odróżniać „ziarno od plewy”, poznać nazwiska autorów z solidnym warsztatem, a nawet... samych autorów. Jest to dla niego ważne, bo dobrze opracowane publikacje tego rodzaju są prawdziwymi kopalniami informacji o poszczególnych miejscach w mieście, a czasem dostarczają nawet gotowych modułów do komentarzy czy opowiadań. Istnieje pokusa, by takie „gotowce” tylko już „lokalizować” dla potrzeb konkretnej stacji zwiedzania: wybierając dla nich odpowiednie miejsce i dopasowując pożądane inne elementy jak wprowadzenie w kontekście tematyki spaceru albo urozmaicając je za pomocą pytania czy zadania. Lepiej jednak, by przewodnik-człowiek potraktował opisy miejsc jako surową

podstawę i samodzielnie zbudował komentarz, w warstwie merytorycznej opierając się na informacjach książkowego przewodnika.

Miejskie serie wydawnicze. Mają one charakter zarówno naukowy, jak i popularyzacyjny. W tych pierwszych nad kolejnymi tomami pracują duże zespoły autorów, będących specjalistami w swoich dziedzinach: np. historykami sztuki, historykami miasta, historykami wojskowości, muzykologami i tak dalej. Jeśli są wydawane od wielu lat, zawierają olbrzymią i dobrze opracowaną liczbę źródeł, gotowe przekroje historycznego rozwoju danej dziedziny w mieście, kompletne opracowania biograficzne kluczowych i nawet mniej znanych osób, pełne monografie ważniejszych zabytków itd. Dlatego - obok głównych książkowych opracowań dziejów miasta, wykorzystywanych już na etapie szkolenia przewodników - takie serie są najważniejszym naukowym zbiorem źródeł dla tworzenia dowolnych programów interpretacji dla przewodnika, a także świetnym zasobem merytorycznych informacji (faktów) podczas przygotowywania programu interpretacyjnego dla miejsc, obiektów, terenów i dotyczącego ludzkich bohaterów zwiedzania. Warto więc, by przewodnik znał przynajmniej tytuły kolejnych tomów i wiedział, w której najbliższej bibliotece je znajdzie, gdy będzie ich potrzebował. Te z nich, które dotyczą kluczowych dla miasta zasobów dziedzictwa albo tematyki, w której się specjalizuje obsługując turystów (jak sfera religijna życia miasta czy wojskowość itd.) przewodnik powinien mieć w swojej biblioteczce. Przykładem takiej serii jest Kronika Miasta Poznania, której kilka tomów rocznie jest wydawane od ponad 90 lat. Serie popularne zazwyczaj dotyczą miejskich obszarów, obiektów albo „tematów” i mogą służyć jako pomoc przy opracowaniu programów obszarowych (na daną dzielnicę), obiektowych (na obiekt, miejsce) albo tematycznych. Korzystanie z nich jest podobne jak z przewodników miejskich: pomocny może być cały materiał o miejscu lub tylko jeden czy drugi komponent informacji, jednak przewodnik na jego podstawie sam powinien zbudować każdy moduł interpretacji. W Poznaniu przykładem takiej serii jest seria małych monografii IKS-a.

Opisy obiektów, miejsc i terenów. Są one dostępne w formie: opracowań naukowych (jak powiatowe lub miejskie katalogi zabytków sztuki, miejskie atlasy architektury i inne), własnych publikacji wydawanych przez gospodarzy (książek, miniprzewodników, informatorów lub broszurek). Bywają także opracowane dla interpretacji i prezentowane przez własne urządzenia interpretacyjne (np. słup „pylon” informacyjny), interaktywne programy prezentacyjne, krótkie filmy i tak dalej. W pracy przewodnika odgrywają one dwojaką rolę: z jednej strony, podobnie jak książkowy przewodnik, dostarczają informacji lub „półproduktów” do budowy modułu interpretacyjnego. Wtedy powinien się z nimi dokładniej zapoznać i wykorzystać informacje tam podane, jeśli uzna je za ważne, pożyteczne lub atrakcyjnie urozmaicające swój przekaz. Inny pożytek dla przewodnika to komponenty takich opisów, które może wbudować w poszczególny moduł (stację) swojego programu wykorzystując je w odpowiednim momencie. Może więc odczytać lub dać do odczytania uczestnikom fragment literacki z opisu, obejrzeć ze zwiedzającymi scenę z filmu prezentacyjnego lub nawet cały film, jeśli jest krótki w miejsce komentarza na danym miejscu, wykorzystać grafikę, animację

lub schemat z elektronicznej prezentacji jako ilustrację dla mówionego komentarza. Niezależnie od sposobu wykorzystania, przewodnik powinien dokładnie zapoznawać się z takimi materiałami we wszystkich obiektach, które planuje zwiedzać. Nawet, jeśli ich nie wykorzysta, ich treści nie mogą być dla niego zaskoczeniem, jeśli nawiążą do nich uczestnicy jego zwiedzania.

Portale internetowe obiektów. Prowadzone bardziej lub mniej profesjonalnie, prezentują dzieje obiektów, ich zasoby i kolekcje, a także ofertę turystyczną. Z tych ostatnich informacji przewodnik będzie korzystał raczej w bliższym przygotowaniu zwiedzania, z ich pomocą szybko ustalając online, co będzie można zwiedzić i pokazać danego dnia oraz czy dostęp do obiektów nie będzie utrudniony. Jeśli idzie o podawane na portalach treści merytoryczne (na przykład historyczne fakty i opisy zasobów), to bez większych wątpliwości można korzystać z witryn muzeów, podających sprawdzone treści, których autorami są specjaliści. To samo dotyczy danych technicznych i statystycznych odnoszących się do nowoczesnych obiektów infrastrukturalnych, publikowanych na ich stronach www. Co do innych obiektów, przewodnik powinien takie dane wykorzystywać ostrożnie, bo w wielu przypadkach albo bezkrytycznie zbierają zestawiają i zamieszczają je laicy (np. duchowny bierze dane o obiekcie z pierwszego znalezionego przewodnika) lub nawet nieco je upiększają, jak właściciele prywatnych czy społecznych kolekcji, w nadziei przyciągnięcia większej liczby zwiedzających. Podobnie różny poziom mają portale i witryny miejskie: spektrum sięga tu od zwykłych elektronicznych wydań lokalnej prasy, przez odrębne witryny informacyjne i strony internetowe miejskich organizacji, po prywatne blogi pasjonatów. W kwestii ich rzetelności i związanych z tym możliwości wykorzystania trudno podać ogólną regułę: każdy przypadek jest inny. Najlepiej zatem, by początkujący przewodnik zapytał o to kilku doświadczonych kolegów lub instruktorów swojego szkolenia.

Informatory i witryny stowarzyszeń. Mowa oczywiście o takich grupach i stowarzyszeniach, które mają związek z dziedzictwem kulturowym, jego interpretacją oraz turystyką. Są to wszelkie lokalne grupy i stowarzyszenia przewodników, koła i stowarzyszenia przyjaciół miasta, lokalne centra kultury. Przewodnik znajdzie na nich informacje o ciekawych wydarzeniach, jak spotkania z ważnymi dla miasta ludźmi, relacje z pierwszej ręki z odkryć historycznych, informacje o spotkaniach szkoleniowych, na przykład warsztatach animacji, zebraniach ochotników do tworzenia gry miejskiej czy questingu, zaproszenia na zwiedzanie zamkniętych na co dzień miejsc i obiektów, a także spotkania z organizatorami nowych wystaw czy autorami książek o mieście. Regularny przegląd takich witryn jest jednym z podstawowych zajęć przewodnika, chcącego orientować się w tym wszystkim co się dzieje w mieście a jemu samemu może pomóc w aktualizacji oferty.

Publikacje metodyczne lub artykuły prezentujące poszczególne formy i sposoby interpretacji albo urządzenia czy narzędzia interpretacyjne. W ciągu kilku, najpóźniej kilkunastu lat duża część narzędzi i urządzeń starzeje się i przestaje być atrakcyjna, a w ich miejsce pojawiają się nowe. Także lokalny rynek nie śpi i konkurencja chętnie zastosuje nowości, ze stratą dla przewodnika, który pozostaje jedynie przy sprawdzonych (do tej pory) metodach

i narzędziach. Z kolei systematyczne śledzenie nowości w fachowych czasopismach może być niełatwe, szczególnie jeśli przewodnik nie zna wystarczająco dobrze języków obcych lub pracuje w jeszcze innym zawodzie, co ogranicza jego czas na przeszukiwanie zasobów czasopism. Rozwiązaniem tego problemu może być nabycie raz na parę lat nowych kompletnych podręczników, kiedy takie się ukażą, o ile ich pobieżny przegląd ujawni, że zawierają sporo nowych treści.

Oczywiście przewodnik nie jest w stanie przeczytać wszystkiego i ze wszystkim się zapoznać. Zaprezentowana powyżej lista źródeł ułatwia mu orientację w wielorakich możliwościach. Podstawowym wymaganiem jest jednak to, żeby po ukończeniu szkolenia przewodnik nie pozostał bierny, przez co prędko może zaprzepaścić jego efekty.

2) Modyfikacja programów, modułów i narzędzi oraz opracowywanie nowych

Można wymienić kilka celów tego działania. Jednym z nich jest uniknięcie rutyny w realizacji programów (natychmiast zauważanej przez zwiedzających i obniżającej efekt interpretacji), drugim: zastosowanie we własnej pracy nowych metod interpretacji (co dostosowuje przekaz przewodnika i formy animacji do oczekiwań turystów w kolejnych latach i podnosi jej atrakcyjność), nabycie nowych umiejętności w pracy edukacyjnej z ludźmi, poszerzenie zakresu interpretacji o nowe trasy, nowe formy prezentacji, inne gatunki wypowiedzi, wprowadzenie nowych elementów do modułów (np. komentarzy rozwiniętych). Czynnościami niezbędnymi dla opracowywania programów, modułów i narzędzi są gromadzenie i selekcja materiałów ze śledzonych źródeł [por. punkt 1] oraz innych elementów przydatnych w prezentacji. Przewodnik powinien m.in. gromadzić w formie bazy danych fragmenty utworów literackich, które mogą być mu przydatne jako cytaty lub literackie ilustracje do obiektów albo, zbierać starsze i zapisywać nowsze miejskie legendy, mity, anegdoty, dowcipy, powszechnie powtarzane sentencje i powiedzonka, aforyzmy, wiersze i piosenki, których tematem jest samo miasto, wydarzenie z nim związane, historyczne lub kultowe miejsca, wybitni mieszkańcy. Odrębnie powinien zbierać i kopiować fotografie lub artystyczne ilustracje prezentujące dawne widoki miasta lub charakterystyczne sceny albo obiekty, gromadzić i kopiować ważne dokumenty archiwalne, plany i rzuty budowli, kompleksów i terenów. Warto zbierać w formie elektronicznej nagrania muzyczne, nagrania wypowiedzi (szczególnie świadków historii) lub odgłosów charakterystycznych.

Kluczowe elementy twórczej pracy przewodnika

Moduły interpretacyjne (pojedyncze tematy). Są one podstawowym ogniwem interpretacji przewodnickiej: odnoszą się do „stacji” klasycznego zwiedzania i wypełniają ją treścią interpretacyjną. Najbardziej efektywna i najprostsza droga tworzenia modułu interpretacyjnego polega na powiązaniu materialnego lub niematerialnego elementu dziedzictwa (miejsca, dzieła, wydarzenia, obiektu itd.) z odnoszącymi się do niego treściami.

Wyznaczywszy interesujący go element dziedzictwa, przewodnik zbiera wszystkie znane sobie i specjalnie wyszukane fragmenty opracowań naukowych, materiały ilustracyjne, nagrania, opowiadania i legendy, anegdoty, lokalne tradycje i zwyczaje itd. odnoszące się do niego. Można też to działanie ująć od strony treści – bo i taka droga jest efektywna. Wówczas przewodnik posiadany materiał „lokalizuje”, czyli przypisuje do elementów dziedzictwa w przestrzeni miejskiej, które postanowił opracować. Po zgromadzeniu pełnego materiału dokonuje jego selekcji, wybierając fakty, fragmenty opisów i ilustracji oraz inne detale przydatne w budowie modułu interpretacyjnego. Tak przygotowany materiał archiwizuje (może być później przydatny dla innych ujęć elementu dziedzictwa, na przykład w innych kontekstach tematycznych). Następnie dobiera z niego te elementy, które przydadzą się do zbudowania modułu: zgodnie z a) wiodącym tematem (programu, trasy), b) z przyjętym celem interpretacji (edukacja, rozrywka tematyczna, doświadczenie zmysłowe, np. kulinarne itd.) oraz sposobem interpretacji, który dla danego elementu wybrał (informacyjny komentarz merytoryczny, opowiadanie z perspektywy, zadanie w konwencji rywalizacji, moduł kreatywny np. warsztat itd.). Potem przystępuje do budowy modułu, pamiętając o równowadze między warstwą faktograficzną (ma na uwadze rzetelność w przekazie faktów) oraz warstwą interpretacyjną (tu pamięta o jej atrakcyjności dla zwiedzających, bazującej m.in. na urozmaiceniu środków przekazu i doświadczenia, oraz jej efektywności, to znaczy oddziaływaniu na zwiedzających w myśl zasad interpretacji dziedzictwa). Tak zbudowany moduł jest nie tylko oparty na solidnych podstawach, ale także elastyczny, to znaczy może być poddany modyfikacji lub uzupełnieniu w dowolnym momencie, w oparciu o zarchiwizowane lub nowo pozyskane materiały. Zgodnie z taką metodą budowane są między innymi sylabusy miejsc: opracowana odmiana komentarza rozwiniętego prezentowana w niniejszym rozdziale poniżej. Na przykładzie zasad jego kompozycji Czytelnik może w szczegółach zapoznać się z metodą tworzenia pojedynczego modułu.

Rozmowy interpretacyjne. Mają postać dialogu trwającego między 4-5, a nawet 10 minut, w którym przewodnik jest osobą prowadzącą, dostarczającą kolejnych „treści” i wywołującą interakcję. Najbardziej pożądane są w zwiedzaniu indywidualnym (najlepiej, jeśli przebiega ono w konwencji rozmowy), ale dobrze sprawdzają się także w zwiedzaniu z małymi grupami dobrze się znających turystów, z profesjonalistami w danym zakresie lub pasjonatami danej tematyki a także z dziećmi, zwłaszcza młodszymi (w tym wypadku w szczególnej postaci z elementami namacalnej prezentacji, ruchu i kreatywności). Zadaniem takiej rozmowy jest zwrócenie uwagi na osobiste doświadczenie przez zwiedzającego zjawisk kulturowych lub przyrodniczych i zainspirowanie go do podzielenia się swoimi odczuciami, opiniami, porównaniami na temat dziedzictwa. Rozmowę realizuje się „in situ”, to jest w obecności lub w bezpośredniej bliskości interpretowanego elementu dziedzictwa. Jednak przewodnik musi się do takiej rozmowy przygotować. Mając do dyspozycji zebrany materiał, opracowuje swoje wypowiedzi tak, by a) odnosiły się do widzialnych czy inaczej odczuwalnych aspektów dziedzictwa, wskazując wprost na nie i zapraszając

do ich opisu i interpretacji (np. „Proszę zwrócić uwagę na... zawsze widzę w tym... a jak Pani to widzi/odbiera?”) i b) by wywoływały reakcję zwiedzających. Najprościej to zrobić formułując przy każdej wypowiedzi pytanie o własne odczucia gościa lub jego doświadczenia (życiowe, zawodowe, kulturalne, z miejsca pochodzenia, edukacji itd.) związane z doświadczanym lub gdzie indziej spotkanym dziedzictwem. W rozmowie (a zatem i w stawianych pytaniach) można i należy także brać pod uwagę sytuację na miejscu (m.in. porę roku, dnia czy pogodę) a także na kontekst czasowy momentu prezentacji (aktualna sytuacja polityczna, społeczna, wydarzenia tych dni, dyskutowane perspektywy czy zagrożenia) które modyfikują odbiór i doświadczania dziedzictwa w tym właśnie momencie.

Spacery interpretacyjne. Najczęściej łączą one moduły (gotowe „stacje” w miejscach i obiektach) w uporządkowane szeregi, dobrane zgodnie z następstwem chronologicznym (spacery historyczne) lub z wiodącym tematem (spacery tematyczne). W ramach takiego głównego tematu (którym może być także historia miasta) łączy się kolejno wydarzenia, zjawiska, aspekty prezentowanego dziedzictwa, motywy (artystyczne, literackie) i inne elementy, które w ten sposób tworzą logiczny ciąg wspólnego tematu, a następnie wiąże je ze zwiedzającymi, odwołując się na każdym miejscu do ich doświadczeń, zainteresowań i oczekiwań. To powiązanie musi być jakoś obecne na każdym miejscu, jednak w bardzo wyraźnej formie musi być wprowadzone na początku spaceru (przez dobre wprowadzenie, odwołujące się do ciekawości, doświadczeń, zainteresowań lub programu edukacyjnego gości itd.) oraz w jego zakończeniu, stawiając pytania dotyczące ich życia czy aktualnych problemów społecznych i inspirujące ich do samodzielnych przemyśleń.

Trasy interpretacyjne. W kontekście pracy pojedynczego przewodnika chodzi tu o umiejętność tworzenia tras wirtualnych. Taką trasą nie jest więc oznaczona i zorganizowana miejska trasa turystyczna (będąca już gotowym produktem) ale raczej rozmieszczony w przestrzeni miasta i „rozpisany na miejsca” temat interpretacji lokalnego dziedzictwa. Najłatwiejsze w konstrukcji i wykonaniu są oczywiście trasy złożone z miejsc połączonych chronologiczną osią kolejnych epizodów jakiegoś procesu lub wydarzenia (na przykład kolejne sceny tragicznego miejskiej legendy lub powieści), do których przewodnik przygotowuje moduły, a potem realizuje je w kolejności zgodnej z historycznym następstwem. W miarę proste jest także przygotowanie trasy eksploatującej jeden aspekt miejskiego dziedzictwa, jak np. konkretny styl architektury. Na kolejnych „stacjach” takiej trasy przewodnik może odnosić się do tego, co łączy (podobieństwa) i różniących się szczegółów (rozwiązań konstrukcyjnych i detali) dodatkowo urozmaicać to prezentacją twórców, ich idei i osiągnięć a także dobrze „zlokalizowanych” anegdot na ich temat. Dobry przewodnik musi jednak umieć konstruować także trudniejsze trasy, na które składają się (lub dopiero należy złożyć!) rozmaite aspekty jednego tematu, często mocno różniące się między sobą: miejsca, budowle, fragmenty literackie, dzieła sztuki, fenomeny przyrody lub tradycji lokalnych, wytwory rzemiosła, ludzie-świadkowie itd. Takie trasy są bardziej atrakcyjne dla zwiedzających przez swoją nieoczywistość (bo nie polegają na następstwie zdarzeń), wielowątkowość (która wprowadza urozmaicenie wrażeń) i dużą ilość nowych treści, a nawet odkrywanie powiązań,

których nie byli dotąd świadomi. Budując je przewodnik musi umieć nie tylko połączyć kilka bardzo różnych fenomenów, ale także zrozumiale uzasadnić ich powiązanie wzajemne i z wiodącym tematem. Przykładem takiej trasy mogłaby realizacja tematu: „Co świat ma z miasta X”, w której fokusie można sobie wyobrazić ludzi (artystów, wynalazców, sportowców), budowle (pionierskie konstrukcje), motywy utworów literackich, w tym kultowych piosenek, unikatowe zjawiska przyrody, rozpowszechnione wytwory kulinarne, design przedmiotów użytkowych, niezapomniane sceny z filmów, i szereg innych walorów, natomiast prawie na pewno znikłyby z niej ulubione motywy wydarzeń historycznych czy znanych polityków w skali kraju lub Europy. Uzasadnienie każdego przypadku musiałoby być inne, a miejsca interpretacji nierzadko trudno byłoby dobrać, jednak taka lub podobna trasa naprawdę tworzy nową jakość i przedstawia miasto w innym świetle.

Żywa interpretacja. Przewodnik musi opanować umiejętność barwnego opowiadania obrazami [por. Rozdział 17, storytelling], wcielania się w osoby [por. Rozdział 8 - narracja w pierwszej osobie], po części warsztat aktorski do odgrywania scen indywidualnych (jak w zwiedzaniu stylizowanym), jak i zbiorowych (jak w fabularyzowanym). W przyjmowanych rolach musi być nie tylko wyćwiczony, ale i wiarygodny, co oznacza uprzedni trening w konsekwentnej stylizacji języka, służący niewychodzeniu z roli. To wszystko najlepiej buduje się w zespołowym ćwiczeniu (por. niżej samokształcenie) i stopniowym pozyskiwaniu doświadczenia z kolejnych realizowanych scenariuszy.

3) Uczestnictwo w przedsięwzięciach kształcenia i samokształcenia

Celem działania jest: nabywanie nowych umiejętności metodycznych w zakresie interpretacji dziedzictwa (w tym trening praktycznych umiejętności przekazu i animacji), zapoznanie się z nowymi typami urządzeń i narzędzi, doskonalenie zdolności pracy zespołowej i z nowymi typami partnerów oraz w nowych typach usług.

W tej grupie działań zalecane są

- udział w dodatkowych szkoleniach i kursach organizowanych dla przewodników, na przykład koncentrujących się na pracy z nowymi grupami klientów, w nowych typach obiektów i miejsc, z zastosowaniem nowego rodzaju narzędzi,
- uczęszczanie na organizowane w mieście tematyczne wykłady, prelekcje i dyskusje organizowane przez instytucje naukowe (uczelnie), kulturalne (biblioteki, muzea) i organizacje społeczne (towarzystwa miłośników miasta itp.), które wygłaszają badacze i specjaliści archeologii i historii regionalnej, sztuki, interpretacji dziedzictwa, metodyki przewodnictwa i innych,
- współpraca w środowiskach gromadzących przewodników (koła przewodnickie, stowarzyszenia i grupy przewodnickie), organizujących prelekcje tematyczne i wyjścia szkoleniowe, dzięki czemu można zapoznać się z metodami innych
- weryfikacyjne zwiedzania ze znajomymi przewodnikami, podczas których przewodnik otrzyma fachową krytykę własnych programów oraz metod i sposobu przekazu, ale także

ze znajomymi nie-przewodnikami (najlepiej pochodzącymi z innych miejscowości), którzy mogą zapewnić mu neutralny „feedback” z perspektywy zwykłego turysty,

- uczestnictwo w życiu kulturalnym miasta, w tym w spotkaniach literackich, wernisażach sztuki, a także w przedstawieniach i warsztatach teatralnych lub projekcjach filmów odnoszących się do dziejów miasta lub ich epizodów, ważnych postaci lub po prostu tematów mających znaczenie dla współczesnego miasta,
- ćwiczenia z gry aktorskiej lub jej elementów, które są potrzebne do realizacji zwiedzań fabularyzowanych czy samodzielnych zwiedzań stylizowanych,
- ćwiczenia z barwnego i obrazowego opowiadania – które w zależności od typu zlecenia i grupy odbiorców może być wymagane i oczekiwane od każdego przewodnika,
- w razie potrzeby (szczególnie, jeśli pojawiłyby się krytyczne komentarze na temat głośności czy wyrazności przekazu) potrzebne może być odbycie indywidualnego szkolenia ze specjalistą (logopeda, fonetyk, aktor itd.) w zakresie artykulacji i emisji głosu.

Pożyteczne mogą okazać się także organizowane w grupach znajomych przewodników lub w ramach pracy kół i środowisk branżowych wyjazdy studyjne do innych miast w Polsce lub za granicą. Podczas nich przewodnik może zapoznać się z formami zwiedzania, technikami przekazu i sposobami interpretacji stosowanymi poza jego środowiskiem i potem przenieść je na własny grunt. Jeśli sam nie uczestniczy w takich wyjazdach, może wysłuchiwać lub czytać szczegółowe relacje z nich przekazywane lub publikowane przez uczestników.

Jak widać z powyższej listy działań, bardzo korzystne dla przewodnika może okazać się zaangażowanie w pracy miejscowego środowiska przewodników.

4) Poznawanie nowych miejsc, obiektów, programów, urządzeń i narzędzi

Celami tego działania są: nauczenie się obsługi nowych urządzeń i narzędzi interpretacyjnych, wykorzystanie w swojej interpretacji nowych miejsc i przygotowanych treści, wbudowanie w nią nowych elementów (na przykład nagrań, prezentacji multimedialnych), stworzenie modułów interpretacyjnych do nowych obiektów albo włączenie nowych ofert warsztatów do swoich programów.

Aby to osiągnąć, przewodnik powinien regularnie:

- odwiedzać obiekty będące przedmiotem zwiedzania i interpretacji w mieście zawsze, kiedy dowie się, że zmieniono w nich program interpretacji, ale również wtedy, gdy „zaledwie” wprowadzono nowe treści, zainstalowano nowe narzędzia interpretacyjne lub zmieniono organizację ruchu turystycznego. Wynika to z konieczności aktualizacji wiedzy, ale przede wszystkim jest niezbędne dla zapewnienia sprawnego oprowadzania po zmianach,
- odwiedzać wszystkie nowe lub zmodernizowane ekspozycje muzealne (z tych samych powodów, jak podane wyżej),
- uczestniczyć w szkoleniach dla przewodników organizowanych przez obiekty nowo otwierane lub wprowadzające możliwość zwiedzania (np. nowoczesne obiekty

infrastrukturalne, jak stadiony, galerie handlu i sztuki, obiekty przemysłowe lub prywatne obiekty zabytkowe, które wprowadzają ofertę turystyczną i inne,

- brać udział w szkoleniach przewodników dla nowych tras turystycznych wyznaczanych i otwieranych w mieście, organizowanych przez ich koordynatorów, samorząd lub lokalne organizacje turystyczne,
- przyjmować zaproszenia i uczestniczyć w warsztatach tematycznych i szkoleniach obiektów i podmiotów (np. grup artystów, lokali gastronomicznych, zakładów rzemieślniczych), które zdecydowały się oferować warsztaty kreatywne, jakkolwiek powiązane z aspektami miejskiego dziedzictwa,
- uczestniczyć w grupach koncepcyjnych złożonych z chętnych przewodników, tworzących nowe programy interpretacyjne, scenariusze zwiedzania fabularyzowanego lub miejskie gry turystyczne,
- przyjmować zaproszenia i uczestniczyć w pokazach nowych narzędzi interpretacyjnych, organizowanych przez ich producentów, promotorów lub organizacje turystyczne.

W przypadku braku takich szkoleń, pokazów czy warsztatów, przewodnicy działając w grupie mogą zabiegać o ich zorganizowanie. Mogą domagać się ich m.in. od samorządu lub organizacji turystycznych jako grupa wykonująca ważne usługi na rzecz turystów i mająca znaczący wpływ na jakość oferty miasta w tym zakresie. Jeśli żaden podmiot nie podejmuje się ich zorganizowania, przewodnicy mogą to zrobić działając w większej grupie i dzieląc między siebie ich koszty albo uzyskując je darmowo jako potencjalni multiplikatorzy nowych programów lub użytkownicy nowych narzędzi.

Rzecz jasna, żaden człowiek nie byłby w stanie w pełni zrealizować tak szerokiej gamy działań. Powyższa lista jest podana bardziej dla ukazania skali możliwości. Natomiast przewodnik wybierze z niej to, co w jego mieście realne i dostępne, leży w zakresie jego osobistych zainteresowań oraz wpisuje się w kierunek realizowanych przezeń programów interpretacji albo odpowiada oczekiwaniom głównych grup obsługiwanych przez niego turystów.

19.2. Niematerialne (konstrukcyjne) narzędzia interpretacji

19.2.1. Sylabus miejsca – narzędzie budowy komentarza rozwiniętego

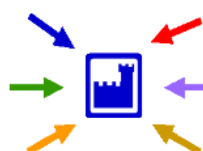
Pojęcie i opis sylabusa miejsc, jego podstawowe funkcje i forma. Koncepcja "sylabusa miejsc" pierwotnie odnosiła się do klasycznego zwiedzania miasta z przewodnikiem (spaceru historycznego i tematycznego) i miała w założeniu dopomóc w modyfikacji tej formy do standardu zgodnego z oczekiwaniami współczesnych turystów miejskich. Została ona opracowana przez autora niniejszego podręcznika w Poznaniu, w latach 2005-2007, w ramach pracy biura turystycznego KulTour.pl z turystami, później rozwinięto ją jako element metodyki przewodnictwa w ramach szkoleń przewodników miejskich prowadzonych przez to biuro.

Jak już wielokrotnie stwierdzono powyżej, różne grupy turystów miejskich potrzebują i oczekują różnego poziomu interpretacji i różnych jej treści. Wynika to m. in. z ich przeciętnego wieku czy poziomu intelektualnego, z pochodzenia etnicznego, wykonywanej profesji, z odmiennych zainteresowań i oczekiwań wobec samego zwiedzania. Wpływ na potrzeby grupy ma czasem program specjalistyczny wycieczki tematycznej lub edukacyjnej, w którego ramy przewodnik w miarę możliwości powinien „wpisać” swoją usługę. W konkretnej sytuacji istotną rolę może także odgrywać stopień zmęczenia grupy, zwiedzającej miasto np. w ramach znacznie szerszego i intensywnego programu wielodniowej wycieczki lub po dłuższym przejeździe. W ramach wielodniowej wycieczki o doborze trasy i treści przekazu przewodnika w poszczególnych miejscach decydować może także program już zrealizowany lub dalsze jego elementy, które grupa ma dopiero przed sobą (w interpretacji należy unikać powtórzeń).

Jako pomoc w przyswajaniu sobie przez przewodników takich umiejętności, w szkoleniach oferowanych dla kandydatów na przewodników po Poznaniu przez biuro KulTour.pl wypracowano nowe narzędzie - „**sylabus miejsca**”. Można go zdefiniować jako **zestawienie osobnych, autonomicznych modułów informacji, odnoszących się do jednego konkretnego miejsca lub obiektu i przystosowanych do różnej formy przekazu, z jednoczesnym wskazaniem potencjalnych adresatów poszczególnych modułów oraz z ukazaniem możliwości integracji danego obiektu w większe trasy zwiedzania tematycznego.**

Sylabus miejsca

1. zestawia osobne, autonomiczne moduły informacji:



2. odnosi się do konkretnego miejsca lub obiektu

3. proponuje różne optymalne formy przekazu



4. wskazuje potencjalnych adresatów danego modułu

5. wskazuje opcje integracji obiektu w trasy zwiedzania tematycznego



Rys. 35. Funkcje sylabusa miejsca

Źródło: opracowanie własne.

Fizycznie pojedynczy sylabus miejsca ma postać osobnej strony (kartki), podobnej w formie do dawnej fiszki leksykalnej lub źródłowej. Jego wersja stosowana w Poznaniu graficznie przypomina opisy jednostek bibliotecznych znane z dawnych, papierowych katalogów. Forma zapisu informacji wynika z celu wykorzystania sylabusa i potrzeb jego użytkowników. Ponieważ jest on przeznaczony dla przewodnika w trakcie jego szkolenia lub w ramach obsługi grup, informacje zamieszczone są w sylabusie w formie skrótowej. Są to pojedyncze zdania lub nawet równoważniki zdań, streszczenia legend i anegdot. Przewodnik posiadający z jednej strony szeroką wiedzę na temat danego miejsca lub obiektu, jest więc w stanie samodzielnie skojarzyć i rozwinąć do formy pełnego przekazu podaną w formie hasła informację. Jednocześnie potrzebuje on poręcznego zbioru w postaci małej formatowo książeczki (zeszyciku), który swobodnie mieści się w dłoni, sprawiając wrażenie raczej podręcznego terminarza niż miejskiego leksykonu. Wyjątkami w kwestii zapisu są cytaty literackie – stosowane w sylabusach fragmenty są krótkie, lecz zamieszczone w wersji oryginalnej.

Wykorzystanie sylabusa: „sztuka kompozycji i selekcji”. Sylabus stosowany jako instrument przygotowania programu lub samej narracji gwarantuje najpierw zachowanie rdzenia interpretacji: historycznej lub tematycznej opowieści o mieście i jego dziedzictwie – co dzieje się przez pełny zapis komentarza. Sylabus pozwala jednocześnie na elastyczne użycie poszczególnych modułów interpretacji (komentarzy) oraz ich urozmaicenie: umożliwia bowiem albo natychmiastową redukcję ilości informacji albo odwrotnie: jej zwiększenie. Pozwala także automatycznie wyselekcjonować poszczególne elementy interpretacji zgodnie z profilem danej grupy oraz znacznie urozmaicić każdy kolejny komentarz (moduł zwiedzania, jego „stację”) przez zastosowanie zróżnicowanych środków, jak anegdota, cytat literacki, legenda, porównanie, ciekawostka.

Już na etapie szkolenia przewodników praca z sylabusem ułatwia kandydatom przygotowanie metodyczne: z jego pomocą uczą się budować spójne opowiadanie oraz nabywają umiejętności elastycznego doboru poszczególnych elementów komentarza. Przewodnik pracujący z grupą turystów otrzymuje w nim sprawne narzędzie pracy, dzięki któremu ma możliwość przemyślanego konstruowania nie tylko kolejnych komentarzy, ale i całej trasy zwiedzania (a więc programu interpretacji). Każdy pojedynczy sylabus stanowi kolejny pojedynczy (i wymienny) moduł tej trasy.

Kunszt pokazywania miasta nie polega na wyczerpaniu tematu (co w dużych i starych miastach i tak jest niemożliwe), lecz na przekazie wyselekcjonowanym, interesującym dla danej grupy odbiorców i na umiejętności przekonania ich do wejścia w dialog z dziedzictwem kulturowym miejsca, które odwiedzają. Kluczowe znaczenie w takiej interpretacji ma błyskawiczny dobór nie tylko listy zwiedzanych obiektów, ale i treści przekazu, w tym jej dostosowanie nie tylko do czasu, którym dysponuje grupa, ale i do jej potencjalnych zainteresowań. Temu właśnie służy sylabus używany w bezpośrednim przygotowaniu zwiedzania, a nawet w jego trakcie. Jest on jednak także sprawdzonym narzędziem do gromadzenia materiału interpretacyjnego na temat obiektów, jego modularnego układania

w urozmaiconej formie [por komentarz rozwinięty w rozdziale o podstawowych formach przekazu] a także przygotowywania stacji zwiedzania tematycznego.

Użyteczność sylabusów miejsc

- 1) Korzyści w zakresie metodyki szkolenia.** Doświadczenia instruktorów i zwłaszcza młodych przewodników wykazały, że sylabus sprawdza się znakomicie także jako pomoc dydaktyczna, wdrażająca dyscyplinę przekazu i jednocześnie ucząca kandydata na przewodnika każdorazowej selekcji materiału. Z użyciem sylabusu łatwiej przekazać adeptowi przewodnictwa przede wszystkim to, komu i co powinien przekazać w danym miejscu, a także - co i ile należy powiedzieć w danej sytuacji i kontekście. Pomaga zatem nie tylko w kształtowaniu zróżnicowanej *formy przekazu*, ale też w odpowiedniej do warunków i oczekiwań turystów selekcji jego *treści*. W powiązaniu z pozostałymi elementami metodyki przewodnictwa (jak między innymi dobór rejestrów językowych, typy oprowadzania, organizacja zwiedzania, elementy animacji itd.) ćwiczenia z sylabusem pozwalają nabyć podstawowe i niezbędne umiejętności. Z kolei aktywni przewodnicy mogą dzięki informacjom zawartym w sylabusach uzupełniać i urozmaicać treść swojej interpretacji, co zwiększa jej atrakcyjność, a także zamieniać niektóre treści interpretacyjne w oprowadzaniu kolejnych grup, co pomaga im unikać śmiertelnej w tym zawodzie rutyny.
- 2) Ekspozycja unikatowych walorów miejsca.** Zastosowanie sylabusu przez przewodnika gwarantuje uwzględnienie w jego przekazie wszystkiego tego, co jest niepowtarzalnym walorem danej miejscowości (jej „unicum”). W przygotowanym, uporządkowanym przekazie własna odrębność oraz miejski „genius loci” nie tylko nie mogą już zostać pominięte, ale nawet zostają zaakcentowane. Przez zamieszczenie w zestawach informacji o miejscach i obiektach i odpowiednie wyeksponowanie ich – nadanie im statusu tego, co „musi” być powiedziane - sylabus umożliwia przewodnikowi przekaz tego, co naprawdę niezwykle i ciekawe - i co powinno być przekazane różnym grupom turystów.
- 3) Urozmaicenie i dydaktyzacja zwiedzania.** Użycie sylabusu wspomaga edukacyjny aspekt pracy przewodnika, umożliwiając mu prawidłowy dobór narzędzi i środków przekazu, urozmaica go dzięki włączeniu anegdoty, ciekawostki, danych przestrzennych czy statystycznych, tekstu literackiego, nawiązania czy porównania. W ten sposób interpretacja uzyskuje atrakcyjną w odbiorze formę. Turysta nie jest zmuszony do wysłuchiwanie monotonnego opowiadania o kolejnych detalach każdego oglądanego obiektu. To, co słyszy, jest mu podawane w zróżnicowany sposób, co ożywia narrację i pozwala uzyskać lepszy efekt zapamiętania.
- 4) Tematyzacja spaceru turystycznego.** Przy wykorzystaniu sylabusu można bez dodatkowych przygotowań zrealizować spacer tematyczny oraz zwiedzanie według jednej z materialnych, realnych lub tym bardziej wirtualnych tras tematycznych. Przewodnik wybiera nie tylko poszczególne obiekty do zwiedzania (w sylabusie przypisane do potencjalnej trasy tematycznej) ale i te zawarte w nim informacje o nich, które odnoszą się do wiodącego tematu. Z użyciem klucza tematycznego zawartego w sylabusach

przewodnik wyodrębnia w przestrzeni miasta miejsca i obiekty, zestawione w niej według tematów. Tak użyty sylabus okazuje się dla przewodnika użyteczny funkcjonalnie, bo automatycznie „wybiera” trasę, pomaga akcentować określone wątki i wzajemnie powiązać obiekty w jego narracji. Podczas samego zwiedzania sylabus umożliwia konsekwentne rozwijanie lub dominantę wybranego tematu w ramach pewnego ciągu, który w ten sposób stanowi wątek jednolitego opowiadania jakiejś miejskiej lub biograficznej historii, co jest postulowane w nowoczesnej turystyce i pożądane przez wielu turystów. Jego użycie ułatwia stworzenie programu dla grup np. literackich, wycieczek tematycznych czy grup szkolnych realizujących w mieście określony program turystyczny.

- 5) Program na powtórne zwiedzanie.** Zestaw sylabusów pozwala też przewodnikowi stworzyć atrakcyjną ofertę np. na drugie i kolejne zwiedzanie miasta dla tej samej grupy osób, dzięki czemu dostosowuje się łatwo do zapotrzebowania na przykład uczestników konferencji naukowych i zawodowych, zebrań i szkoleń pracowników firm, uczestników targów i innych.
- 6) Specjalizacja zwiedzania.** Dzięki uwzględnieniu i wyodrębnieniu odnośnych elementów przekazu (specjalistycznych, etnicznych) sylabusy są także nieocenioną pomocą w warunkach prowadzenia grup profesjonalistów i pasjonatów (selekcja i rozwijanie tematyki ciekawej dla danej grupy) czy turystów zagranicznych. (np. wybór i akcentowanie aspektu etnicznego).
- 7) Awaryjne zastosowanie sylabusów.** Sylabusy są pomocne również przy zleceniach stworzenia „ad hoc” tras tematycznych, co dzieje się automatycznie przez wykorzystanie systemu ich „przypisać” do tematów. Przewodnikowi pozostaje już tylko ustalić kolejność poszczególnych stacji takiej trasy i wybrać odcinki do przemieszczania się w przestrzeni między nimi. Sylabus umożliwia również natychmiastową selekcję materiału przy oprowadzaniu grup zmęczonych podróżą czy wykazujących słabą motywację do zwiedzania, stanowiącego punkt programu wycieczki. Wówczas zwiedzający otrzymują „w pigułce” to, co jest naprawdę najistotniejsze.

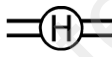
Zasada tworzenia sylabusa: „wszystko, ale nie dla wszystkich”. W pojedynczym sylabusie zestawia się wszystkie informacje najważniejsze, ale także treści szczególnie ciekawe odnośnie danego miejsca lub obiektu (o każdym dacie i fakty, ludzie i przełomowe wydarzenia, a także legendy i anegdoty). Komponując go inaczej oznacza się 1) materiał, który musi być przekazany (a jest go zawsze stosunkowo niewiele), 2) te elementy, które przekazane być mogą, jeśli pozwala na to czas i stan oraz poziom koncentracji grupy, 3) to co będąc niezwykle i unikalne może z kolei szczególnie zainteresować niektóre grupy ludzi (np. zwiedzających tematycznie, grupy zawodowe, przedstawicieli danej nacji), 4) materiał „specjalistyczny” dla szczególnie dociekliwych zwiedzających. Dla urozmaicenia przekazu przy niektórych obiektach proponowane są odnoszące się do nich 5) ciekawostki oraz 6) legendy lub anegdoty. Do tego zestawu w niektórych sylabusach dochodzą 7) odnoszące się do danego miejsca krótkie fragmenty znanych lub ważnych tekstów literackich oraz 8) porównania z innymi

podobnymi obiektami, a w innych przypadkach. Odrębnie zaznacza się 9) informacje ważne lub ciekawe dla turystów zagranicznych z grup najczęściej odwiedzających miasto. W ten sposób powstaje odrębny moduł programu zwiedzania w typie komentarza rozwiniętego, składający się z kilku bądź kilkunastu niezależnych elementów umieszczonych na jednej niewielkiej karcie. Taki graficzny wygląd sylabusu (kolorowo zapisana kartka z ikonkami) służy sprawnemu wyselekcjonowaniu potrzebnych informacji i błyskawicznemu (niejako automatycznemu) zbudowaniu z tych modułów przekazu dla konkretnej grupy. Dodatkowo w sylabusie umieszczane są 10) sugestie dotyczące włączenia danego obiektu do trasy tematycznej. Ułatwiają one przewodnikowi samodzielne zbudowanie takiej trasy zwiedzania dla zainteresowanej grupy, którą może on na przykład zaproponować gościom pozostającym w mieście dłużej niż jeden dzień, albo takim grupom lub indywidualnym turystom, którzy już raz zwiedzali miasto według klasycznej trasy historycznego spaceru. Dla ułatwienia orientacji w strukturze sylabusu poniżej zamieszczona jest legenda symboli opracowanych przez autora i stosowanych w sylabusach szkoleniowych KulTour.pl.

Sylabus miejsca - Legenda

-  - informacja podstawowa (przekaz obowiązkowy)
-  - informacja uzupełniająca (przekaz według uznania przewodnika i sytuacji grupy)
-  - *tylko dla zainteresowanych lub motywowanych tematem wycieczki*
-  - *informacja specjalistyczna (np. dla grup zainteresowanych zawodowo)*
-  - ciekawostka (detal) ogólnie interesujący
-  - *anegdota lub legenda*
-  - tekst literacki (cytat)
-  - nawiązanie/porównanie z innymi obiektami, miejscami, postaciami
-  - informacje dla grup etnicznych 

Przykładowe sugestie uwzględnienia obiektu w ramach tras tematycznych (Poznań)*

 Historyczna Trasa 1000 lat Poznania	 Poznań Piastowski i Średniowieczny
 Trasa biograficzna „Wielcy Poznaniacy”	 Trasa „Święty Poznań” (miejsca religijne i zabytki sakralne)
 Trasa Poznańskich Organiczników	 Trasa „Dzieje Niemców w Poznaniu”
 Trasa Poznańskich Pomników „Komu i za co”	 Trasa „Architektura Poznania”

[*Warto zaznaczyć, że w Poznaniu zbudowano takich tras już ponad trzydzieści na podstawie około 200 sylabusów].

Typy sylabusów i miejsca ich zastosowania. Ze względu na sposób ich wykorzystania w różnych rodzajach obiektów, a także w rozmaitych momentach zwiedzania, sylabusy są opracowywane w kilku nieco się różniących typach. W szkoleniu przewodników stosuje się generalnie cztery typy sylabusów. Zamieszczone poniżej przykłady: A, B, C, i D obrazują skalę możliwych do wykorzystania opcji, dobór oraz sposób zamieszczania informacji w przypadku obiektów i miejsc różnego rodzaju.

Typ A odnosi się do samodzielnych obiektów, omawianych w jednym miejscu (zatem służy do jednorazowego przekazu o charakterze całościowym). Obejmuje on m. in. wszystkie najważniejsze informacje historyczne o obiekcie.

Typ B opracowywany jest dla obiektów stanowiących części większych obiektów lub zespołów obiektów. Jako takie traktowane są m. in. cenniejsze pojedyncze wnętrza (np. kaplice) a nawet przedmioty (np. obrazy). Taki sylabus pomija informacje ogólne na temat całego wielkiego obiektu lub zespołu obiektów (np. archikatedry, fary) przekazywane przez przewodnika w innym miejscu (z pomocą sylabusu typu A). Za to koncentruje się on na większej liczbie interesujących szczegółów, szerzej też korzysta z anegdot, porównań i cytatów.

Typ C służy do zestawiania elementów przekazu na temat obiektów małej architektury, w tym przede wszystkim pomników. Podaje on okoliczności i cel ich powstania, a poza samym monumentem i ewentualną interpretacją jego symboliki koncentruje się dodatkowo także na wydarzeniu lub osobie, będącej jego bohaterem.

Typ D jest opracowywany przede wszystkim dla ekspozycji muzealnych. Z jego pomocą przewodnik realizuje zadania w przestrzeni muzealnej w stopniu minimalnym, udzielając wprowadzenia do zwiedzania ekspozycji [por. część 3, autonomiczne zwiedzanie muzeów]. Wykorzystując sylabus omawia on pokrótce jej tematykę i sposób organizacji, wskazuje najciekawsze elementy i moduły, zwraca uwagę na znaczenie wybranych elementów lub przedmiotów. Na tym kończy swój przekaz, pozostając w trakcie zwiedzania do dyspozycji gości. Praktyka zwiedzania muzeów z przewodnikiem wykazuje, że ta forma jest najlepiej przyjmowana przez uczestników wycieczek, szczególnie wtedy, gdy zwiedzanie wystawy jest elementem dłuższego oprowadzania po mieście.

Przykłady sylabusów

Poniżej zamieszczono po jednym sylabusie z każdego typu, stosowanych w szkoleniu przewodników po Poznaniu, organizowanym przez KulTour.pl. Obrazują one skalę możliwych do wykorzystania opcji, dobór oraz sposób zamieszczania informacji w przypadku obiektów i miejsc różnego rodzaju. Na specyficzne różnice między nimi wskazują dołączone komentarze

wskazujące cechy szczególne obiektu lub miejsca oraz sposób ich wykorzystania w sylabusie. Dla ułatwienia orientacji w strukturze sylabusa poniżej zamieszczona jest legenda symboli stosowanych w sylabusach. Należy zwrócić uwagę na niepełną formę literacką sylabusów (nierozwinięte zdania), zastosowane w nich skróty myślowe, pominiecie faktów oczywistych itd. Są one przeznaczone dla przewodników jako pożyteczne narzędzie, a nie dla turystów jako element przewodnika. Sylabusy stosowane w tej drugiej roli (m.in. w książce „30 Sposobów na Poznań”) mają już pełną postać literacką. Należy też zwrócić uwagę na fakt, że przedstawione tu sylabusy zawierają sam tylko komentarz, bez form animacyjnych (pytań i zadań). Te mogą być w każdej chwili dołączone na końcu każdego modułu, zgodnie z typem i potrzebami programu zwiedzania oraz preferencjami przewodnika.

Typ A. Przykład sylabusu dla obiektu historycznego prezentowanego jako osobna całość

ZAMEK KRÓLEWSKI na Wzgórzu Przemysła



Pierwotnie stał tu gródek strażniczy, XIII wiek, Funkcja: ostrzeganie przed atakiem od zachodu.



Pierwszy zamek (gotycki) wzniesiono tu krótko po lokacji miasta, a przed końcem XIII wieku na pewno był on siedzibą Króla Przemysła II.



Tablica 1. Stąd przygotowywano plany zjednoczenia Polski z rozbić dzielnicowego. Tablica poświęcona jest królowi Przemysławowi II, napis (tłum.) „Przywrócił znaki zwycięskie Polakom”.



Przemysław II, ostatni król rządzący z Poznania i ostatni męski potomek wielkopolskiej linii Piastów.



Ludgarda. Z Przemysławem II związana legenda o Duchu Wzgórza: księżniczce LUDGARDZIE. Poślubiona Przemysławowi, gdy oboje byli nastolatkami (podobno też wielką miłość), nie mogła urodzić potomka. Dlatego książę chciał się jej pozbyć. Odeślanie nie wchodziło w grę. Najpierw uwięził ją w wieży Zamku, potem kazał udusić, by uwolnić się do następnego małżeństwa. Nie doczekał się synów ani z drugą, ani z trzecią żoną. Sam zamordowany przez Brandenburczyków (rodzina ostatniej żony) w Rogoźnie (1296), rok po koronacji (kara Boska?). Ludgarda zjawia się podobno nocą pod wieżą (dlatego ulica nosi jej imię?), z wyciągniętymi w przód rękami, rozchylonymi ustami (uduszona) słysząc jej westchnienia, a czasem tylko przechadza się nocą po swojej ulicy.



Potem Zamek był siedzibą królów polskich, gdy odwiedzali Poznań, a na co dzień ich namiestników: starostów generalnych Wielkopolski.



Tu w 1341 wesele Kazimierza Wielkiego z Adelajdą z Hesji, on też wydał tu swą córkę Elżbietę za mąż za księcia Pomorza. Ulubione miejsce pobytu Władysława Jagiełły (wielokrotnie). Bywali tu wszyscy pozostali Jagiellonowie i większość kolejnych władców Polski.



Burgaf (zarządcą) zamku 1398-1400: Przecław Słota, autor pierwszego świeckiego wiersza w j. polskim: „Wiersz o chlebowym stole” albo: „O zachowaniu się przy stole”. Może tu go napisał, bo w związku z ucztami królewskimi i dworskimi były powody (jako podręcznik)



Przykład dawnej polszczyzny z wiersza Przecława Słoty:

„Przy tem się k stołu sadzają / Panny, na to się trzymajcie/ Małe kęsy przed się krajcie / Ukrawaj często, a mało / A jedz, byleć się jedno chciało”



Tablica 2: Jan Olbracht spędził tu ponad rok i przyjął (1493) hołd wielkiego mistrza Krzyżaków Hansa von Tieffen. Zygmuntowi Staremu tu urodziła się córka, Jadwiga.



W połowie. XVI wieku Andrzej Górka (starosta gen. Wlkp.) przebudował Zamek w stylu renesansu (dachy ze szczytami, makieta w pomieszczeniu Makiety Poznania).



W roku 1716, podczas wojny północnej Zamek oblegany i zniszczony przez Brandenburczyków



W II połowie XVIII wieku odbudowa Zamku po zniszczeniach wojennych przez Kazimierza Raczyńskiego (starosta gen. Wielkopolski). Styl nowego budynku – barokowy, w znacznej części zachowany.



W okresie zaborów siedziba Rejencji (zarząd powiatu) i Sądu (rejon.), potem Archiwum



W zimie 1945 Zamek został ponownie zniszczony podczas walk o Stare Miasto.



Po wojnie odbudowano tylko barokowe tzw. skrzydło Raczyńskiego.



Dziś: Muzeum Sztuk Użytkowych.



Tematyka zbiorów muzeum, przykładowe ekspozycje i propozycja zwiedzenia



Aktualny wygląd Zamku to wynik rekonstrukcji (2008-14) według projektu historyzującego. Znaczna część opinii publicznej nie zgadzała się ze zrealizowanym projektem odbudowy, /Można zainspirować dyskusję o formach rekonstrukcji zabytków /

Trasy tematyczne, do których obiekt powinien lub może być włączony:



Komentarz do sylabusu. Jako najważniejsze podano tu informacje historyczne. Wymagają tego: status obiektu jako osobnego, samodzielnego punktu w programie zwiedzania, jego znaczenie w dziejach miasta (jako rezydencji właścicieli miasta i głównego miejskiego dzieła obronnego) oraz jego aktualny, mało imponujący i nie nawiązujący do wielkiej historii wygląd. Jako uzupełniające podano informacje biograficzne, dotyczące znaczniejszych mieszkańców Zamku i dane dotyczące jego kolejnych przebudów. Informacje specjalistyczne i ciekawostki mogą służyć rozbudowaniu przekazu w przypadku realizacji zwiedzania po trasie tematycznej, szczególnie gdyby Zamek był ostatnim punktem zwiedzania, jak w ramach trasy „Poznań Piastowski”.

Typ B. Przykład sylabusu dla obiektu stanowiącego część większego zespołu obiektów

Archikatedra: ZŁOTA KAPLICA (Kaplica Królów Polskich)	
	Pierwotnie kaplica Wniebowzięcia Matki Bożej (XV w.) i do tego nawiązuje mozaika w ołtarzu
	Po kolejnej z katastrof budowlanych w katedrze (1790 - pożar i zawalenie wieży) z grobów królewskich pozostała mała trumienka z resztkami kości, przechowywana w kapitularni (sali obrad).
	Pomysłodawcy godnego miejsca: ks. Teofil Wolicki i hr. Edward Raczyński
	Działania od 1815 (Kongres wiedeński) przebudowa od 1834 do 1841
	Cel przebudowy: przypomnienie w czasach zaborów o wielkości Polski w historii
	Pieniądze pochodziły ze zbiórek Polaków wszystkich trzech zaborów
	<i>Prat Teofil Wolicki był b. sprytny. Zwrócił się do Króla Prus jako następcy władców polskich o zgodę i... ofiarę na kaplicę i ich pomnik. Sugerował, że adresat prośby jest... ich potomkiem. Komplementowany Fryderyk Wilhelm III dał 100 dukatów w złocie. Po czym Wolicki zwrócił się do cara Mikołaja (formalnie króla polskiego) – ten nakazał dać symboliczne 3000 złotych, ale też nie przeszkadzał w zbiórce w swoim zaborze, co było najważniejsze.</i>
	Najmniej dali krakowianie (ich kapituła katedralna w ogóle odmówiła – z czego powstał skandal).
	Tomasz Łubieński, kanonik poznański kwestujący w Krakowie pisał do Poznania: <i>„W ogólności bardzo mam złą opinie o hojności w tej mierze Panów Krakowskich, którzy jedynie tylko zabawami i strojami zajęci, na podobne składki uważać nie będą.</i>
	Architekt przebudowy: Franciszek (Francesco) Lanci, Włoch,
	Styl: (neo) bizantyjski  z woli E. Raczyńskiego, znanego ekscentryka
	Miejsce pochówku Bolesława Chrobrego i prawdopodobnie Mieszka I
	Sarkofag jest neogotycki, XIX-wieczny, tylko jeden fragment pochodzi z dawnego grobowca Chrobrego z XIV w., jest to płaskorzeźba Apostoła Piotra
	Pomnik Mieszka i Bolesława – Christian Rauch (Berlin), 1840
	Symboliczna wymowa postaci: krzyż Mieszka (chrzciciel) i miecz Bolesława (twórca potęgi)
	Forma pomnika to tzw. „Doppelstandbild”, dwóch stojących równorzędnych postaci po raz pierwszy ten typ pomnika, potem kopiowany,
	 Najb. znany taki pomnik: Weimar (Goethe i Schiller), 7 lat młodszy, pod jego wpływem
	Obraz mozaikowy Matki Boskiej Wniebowziętej wg Tycjana –Liborio Salandri, Wenecja
	Kopuła – Chrystus Pantokrator (władca i sędzia świata) i 20 ówczesnych polskich świętych; wokół 34 herby rodów rycerskich i 8 herbów najstarszych polskich diecezji
	Obrazy: Januariusz Suchodolski: Mieczysław kruszy bałwany Edward Brzozowski Otto III i B. Chrobry u Grobu Św. Wojciecha

★ Na polichromię kaplicy pozłoconej przez Berlińczyka B. Justi wykorzystano kilka kilogramów czystego złota. Nazwa „Złota Kaplica” jest więc usprawiedliwiona.

☺ Hrabia Edward Raczyński, fundator więcej niż połowy pomnika kazał dać napis ze swoim nazwiskiem. Rozpoczęła się nagonka w prasie („polskie piekielko”). Napis kazał skuć, a sam popełnił samobójstwo w efekowny sposób (ówczesne pojęcie honoru).

Trasy tematyczne, do których obiekt powinien lub może być włączony:



Komentarz. Ponieważ dzieje i znaczenie katedry jako całego zespołu obiektów przewodnik zaprezentował już przy wejściu, w tym komentarzu znajduje się mniej odniesień do historii lub jest ona przeniesiona do opcji uzupełniających. Wyeksponowano natomiast ważne detale, które albo przydają kaplicy i całemu obiektowi znaczenia (jak fakt pochówku pierwszych władców i sposób ich upamiętnienia) albo mogą służyć uczestnikom zwiedzania jako punkty skojarzenia przekazu z ich wiedzą ogólną i jego „zagnieżdżenia”. Są to m.in. unikalność niektórych rozwiązań, jak podwójny posąg, mozaikowy obraz oraz (neo)bizantyjski styl w katolickim kościele. Zaprezentowane anegdoty, ciekawostki i porównania dotyczące kaplicy i jej detali z jednej strony urozmaicają zwiedzanie katedry jako całości, z drugiej nadają samej kaplicy w oczach zwiedzających status osobnej całości i sprzyjają jej zapamiętaniu jako mauzoleum pierwszych Piastów: przez unikatowe losy i osoby związane z jej powstaniem.

Typ C. Przykład sylabusu dla obiektu małej architektury (Pomnik)

Pomnik Armii Poznań

! **Odsłonięty 1 września 1982.**

⚖ O pomnik ubiegano się już od 1963, przez opór władz PRL pozwolenie po Sierpniu’80

! **Autorzy: małżeństwo: Anna Rodzińska-Iwiańska, Józef Iwiański**

🔍 **Materiały:** stal, granit, beton 🔍 **forma pomnika:** wówczas kontrowersyjna, dziś uznana

! **Symbolika: 5 jasnych smukłych elementów wystających z ziemi symbolizuje polskie bagnety opierające się przeważającym, pancernym najeźdźcom (4 szare słupy u góry).**

⚖ Na ścianach nazwy pól bitewnych Armii, nazwy jednostek z jej składu i nazwiska kilkudziesięciu oficerów i żołnierzy: reprezentują wszystkich poległych bohaterów.

⚖ Na mauzoleum – krzyż Virtuti Militari, najwyższy order woj. RP, symbol bohaterstwa

🏠🔍 **Armia „Poznań”. Siły wyznaczone w 1939 do obrony Polski składały się z 7 armii i 4 związków operacyjnych. Jedną z armii była Armia Poznań”. Jej zadanie: odparcie ataku z kierunku Frankfurtu n. Odrą i utrzymanie połączenia z armiami “Łódź” i “Pomorze”.**

⚖ Dowódcą Armii był gen dyw. Tadeusz Kutrzeba, większość żołnierzy pochodziła z Wielkopolski

🏠 **Skład Armii: ok. 100 tys. żołnierzy, 4 dywizje piechoty, 2 bryg. kawalerii, 2 bryg. Obrony Narodowej, 336 dział, 20 dział przeciwlotniczych, 80 czołgów lekkich, 56 samolotów.**

! **To właśnie Armia „Poznań” przeprowadziła największą zaczepną operację podczas kampanii wrześniowej 1939: jej kontratak doprowadził do tzw. „Bitwy nad Bzurą”.**

⚖ Stąd napis na podstawie pomnika z książki gen. Kutrzeby “Starali się wykonać niewykonalny w 1939 roku obowiązek: obronę Polski”

Trasy tematyczne, do których obiekt powinien lub może być włączony:

Komentarz. Ponieważ obiekt jest najczęściej oglądany z pewnej odległości (ze Wzgórza Św. Wojciecha), w sylabusie wyeksponowano fakty podstawowe, które dotyczą monumentu, wyjaśnienie jego ogólnej formy i dominujących elementów oraz jego bohaterów. Jeśli zwiedzający podchodzą bliżej, przewodnik podaje informacje uzupełniające, nawiązując do widocznych wtedy detali. Jako informacje dla specjalistyczne dla grup zainteresowanych militariami podano dane dotyczące samego związku taktycznego, Armii „Poznań”.

Typ D. Przykład sylabusu dla pojedynczej wystawy muzealnej

WYSTAWA „POWSTANIE POZNAŃSKIE 1956 – OCALONA PAMIĘĆ”

(Muzeum Powstania Poznańskiego – Czerwiec 1956)

 **Wystawa w całości poświęcona jednemu wydarzeniu w dziejach XX-w. Poznania: buntowi robotników i mieszkańców przeciw władzy komunistycznej, 28 czerwca 1956 – pierwszemu masowemu wystąpieniu Polaków przeciw narzuconemu im systemowi.**

 *Jemu poświęcono też pomnik w historycznym miejscu protestu i tablice pam. w mieście.*

 Wystawę otwarto w październiku 2007.

 *Kurator i główny autor ekspozycji: Barbara Fabiańska, współautor scenariusza : Jan Szymański, poza nimi m. in. poznańscy historycy i artyści.*

 W przygotowywaniu wystawy, m. in. w nagrywaniu tekstów wzięło udział kilku uczestników wydarzeń, co nadaje jej walor autentycznego świadectwa z pierwszej ręki.

 **Wiodąca idea wystawy: pokazać wydarzenia z 28.06. 1956 i następujące po nich wielowymiarowo: od strony sytuacji, która je wywołała, zwykłych ludzi, mieszkańców Poznania jako uczestników, przebiegu dnia na ulicach miasta, represji na uczestników.**

 **Ekspozycję tworzą głównie materiały multimedialne i stanowiska interaktywne. Można dotknąć niektórych eksponatów, uruchomić nagranie, wejść do wnętrza, usiąść w fotelu przesłuchującego, na łóżku aresztanta / do tego zwiedzających zachęcić/.**

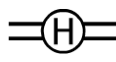
 Zwiedzający mogą wejść do typowego mieszkania poznańskiego okresu powojennego z oryginalnym umeblowaniem, na ulicę, gdzie rozgrywały się wydarzenia, do tramwaju, który stał się barykadą, staną naprzeciw oryginalnego czołgu, znajdą się w pokoju przesłuchań, a także w partyjnej sali konferencyjnej.

 *Na wystawie są archiwalne zdjęcia zrobione w dzień wydarzeń i długo ukrywane. Są też zebrane specjalnie dla niej portrety uczestników Poznańskiego Czerwca, w tym większości z niemal 60 poległych i około 750 represjonowanych.*

 Zwiedzający mogą posłuchać relacji świadków i przemówień przedstawicieli reżimu.

  *„Wrażenie było szokujące. Około setki malarzy i lakierników fabryki wagonów Cegielskiego szło w milczeniu, kłękając drewnianymi chodakami po poznańskim bruku. Poznaniacy na wezwanie pochodu Cegielszczaków podchodzącego pod ich zakład pracy otwierali bramy, dołączali do pochodu i wzywali przed bramami kolejnych zakładów: „Chodźcie z nami” - wspomnienie Zdzisława Jaworskiego z 1981 roku.*

 *Wśród najcenniejszych eksponatów były oddane w depozyt rzeczy osobiste 13-letniego Romka Strzałkowskiego, najmłodszej ofiary powstania, w tym przestrelona koszula. Jego matka wywiozła ją ze sobą za granicę i powierzyła księżom marianom w parafii pod Londynem. Po jej likwidacji muzeum otrzymało pamiątki w depozyt i były tu przez 4 lata. Po otwarciu muzeum w... Licheniu marianie zażądali zwrotu. Wystawili rzeczy w miejscu nie mającym nic wspólnego ze Strzałkowskim i okolicznościami jego śmierci.*

Trasy tematyczne, do których obiekt powinien lub może być włączony 

Komentarz. Sylabus służy wprowadzeniu do samodzielnego oglądania wystawy przez uczestników. Przewodnik wygłasza je przed wejściem do budynku lub w pierwszym pomieszczeniu ekspozycji. Z racji multimedialnego charakteru wystawy dodatkowa narracja przewodnika w trakcie zwiedzania jest zbyteczna, ponadto wąskie korytarze i niewielkie pomieszczenia uniemożliwiłyby stały komentarz. W obiekcie tego rodzaju najlepiej ukazuje się przydatność sylabusa typu D: podającego główną tematykę wystawy i zwracającego uwagę na najciekawsze jej moduły lub elementy. W trakcie samego zwiedzania przewodnik spełnia tylko rolę pomocniczego interpretatora: towarzyszy grupie, a w kolejnych pomieszczeniach lub w pobliżu stanowisk ustawia się każdorazowo w widocznym miejscu. Dzięki temu jest dostępny dla ewentualnych pytań uczestników wycieczki.

Sylabus w interpretacjach alternatywnych. Użycie sylabusa jest możliwe także w realizacji interpretacji alternatywnej. Jest to wykonalne na trzy sposoby, które określimy tu jako trzy strategie.

- 1) **Strategia „czerwonej nitki”.** Polega na doborze trasy zawierającej obiekty powiązane z wydarzeniem (procesem, problemem, grupą etniczną itd.) oraz konsekwentnym uwzględnianiu a nawet rozwijaniu elementów przekazu jego dotyczących we wszystkich pojedynczych komentarzach przy poszczególnych „stacjach”. Tam, obok wiadomości podstawowych przewodnik koncentruje się tylko na elementach na przykład narracji „etnicznej”, akcentującej rolę danej grupy narodowościowej w powstaniu i dziejach danego obiektu dziedzictwa. Te właśnie informacje tworzą wtedy rodzaj szybko zauważalnego, przewijającego się wiodącego wątku - „czerwonej nici” całego zwiedzania.
- 2) **Strategia „narracji rozbitej”.** Polega na prezentowaniu w komentarzach-opowieściach przy kolejnych stacjach elementów różnych narracji alternatywnych, ukazujących temat, problem lub wydarzenie na przykład z punktu widzenia różnych osób, różnych grup społecznych, różnych nacji itd. - by w ten sposób osiągnąć efekt różnorodności. Taki układ treści wymaga stosownego wprowadzenia i raczej otwartego zakończenia, inspirującego zwiedzających np. za pomocą pytań albo dyskusji do własnych przemyśleń. Można także przy poszczególnych stacjach uwzględnić element identyfikacji uczestników z różnymi punktami widzenia przez przekazanie im do odczytania świadectw lub opisów postaw, rozdawanie elementów stroju lub innych symboli (zalecane dla dzieci) a potem, przy zakończeniu, zaproszenie ich do przedstawienia punktu widzenia odnośnych osób lub grup. Podstawowe pytanie przy decyzji o zastosowaniu tej strategii brzmi: czy autor programu chce przekazać jedną opowieść interpretacyjną, czy też raczej stworzyć rodzaj kalejdoskopu?
- 3) **Strategia „koralowego naszyjnika”.** Polega na wyłącznej koncentracji na jednym tylko (alternatywnym) wątku historii lub dziedzictwa miasta i prezentowanie wyłącznie jego przy kolejnych „stacjach” za pomocą wykorzystywania poszczególnych informacji z sylabusów tych miejsc. Poza tymi elementami sylabusa przewodnik przekazuje tylko element identyfikacji obiektu (jego nazwę i aktualne przeznaczenie). Taka strategia wymaga oczywiście stosowania wyłącznie sylabusów, które zawierają alternatywne

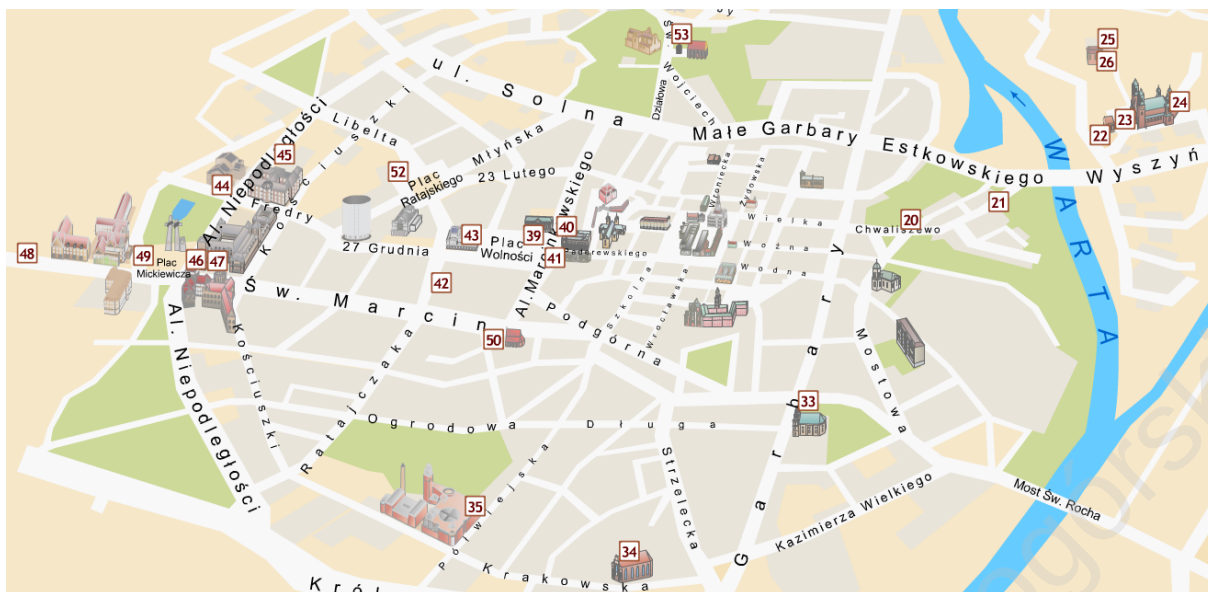
interpretacje historii, spójne wzajemnie dla kolejnych miejsc. Nic nie stoi na przeszkodzie, by opracowując sylabusy dla tematu lub trasy, uwzględniać to już na tym etapie – zawsze jednak można uzupełnić sylabusy poszczególnych miejsc o te elementy.

19.2.2. Mapa legend i anegdot jako narzędzie przewodnika

Opis i wykorzystanie. Mapa legend i anegdot jest narzędziem przygotowanym dla celów szkolenia przewodników miejskich po Poznaniu, organizowanego przez firmę KulTour.pl w roku 2007 i wykorzystywanym podczas wszystkich kolejnych edycji kursu. Na planie miasta, jego historycznego śródmieścia lub innego fragmentu przestrzeni miejskiej, szczególnie bogatego w atrakcyjne obiekty i wątki, twórcy mapy zaznaczają znaczkami i numerami „miejsca opowieści”. Są to te które do danej historii (legendy, opowieści, anegdoty) najlepiej pasują: albo ze względu na kontekst historyczny (miejsce wydarzenia, miejsce wzmiankowane w legendzie, miejsce biograficzne, pomnik upamiętniający postać bohatera lub wydarzenie), albo ponieważ na podstawie doświadczenia przewodników tam najlepiej oddziałują na zwiedzających. Do znacznika sporządzony jest opis, który w wersji papierowej zostaje umieszczony u boku lub u dołu mapy (tam, gdzie są umieszczane legendy map i planów) albo w osobnym zestawieniu tekstów np. w formie zeszytu. W elektronicznej wersji mapy można taki opis podlinkować do miejsca na planie i wywołać go przez kliknięcie znacznika miejsca. Opis podaje tytuł danej opowieści (co z reguły wystarcza przewodnikowi, znającemu ich treść), może jednak podać także jej streszczenie, a nawet całą treść ujętą w formie literackiej.

Do opisu dodawane są wskazówki, określające okoliczności opowiadania: zalecane formy jego wprowadzenia w kontekście zwiedzań z różnymi grupami turystów, ewentualne sposoby nawiązania w zwiedzaniach tematycznych, wersje rozwinięte itd. Opisy mogą zawierać także portrety bohaterów opowieści czy inne ilustracje, przygotowane w formacie umożliwiającym ich skopiowanie i wykorzystanie przez przewodnika.

Adepci przewodnictwa posługują się takimi mapami, żeby przyswoić sobie same opowieści oraz jednocześnie je zlokalizować, czyli powiązać ze sprawdzonymi miejscami w przestrzeni miasta, oraz wpisać w konteksty różnych zwiedzań. Podczas szkoleniowego zwiedzania w ostatnim etapie kursu ich zadaniem jest włączać opowieści w „ich” miejscach w przekaz, podając je w poprawnej literacko i atrakcyjnej w odbiorze formie. Jednak taką mapę jako indywidualne narzędzie może wykorzystywać także doświadczony przewodnik w swojej codziennej pracy. Sprawdza się ona głównie przy przygotowaniu i realizacji spacerów historycznych i niektórych tematycznych oraz zwiedzania stylizowanego. Przewodnik może na przykład dopisywać do mapy kolejne miejsca i dotyczące ich opowieści a także nowe konteksty użycia tych opowiadań w różnych swoich programach. Może zapisywać na niej na przykład wersje literackie opowiadania najlepiej pasujące do danego programu zwiedzania nawiązania pasujące do jego tematyki czy szczegóły dotyczące jego urozmaicania ilustracją, nagraniem, porównaniem albo innym elementem.



Rys. 36. Przykład - Mapa legend i anegdót w śródmieściu Poznania. Stosowana jako pomoc w szkoleniu przewodników,. Do mapy dołączona jest część opisowa ze streszczeniami legend i anegdót
Źródło: Opracowanie: (KulTour.pl 2007)

19.2.3. Mapa pomników i tablic jako narzędzie przewodnika

Dla celów szkolenia przewodników (realizowanego z szerokim użyciem multimediiów) opracowana została także miejska mapa pomników i tablic pamiątkowych. Zbudowana jest ona podobnie jak wyżej opisana mapa legend i anegdót (plan, znaczki, opisy lub linki) i podobnie jak ona ma ona ułatwiać dobór pojedynczych elementów dziedzictwa (w tym wypadku form materialnego upamiętnienia) i powiązanie ich z konkretnymi miejscami. Ta odmiana mapy jest najbardziej przydatna w zwiedzaniach tematycznych, eksploatujących ważne wątki dziedzictwa miasta (jak przemysłowe, polityczne, literackie, a także biografie, monumenty miejskie). W opisie mapy znajdują się fotografie pomników i tablic. Jeśli są bardziej rozbudowane albo słabiej widoczne w technice fotograficznej, to w opisie podane są także treści napisów zamieszczonych na tablicach. Poza lokalizacją i powiązaniem z tematem zwiedzania przewodnik w formie tej mapy otrzymuje jednocześnie coś z rodzaju „ściągę”, tematycznej. Na etapie przygotowania zwiedzania przypomina sobie z niej te treści, które wraz z turystami będzie mógł odczytać na miejscu i buduje swój przekaz tak, by do nich wprowadzić, nawiązać lub je skomentować. Dzięki temu w trakcie samego zwiedzania usadowienie jego interpretacji jest „pewniejsze”, ponieważ opiera się na elementach widocznych, jak forma (pomników) i nawiązuje do faktów „potwierdzonych drugim świadectwem”, bo zapisanych w tekstach tablic.

19.2.4. Mapa parkingów dla autokarów

Jest ona ważnym instrumentem szkolenia przewodników, używają jej jednak także w swojej pracy. Potrzebne okazują się w momentach gdy miasto zmienia system komunikacji, kiedy odbywają się masowe remonty albo przebudowy lub organizowane jest masowe wydarzenie gromadzące wielu przyjezdnych. Ponieważ zazwyczaj wymaga to chwilowej zmiany organizacji przejazdów i miejsc parkowania, dla obsługujących ruch pojazdów w formach

i operatorów oraz wykonawców turystyki miejskiej (a więc i przewodników) wydawane są mapy okolicznościowe. W większych polskich miastach takie mapy są dostępne w punktach informacji turystycznej, skąd wystarczy je pobrać lub gotowe do ściągnięcia na internetowych portalach miasta albo lokalnych organizacji turystycznych.



Rys. 37. Przykład: Mapa parkingów autokarów turystycznych w Poznaniu (2012)

19.2.5. Trasa tematyczna jako narzędzie przewodnika

Temat oprowadzania po trasach miejskich został omówiony szeroko w części 2 podręcznika [Rozdział 10]. Nie będziemy powtarzali tamtych wyjaśnień, odsyłając zainteresowanych do ich ponownej lektury. W kontekście pracy interpretatora należy jedynie zaznaczyć, że w istocie miejska trasa turystyczna, jeśli jest zorganizowana na poziomie materialnym, stanowi cały zestaw przydatnych przewodnikowi narzędzi.

W *trasie materialnej* istnieją nie tylko mapy (same z siebie już będące narzędziami i wskazujące marszruty oraz „stacje” zwiedzania), ale jest ona oznaczona na miejscach

i zaopatrzona również w gotowe opisy umieszczone „in situ” (na lub przy obiektach albo ważnych miejscach), z których przewodnik może korzystać podobnie jak z opisanych powyżej tablic pamiątkowych. Wiele tras jest także zaopatrzonych przynajmniej w niektórych miejscach w urządzenia interpretacyjne, takie jak infokioski, pylony interpretacyjne itd. Przewodnik może z nich korzystać pod warunkami i w sposób opisany w tym rozdziale poniżej [por. urządzenia interpretacyjne w miejscach otwartych]. Marszruty i listę obiektów trasy przewodnik traktuje jako szkielet (przestrzenny) swojego programu tematycznego, a z przygotowanych opisów i innych tekstów (np. wprowadzenia tematycznego, historycznego), jeśli sporządzono je rzetelnie, korzysta jako ze zbioru faktów do budowy poszczególnych modułów interpretacji. Z kolei urządzenia trasy udostępniające filmy i prezentacje multimedialne wykorzystuje w swoim programie jako gotowe moduły (jeśli są dłuższe) a nagrania głosowe lub wizualizacje bez opisu głosowego jako urozmaicenie w wybranych momentach dla modułu tworzonego przez siebie [por. Rozdział 18, prezentacje dynamiczne]. Może również dla realizacji zwiedzania wykorzystać – jeśli takie są oferowane przez organizatorów trasy – inne udogodnienia, na przykład rabaty dla zwiedzających, pośrednictwo koordynatora w uzyskaniu różnych usług, punkty zakupów gadżetów i suvenirów.

Nie posiadające fizycznego wyposażenia i elementu bieżącej koordynacji *trasy wirtualne* są opisane tylko w materiałach, ewentualnie na mapkach. Oznacza to, że przewodnik może skorzystać raczej tylko z ich gotowych opisów jako podstawy do komponowania treści modułów („stacji” zwiedzania) oraz z mapki, wyznaczającej owe stacje.

Generalna wskazówka dotycząca wykorzystywania gotowych historycznych i tematycznych tras miejskich brzmi: przy ich kolejnych stacjach, tekstami (czy ustami) przewodników turyści nie powinni być „uczeni”, lecz zaciekawiani, porywani, angażowani. Po takiej trasie przewodnik przeprowadza ich nie tylko przez kolejne miejsca, lecz raczej przez etapy kontynuowanej, wieloaspektowej opowieści. Temu sprzyja właśnie struktura trasy, odbijająca opisaną wyżej przy sylabusach strategię „koralowego naszyjnika”, gdzie kolejne odcinki zwiedzania co chwila kulminują w „stacjach-koralach”. Owe stacje - także dzięki wysiłkowi i pomysłowości przewodnika - powinny stać się miejscami różnych i coraz to nowych „spojrzeń” na temat oraz okazją do kolejnych inspiracji.

19.2.6. Kwestionariusz zadaniowy jako narzędzie interpretacji

Opis. Kojarząca się nieco z biurokacją nazwa „kwestionariusz” w kontekście pracy przewodnika odnosi się do wszystkich pisemnych form ewaluacji zadania. Tak rozumiany kwestionariusz ma najrozmaitsze postacie. I tak przy zadaniach polegających na zbieraniu informacji na temat miasta, ekspozycji itd. dominują: klasyczny formularz podający pytania i punktowane odpowiedzi [por. przykład] zarówno na papierze, jak i w zapisie elektronicznym, teksty z lukami do wypełnienia (miewają formę m.in. fragmentu kroniki, prywatnego lub oficjalnego listu, zapisu legendy, historycznego dokumentu prawnego, jak przywilej, a nawet bywają ujęte rymowanym wierszem), tradycyjna krzyżówka z hasłem (rozwiązywanym dzięki podaniu wszystkich prawidłowych odpowiedzi). Przy zadaniach związanych

z poznawaniem i rozumieniem wieloelementowych materialnych elementów dziedzictwa (jak dzieła sztuki, historyczne urządzenia itd.) mogą to być kopie dzieła z wyodrębnionymi detalami do opisu lub schematy urządzenia z niepełnym opisem szczegółów albo etapów działania. W kontekście przemysłowym i technologicznym dobrze sprawdza się również instrukcja do urządzenia lub postępowania i szereg innych tekstów użytkowych. W zadaniowym zwiedzaniu obiektów i terenów można z kolei zastosować m.in. plan obiektu lub mapę, na której należy identyfikować punkty i/lub dokonywać ich opisu (na kształt legendy planu lub mapy). W zwiedzaniach biograficznych może to być popularna na zachodzie formuła tzw. „Listu gończego”, w którym uzupełnia się żądane szczegóły lub w całości opisuje postać (np. bohatera zwiedzania, autora lub bohatera tekstu literackiego) zgodnie z wymaganymi danymi, odpowiadającymi treści przekazanej podczas zwiedzania. Postać atrakcyjną zwłaszcza dla młodych ludzi mają kolaże czyli kompozycje z różnego rodzaju materiałów (portrety, zdjęcia, rebusy, podpisy, opisy itd.). Zgodnie z podaną instrukcją są one przez wykonującego zadanie w części wybrane z wielkiej liczby udostępnionych mu elementów, a w części przezeń komponowane (np. opis) lub łączone ze sobą, a potem nanoszone na jedną powierzchnię, np. kartkę papieru. Przewodnik ma więc w tym zakresie wielką dowolność: dla ułatwienia mu zadania poniżej zamieszczono sprawdzone w praktyce wskazówki.

Poniżej dołączono kwestionariusz A (dla pierwszej z grup).

Zadanie	Odpowiedzi	Punktacja
1. Wymień 3 znanych Polaków których propaganda komunistyczna lat powojennych przedstawiała jako wrogów Polski	1..... 2..... 3.....	0 / 1 / 2 / 3
2. Z jakiego powodu odbyło się zebranie pracowników ZISPO, na którym podjęto decyzję o strajku?		0 / 1 / 2
3. Załogi których dwóch zakładów podjęły jako pierwsze strajk w Poznaniu 28 czerwca 1956 roku?	1. 2.	0 / 1 / 2
4. Wymień przynajmniej dwa postulaty strajkujących z ZISPO	1. 2.	0 / 1 / 2
4. Wymień nazwy przynajmniej trzech budynków, do których wtargnęli protestujący?	1. 2. 3.	0 / 1 / 2 / 3
5. Przypomnij treść przynajmniej dwóch transparentów niesionych przez protestujących lub wywieszanych na budynkach	1. 2.	0 / 1 / 2
6. Do kogo należała ta koszula?	 Imię:..... Nazwisko:..... wiek: lat zawód/ zajęcie:	0 / 2 / 3 / 4
7. Jakie wydarzenie odbywające się ówczesnie w Poznaniu przyczyniło się do rozpowszechnienia w świecie informacji o protestach w Poznaniu?	M..... T..... P.....	0 / 2
8. Jakie formacje wojskowe odegrały decydującą rolę w pacyfikacji Poznania?	Typ jednostek: Oddział:.....	0 / 1 / 2

9. Kto i jaką drogą wygłosił w dniu 29.06.1956 przemówienie ukazujące wydarzenia poznańskie z punktu widzenia władzy?	Imię:..... Nazwisko:..... Funkcja:..... Medium:.....	0/ 1/ 2/ 3/ 4
10. Jak nazwała prokuratura oskarżonych w akcie oskarżenia podczas „procesu dziewięciu”?		0/2
GRUPA: „A”	Razem punktów	.../28 p

Pozostałe grupy w zwiedzaniu otrzymały kwestionariusze wymagające zebrania innych informacji, co wymusza wymianę informacji na etapie oceny wyników i w rezultacie pozwala na ich przyswojenie przez wszystkich zwiedzających.

Zasady konstrukcji kwestionariuszy zadań

- 1) Istotne jest, żeby kwestionariusz miał ścisły związek z zadaniem. Nie powinno zatem być w nim niepotrzebnych elementów odciągających uwagę zwiedzających od zadania, poza koniecznymi ozdobnikami wynikającymi z typu „dokumentu” jak historyczna metryka osoby, „list gończy” czy dawna mapa. Podobnie kwestionariusz nie powinien „wymagać” wpisywania informacji nie powiązanych z zadaniem, co niepotrzebnie rozprasza zwiedzających i powoduje stratę czasu. Jeśli takie informacje są typowe dla wybranej formy kwestionariusza, to powinny one być już z góry podane.
- 2) Forma kwestionariusza powinna być adekwatna do tematyki zadania oraz miejsca lub miejsc, którego ono dotyczy. Zatem w muzeum biograficznym zalecamy raczej biogram, metrykę, ewentualnie formularz lub kolaż niż mapę albo regulamin. W dawnym klasztorze może to być np. plan lub schemat budowli, kronika albo średniowieczny przywilej, ostatecznie także krzyżówka, mniej stosowny będzie rebus czy list gończy. W obiekcie lub kompleksie militarnym dobrze sprawdzi się wojskowy regulamin albo instrukcja postępowania z bronią, książeczka wojskowa (do wykonywania zadań dotyczących tak wiedzy, jak i sprawności) ostatecznie historyczny rozkaz dowódcy, schemat i plan – krzyżówka, a tym bardziej wiersz czy piosenka wydają się być cokolwiek zbyt... cywilne. Zadanie odnoszące się do przestrzeni miasta lub dzielnicy z wyszukiwaniem miejsc i detali może być kwitowane jej planem. Jako przykład można potraktować podany powyżej formularz i jego przedmiot: zwiedzanie zadaniowe ekspozycji muzealnej o poznańskim czerwcu 1956, którą opisywał sylabus [Por. Rozdział 19.2.1.].
- 3) Konstrukcja kwestionariusza musi być prosta, jasna, nie wymagająca dodatkowych instrukcji poza naniesionymi na nim samym lub przekazanymi w kilku zaledwie zdaniach przez przewodnika. Skomplikowane zasady wypełniania kwestionariusza powodują ciągłe pytania zwiedzających rozpraszające ich samych i psujące atmosferę samodzielnego zaangażowania. Dodatkowo może przysparzać problemów z prawidłowym wypełnieniem go i zniekształcać wyniki, np. naniesienie prawidłowej odpowiedzi w innej niż wymagana formie lub miejscu może spowodować nieotrzymanie punktu, przegraną w rywalizacji i zwykły, ludzki żal.

- 4) Z tych samych powodów kwestionariusz musi zapewniać jednoznaczność oceny. Oznacza to, że nie powinien on w żadnym miejscu dopuszczać dwóch lub więcej poprawnych odpowiedzi, a zadania otwarte powinny być tak sformułowane, by można było błyskawicznie i bez wątpliwości ustalić, czy odpowiedź jest poprawna i wystarczająca (np. czy wystarczy samo imię bohatera lub jego pseudonim, czy też wymagane jest imię, nazwisko i funkcja? Dobry formularz nie stwarza sytuacji, kiedy oceniający musi przyznawać punkty za połowicznie dobre odpowiedzi.
- 5) Kwestionariusz musi być poręczny w użyciu. Nie może na przykład być wielką płachtą papieru, spoza której zwiedzający niemal nie widzi analizowanych elementów dziedzictwa lub którą stale musi rozkładać i składać, idąc po mieście. Nie powinien też być z materiału nieodpowiedniej do miejsca jakości, na przykład być sporządzony na cienkim papierze w sytuacji, gdy wykonanie zadania przewiduje się kontakt z wilgocią, a nawet wodą. Podobnie nie może być spisany bardzo małą czcionką, gdy jego wypełnianie planowane jest m.in. w ciemnej krypcie, w podziemnym kanale albo wieczorem przy świetle pochodni.
- 6) Szczegóły przeznaczone do wypełnienia nie powinny być zbyt liczne (kilkanaście to rozsądna miara). Z kolei jeśli zadanie jest wykonywane w warunkach rywalizacji, tych szczegółów (czyli pojedynczych odpowiedzi) powinno być dostatecznie dużo, by zapewnić rzeczywistą różnicę wyników uczestników: przy 6 lub 7 możliwych odpowiedziach może się przecież okazać, że połowa uczestników ma taką samą, może najwyższą punktację i wszystkim trzeba przyznać nagrodę lub ogłosić zwycięzcami. Odbiera to aktywniejszym z nich satysfakcję z wykonania zadania.
- 7) Jeśli to możliwe, warto kwestionariusz wykonać w estetycznej, ozdobnej lub nawet historyzującej formie. Wówczas dla uczestnika wycieczki może on stać się atrakcyjną pamiątką. Jeśli dla zadania został przygotowany właśnie taki kwestionariusz, warto zalecić miejsce do wypełnienia go imieniem i nazwiskiem użytkownika. Innym wyjściem jest zamiana kwestionariusza na ozdobny, nawiązujący do tematyki zadania i obiektu, ewentualnie utrzymany w historycznym stylu certyfikat (m.in. patent o nadaniu stopnia wojskowego, poświadczenie nabycia umiejętności, list czeladniczy itd.). Taki certyfikat powinien zawierać imię i nazwisko posiadacza, określać datę, miejsce (w tym typ obiektu) oraz wymieniać pozyskane sprawności i kompetencje. Część obiektów oraz organizatorów warsztatów dysponuje takimi certyfikatami dla turystów – wówczas przewodnik może porozumieć się co do kryteriów uznawania zadań przez niego przygotowanych i ocenianych i ich zamiany (za odpłatnością) na miejscowe certyfikaty.

19.3. Narzędzia materialne (techniczne) - wybór

19.3.1. Sprzęt nagłaśniający i jego stosowanie

Opis. W terenie otwartym, w sytuacji rzeczywistej potrzeby (na przykład przy bardzo licznej grupie i silnym wietrze) przewodnik może posłużyć się **urządzeniami wzmacniającymi głośność**, takimi jak mobilne nagłaśniające zestawy przenośne z mikrofonem i głośnikiem (tubą), zazwyczaj umocowaną do jego ramienia. Przeciętny zasięg głosu przewodnika dzięki takiemu urządzeniu wzrasta w pomieszczeniu zamkniętym z 10-12 metrów do nawet 35m, a w przestrzeni otwartej (przy dobrej pogodzie) z 6-7m do około 19-20m, co może być bardzo pomocne szczególnie przy grupie zwiedzających większej niż 25-30 osób. Mniej wygodne są zestawy przenośne z ręcznym mikrofonem przewodowym lub bezprzewodowym i odtwarzaczem, wymagające trzymania mikrofonu w dłoni.



Rys. 38. Przykład - Opis i dane techniczne przenośnego wzmacniacza głosu dla przewodnika Monacor WAP-5

Wzmacniacz z regulacją głośności ma moc 7W. Zasilanie (9V) jest bateryjne (6xAA) lub akumulatorowe. Dodatkowe wejście (3.5 mm) umożliwia podłączenie innego źródła dźwięku, np. odtwarzacza MP3. W skład zestawu wchodzi: mikrofon tzw. nagłowny, głośnik aktywny i zasilacz do ładowania. Wzmacniacz umieszczony na pasku może być umocowany przy biodrach lub na skos przez ramię na wysokości obojczyka lub piersi, mikrofon jest umieszczony przy ustach przewodnika i zamocowany obejmą podobnie do słuchawek nausznych. Czas pracy: max 7 godzin. Cena: ok 280 zł

Uwaga: Tego typu urządzenia są bardzo uciążliwe dla innych osób obecnych w zwiedzanej przestrzeni, mogą wywoływać ich protesty a w wielu obiektach zamkniętych są wprost zakazane, co jest zrozumiałe. Ponadto stwarzają one sztuczny dystans między uzbrojonym w nie, głośnym „mówcą” i „skazanymi na niego” słuchaczami. Dlatego – jeśli w ogóle - należy ich używać jak najrzadziej. Nie powinno się ich w ogóle stosować w pomieszczeniach zamkniętych (muzea, kościoły) nawet jeśli są one bardzo duże. Głośniki mocno przeszkadzają także osobom znajdującym się w pobliżu w miejscach otwartych, szczególnie zaś rozmawiającym oraz zwiedzającym, którzy słuchają innego przewodnika. Użytkujący ich bez oglądania się na komfort pracy kolegów szybko zyskują sobie wrogów. Z tego powodu przewodnik stosujący taki sprzęt (także w przestrzeni otwartej) powinien bezwzględnie wyłączać wzmacniacz, gdy w pobliżu pracuje inny przewodnik, obojętnie: z grupą czy indywidualnymi turystami.

19.3.2. „Tour Guide System” - zestawy przekazu bezprzewodowego

Opis. Pod względem jakości odbioru, komfortu przewodnika i zwiedzających oraz bezkolizyjności z innymi użytkownikami zwiedzanej przestrzeni zdecydowanie lepsze zarówno w terenie otwartym, jak i podczas zwiedzań obiektów zamkniętych są urządzenia bezprzewodowe. Składają się one z nadajnika z mikrofonem dla przewodnika i kompletu odbiorników ze słuchawkami dla każdego z uczestników zwiedzania. Zasięg od nadajnika do odbiornika wynosi od 100 do nawet 150 metrów. Przy ich użyciu ten pierwszy nie musi podnosić głosu, a ci drudzy słyszą go wyraźnie i sami mogą regulować głośność. Podczas przekazu turysta może oddalić się od przewodnika, dłużej pozostać przy objaśnionym już miejscu czy ekspozycji by mu się dokładniej przyjrzeć lub sfotografować go. Nie traci dalszych informacji przekazywanych przez przewodnika. W obiekcie zamkniętym ułatwiają zwiedzanie przez więcej grup, których przewodnicy nie przekrzykują się nawzajem i nie przeszkadzają sobie. Dzięki temu zestawy bezprzewodowe dobrze sprawdzają się podczas zwiedzania wystaw w muzeach, gdzie jednocześnie odbywa się zwiedzanie indywidualne lub pracują inni przewodnicy. Nikt z mówiących nie musi wówczas podnosić głosu, a dalej stojący goście nie słyszą nagle innego przekazu, który przeszkadza im w koncentracji na „swoim” zwiedzaniu. Oprócz gwarancji dobrej słyszalności i nie przeszkadzania innym zwiedzającym można ponadto w tym wypadku uzyskać dodatkowo ten efekt, że przekaz dotrze tylko do osób, które opłaciły zwiedzanie i nikt nie będzie z niego korzystał „na czarno”. Takie zestawy są też znaczną pomocą w obiektach sakralnych, gdzie redukują uciążliwość grupy dla modlących się.

	Rys. 39. Przykład - Opis i dane techniczne zestawu przekazu bezprzewodowego INTEK RP 800 Nadajnik jest kompaktowy, korzysta z częstotliwości wolnej od zakłóceń. Urządzenie ma dwa tryby pracy (programowania i użytkownika). W tym ostatnim możliwa jest tylko regulacja głośności. Wyświetlacz LCD pokazuje wszystkie funkcje w trybie programowania i tylko poziom baterii w trybie użytkownika. Pojemnik na baterie jest wyjmowany. Czas pracy max 30 h, tryb stand-by: 90 h. Zasilanie: baterie lub akumulatory (AAx3) Zawartość zestawu: Nadajnik, Mikrofon, Klips do pasa, Smyczka, ładowarka (do 50 sztuk), odbiorniki. Cena: nadajnik 01 270 zł, jeden odbiornik: ok. 140 zł., ładowarka: ok. 1700 zł.

Wady. Także w tym przypadku pozostaje jednak problem pewnego dystansu między mówiącym a słuchaczami: są oni teraz w zasięgu jego głosu bez potrzeby zachowania fizycznego (a więc i wzrokowego) kontaktu, co może prowadzić do spadku koncentracji i – w konsekwencji – zainteresowania. Dzieje się tak szczególnie wtedy, gdy wewnątrz obiektu lub miejsce zwiedzane jest bogato wyposażone lub prezentuje rozmaite widoki, przez co wiele elementów czy scen odciąga ich uwagę. Innym minusem jest uciążliwość związana z obsługą

sprzętu. Ładowanie musi odbywać się dalej od miejsca zwiedzania, dla większej grupy przewodnik musi wziąć sporą walizkę na odbiorniki (gdzie ją zostawić?) lub nawet podwieźć je samochodem. Dodatkowo po każdym zwiedzaniu konieczne jest czyszczenie lub wymiana (w zależności od typu) nakładek na słuchawki. Obsługa sprzętu i ponoszone przy niej koszty, a także konieczność zwrócenia sobie sporych wydatków na jego zakup powodują, że cena zwiedzania z wykorzystaniem takich systemów musi być nieco wyższa, co z kolei osłabia jego konkurencyjność. Mimo wszystko w niektórych polskich miastach, ze względu na „gęstość” ruchu turystycznego i specyfikę ich walorów (obiektów) systemy tour guide stopniowo wykorzystywane są coraz częściej.

19.3.3. Aplikacje augmented reality (rozszerzonej rzeczywistości)

Opis i zastosowanie. Jest to technologia łącząca świat realny z wirtualnym, wygenerowanym komputerowo na podstawie m.in. zasobów światowej sieci. W turystyce miejskiej tą technologią posługuje się nie tyle urządzenie, co aplikacja dla turystów oparta na systemie GPS i powiązana z całą platformą mobilną, która wykorzystuje technologię o tej samej nazwie. Służy ona do odtwarzania tras zwiedzania w postaci elektronicznej na urządzeniu, którym dysponuje zwiedzający. Z pomocą kamery, w którą wyposażone jest urządzenie użytkownika, obraz rzeczywisty widziany przez niego jest porównywany i łączony z obrazem wirtualnym (w sieci) i jego opisem. Umożliwia to jednocześnie oglądanie na żywo obiektu (np. Luvru czy Zamku Wawelskiego) i czytanie jego historii oraz innych informacji na jego temat. Opisy, a nawet całe gotowe trasy umieszczone w tym systemie są opracowane przez fachowców, w tej liczbie doświadczonych przewodników miejskich. Z punktu widzenia turysty ich działanie wygląda następująco: własne urządzenie „rozpoznaje” miejsce, gdzie jego właściciel się znajduje, podaje jego kierunek w stosunku do jego pozycji, identyfikuje je za pomocą fotografii i umożliwia odczytanie opisu. Wprowadzona już w Polsce wersja „ar” nosi nazwę Arguido i została opracowana najpierw dla Warszawy przez firmę AGM Realisty. W tym mieście oferuje ona już kilkanaście tras zwiedzania miasta, wśród nich tematycznych (jak „Śladami Fryderyka Chopina”, czy „Trasa komunistyczna” oraz krajobrazowych jak „Zielona Warszawa” czy „Miejsca widokowe”).

Aplikacja umożliwia również samemu turyście tworzenie, zapis i rozpowszechnienie indywidualnych tras po mieście lub dzielnicy na podstawie odbytego zwiedzania. W czasie rzeczywistym (podczas spaceru) użytkownik może nanosić punkty po drodze, dodawać i zmieniać ich opisy oraz zamieszczać wykonane w danym momencie zdjęcia. Taką osobistą trasę zwiedzający może w każdej chwili udostępnić innym za pomocą Internetu, na przykład przez jej publikację na osobistym koncie na portalach społecznościowych.

W opisywanej polskiej platformie „ar” (Arguido) istnieje także opcja planowania trasy spaceru po mieście o nazwie „Automator”. Pozwala ona tworzyć trasy na podstawie kilku podanych przez użytkownika kryteriów. Znajdujący się w konkretnym miejscu w mieście turysta przy pomocy suwaków wyznacza długość trasy, którą chce przejść, liczbę miejsc, które chciałby

odwiedzić oraz maksymalną odległość między punktami zwiedzanymi. Może także dokonać selekcji obiektów, wybierając te, które go interesują według ich typu, np. świątynie, muzea, monumenty. Jeśli chce oszczędzić pieniądze, może również wyeliminować miejsca, w których wstęp jest płatny. Po takim ustawieniu w ciągu kilku sekund urządzenie wyświetla mu proponowaną trasę.

Dostępność. We wrześniu 2014r. poza Warszawą z aplikacją Arguido można już było zwiedzać i opisywać 16 innych polskich miast w tym Kraków, Poznań, Wrocław, Gdańsk, Toruń, Łódź, Białystok, Lublin i Zamość, a z mniejszych także Kazimierz Dolny i Zakopane. Z reguły przygotowanych jest po parę lub kilka tras w każdym mieście. W planach twórcy aplikacji są przewodniki dla kolejnych miast oraz wersje tras w językach angielskim, niemieckim i francuskim. Arguido jest aktualnie dostępne w wersji na telefony i tablety wykorzystujące systemy Android oraz iOS (obsługujący iPhone'y i iPad'y). Aplikacja jest bezpłatna i może być pobrana ze sklepu Google Play.

**Przykład Prezentacja jednego z obiektów
w aplikacji rzeczywistości rozszerzonej Arguido**

Trasa: Lublin wielokulturowy

[Zdjęcie obiektu]

Opis w Arguido:

**KOŚCIÓŁ PW. ŚW. JÓZEFA I KLASZTOR KARMELITÓW BOSYCH
(UL. ŚWIĘTODUSKA 14-16)**

Kościół pw. św. Józefa Oblubieńca Najświętszej Marii Panny został wzniesiony w latach 1635-1644 w stylu renesansu lubelskiego. We wnętrzu warto obejrzeć typowe dla renesansu lubelskiego sklepienia udekorowane sztukaterią, a także cenne barokowe ołtarze.

Kościół pw. św. Józefa i Klasztor Karmelitów Bosych (ul. Świętoduska 14-16)

Kościół pw. św. Józefa Oblubieńca Najświętszej Marii Panny został wzniesiony w latach 1635-1644 w stylu renesansu lubelskiego. We wnętrzu warto obejrzeć typowe dla renesansu lubelskiego sklepienia udekorowane sztukaterią, a także cenne barokowe ołtarze. Obiekty klasztorne powstały z przekształcenia dworu wojewody Rafała Leszczyńskiego, który planował założyć tu zbór kalwiński. Jednak mieszkańcy miasta wznieśli tumult i omal nie spalili budynku, gdy tylko dowiedzieli się, że wojewoda zakłada tu „heretycką” świątynię. W tej sytuacji Rafał Leszczyński zdecydował się odsprzedać budynek Karmelitankom Bosym, które adaptowały go na potrzeby klasztoru. Po kasacie zakonu karmelitańskiego po Powstaniu Styczniowym, władze carskie przerobiły obiekt na koszary. Karmelici Bosi powrócili do obiektu dopiero w 1918 roku, jednak główny gmach klasztoru został przeznaczony na więzienie wojskowe. Po II Wojnie Światowej władze komunistyczne zorganizowały tu areszt śledczy, w którym więziono i torturowano Polaków. Ten fakt upamiętnia tablica pamiątkowa na budynku.

Źródło: www.arguido.pl, 2014

Analiza dotychczas udostępnionych gotowych tras po polskich miastach powinna uspokoić przewodników: są to opisy krótkie, zdawkowe, zawierające obok zdjęcia tylko najważniejsze fakty i nie mające charakteru interpretacji dziedzictwa. Brak w nich odniesień, anegdot, urozmaiceń w formach innych niż zapis. W tej formie i na dziś dzień nie tylko

nie zastąpią żywego przewodnika, ale nawet dobrego przewodnika-książki. W tym kontekście do aplikacji odnoszą się wszystkie właściwie krytyczne uwagi, zamieszczone poniżej [por. audioguide]. Jednak rozwojowi tej aplikacji przewodnicy powinni pilnie się przyglądać, przygotowując i oferując informacje, interpretacje i aktualizacje, których ona nie zawiera. W opinii Autora wydaje się, że prawdziwym przełomem w dziedzinie elektronicznych przewodników może być moment, kiedy swoje prywatne trasy zaczną w nich publikować pasjonaci z talentem do atrakcyjnego dzielenia się swoimi doświadczeniami. Oni to naprawdę – a nie samo urządzenie - mogą być konkurencją dla profesjonalnego przewodnika. Ten ostatni jednak może podjąć rękawicę, ponieważ szeregu jego atutów nie zastąpi żadna aplikacja, o czym więcej poniżej.

19.3.4. Systemy audioguide (audio-guide-system)

Opis. Są to elektroniczne urządzenia mobilne w kieszonkowej formie, zastępujące tradycyjne książkowe przewodniki po miastach. Odbiorniki podają gotowy, nagrany głosowy komentarz odnoszący się do zwiedzanych lub mijanych miejsc, dzieł, kolekcji itd. Dzięki audioguide indywidualni turyści zwiedzający miasto mogą to uczynić we własnym tempie i zgodnie ze swoim wyborem trasy. Audioguide pozwala bowiem na przerwanie zwiedzania w dowolnym momencie, by np. odpocząć, wstąpić do restauracji lub do kawiarni, a potem podjąć je na nowo. Urządzenia są poręczne i proste w obsłudze. Po podejściu do obiektu, miejsca lub eksponatu wystarczy podać na klawiaturze numer odpowiadający temu, który znajduje się w opisie obiektu (najczęściej w towarzystwie ikonki słuchawek) a w innych systemach tylko podejść wystarczająco blisko i wcisnąć przycisk „start”. Najczęściej można je wypożyczyć za niewielką opłatą i pozostawieniem tzw. „fantu” w postaci dokumentu lub pewnej sumy pieniędzy. Obok śródmieścia miast z oznaczonymi obiektami i przygotowanymi trasami tematycznymi (których kolejne punkty oznaczone są na mapie dołączonej do każdego urządzenia) audioguide sprawdzają się także doskonale w zamkniętych przestrzeniach (jak muzea, obiekty zabytkowe) oraz w ograniczonych przestrzeniach otwartych, jak kompleksy historycznych budowli, parki, ogrody zoologiczne i botaniczne itd. Starsze systemy tego typu działają na zasadzie uporządkowanych plików głosowych (a więc najpierw numer 1, potem 2,3,4 i tak dalej), które kolejno przełącza użytkownik zgodnie z oznaczeniami na zwiedzanych obiektach, zbiorach, eksponatach, słuchając głosu lektora. Niektóre nowsze systemy są multimedialne. Przy ich pomocy możliwa jest emisja także ilustracji, krótkich prezentacji dynamicznych lub filmów, na przykład dla ekspozycji w muzeum. W wielu obiektach urządzenia audioguide są rozdawane lub wynajmowane zwiedzającym, i w ich rękach zastępują żywych przewodników, szczególnie wtedy, gdy nie ma dostępnych przewodników w języku turysty-obcokrajowca. Z tego powodu przez wielu przewodników audioguide są uważane za główną konkurencję dla ich usług, a nawet za realne zagrożenie.



Rys. 10 i 41. Przykład - Mercedes-Benz Museum, Stuttgart (2013)

Muzealny system „Audio Guide” prowadzi indywidualnych turystów po trasie zwiedzania w ośmiu językach (w tym oczywiście niemieckim i angielskim). Przekazuje im informacje na temat wszystkich eksponatów, przez naciśnięcie przycisku można w nim jednak wywołać także informacje dodatkowe. Wielkim atutem systemu jest jego profilowanie: zawiera on cztery „poziomy” prezentacji: tak zwany podstawowy dla dorosłych, opis z kontekstem historycznym, szczegółowy opis techniczny oraz wersję dla dzieci. Ta ostatnia jest ukierunkowana dla 7-9-latków i nie różni się tylko rejestrem językowym: składają się na nią treści bardziej atrakcyjne dla małych zwiedzających, odpowiadające ich naturalnej ciekawości, kreatywności i zachęcające do interakcji.

System jest w cenie biletu. Przy recepcji zwiedzający pobiera odbiornik wraz z markową „smyczką” i z pomocą pracownika ustawia wybrany język. Zwiedzając muzeum z systemem użytkownik może w dowolnej chwili zmieniać poziom prezentacji (na jeden z czterech wymienionych). Podchodząc do kolejnych eksponatów, musi tylko nakierować swoje urządzenie na widoczny znak przy eksponacie i nadusić przycisk startu, po czym natychmiast uruchomi się komentarz. Po zakończeniu zwiedzania „smyczkę” z kultowym symbolem Mercedes-Benz można zabrać ze sobą jako pamiątkę.

19.3.5. Fotokod w funkcji prezentacji dziedzictwa i informacji turystycznej

Opis. Kody QR (zwane popularnie fotokodami) mają postać kwadratowych znaczków o małym formacie, wypełnionych czarno-białymi (rzadziej kolorowymi) kwadracikami. Te wzory ukrywają niepowtarzalny adres strony internetowej, pod którym użytkownik może „wywołać” przygotowane dla niego informacje: opisy, zdjęcia i inne grafiki, prezentacje w postaci filmów, nagrania muzyczne, mapy, lokalizacje GPS i inne gotowe dane. Odczytanie zawartości kodów QR wymaga posiadania urządzenia mobilnego (np. smartfona, tableta itd.) z opcją fotografowania, zainstalowaną darmową aplikacją umożliwiającą odczytywanie, a także aktualnym dostępem do internetu. Jest to standardowe wyposażenie obecnych dziś na rynku

urządzeń komunikacyjnych. Aplikacja może spełniać wiele funkcji: opisu tekstowego lub dźwiękowego poszczególnych atrakcji, przewodnika po trasie tematycznej, kalendarza wydarzeń, informacji turystycznej, zestawu propozycji spędzenia czasu na dany dzień, bazy danych o noclegach i ofercie gastronomicznej, przez co nie tylko podaje podstawowe informacje, ale również ułatwia indywidualnemu turyście organizację pobytu.

Rys. 42. Przykład - Aplikacja mobilna gdansk4u MOBILE (Gdańsk 2013)

Gestor: Gdańska Organizacja Turystyczna

Zawartość: 1) przewodnik turysty (opisy zabytków i muzeów, program kulturalny, rozrywka, noclegi, restauracje, zakupy, komunikacja i inne) 2) wydarzenia (kalendarz wydarzeń, w tym koncertów, spektakli, wystaw, imprez plenerowych), 3) informacje praktyczne (adresy bankomatów, stacji benzynowych, parkingów, numery alarmowe), 4) inspiracje: (propozycje na weekendy, spędzenie urlopu i czas wolny w ciągu dnia), 5) karta turysty (program zapewnia ponad 200 rabatów u partnerów) 6) mapa z obiektami w pobliżu pozycji turysty (która wyznacza trasę do danego miejsca).

Użytkowanie: Małe tabliczki z czerwonymi kodami QR umieszczone na 100 obiektach „prowadzą” do 100 audycji dźwiękowych o wybranych miejscach w Gdańsku. Aplikacja jest dostępna w trzech najpowszechniej używanych systemach operacyjnych: IOS, Android i Windows Phone. Osoba, która z pomocą swojego urządzenia mobilnego zeskanuje kod, może odsłuchać audycję o obiekcie, przy którym się znajduje w wybranej wersji językowej: polskiej, angielskiej lub niemieckiej. Lektor opowiada historię obiektu, ilustrowaną efektownymi dźwiękami i odgłosami. W grupie 100 oznaczonych obiektów są zarówno powszechnie znane atrakcje, jak Ratusz, Neptun czy bazylika Mariacka, ale również mniej znane, z różnych powodów potencjalnie atrakcyjne, jak rezerwat Ptasi Raj, Stągwie Mleczne, Wzgórze Pachołek.

Ocena. Systemy fotokodowe bardzo dobrze sprawdzają się w zwiedzaniu miast, gdzie nie ma profesjonalnych przewodników, te przygotowane z dbałością o zawartość merytoryczną informacje są zdecydowanie lepszą opcją dla turysty niż tak zwane „dzieci deregulacji” (osoby świadczące usługi oprowadzania bez fachowego przygotowania) opowiadające mu, „co umieją”. Konkurencją dla przewodnika-fachowca mogą być na trasach tematycznych w miastach, szczególnie tych nie obsługiwanych przez ludzki personel jak również

w zwiedzaniu obiektów zabytkowych i ekspozycji muzealnych. Tam bowiem oferta i interpretacja jest ukierunkowana na określony aspekt dziedzictwa, „monotematyczna”, a ze strony turysty oczekiwania są jasno określone – i w tym kontekście „uśredniony” przekaz nagrania czy prezentacji może go satysfakcjonować podobnie, jak w przypadku audioguide. Jednak ich atrakcyjność znacznie zmniejsza się w sytuacji zwiedzania miasta poza tematyczną trasą. Prezentowane dziedzictwo cechuje wówczas wielka różnorodność, turyści oczekują urozmaiconego przekazu i różnie na niego reagują, spotykane sytuacje żyjącego organizmu miejskiego, trzeba na bieżąco komentować, zresztą wywołują one także nieoczekiwane pytania uczestników zwiedzania. Szerzej na ten temat napisano w ekskursie zamieszczonym poniżej.

Rzadszą odmianą systemu zwiedzania jest **automatyczna telefoniczna informacja turystyczna**, bazująca na darmowym numerze telefonicznym. Turysta znajdujący się przed obiektem wybiera numer telefonu podany na jego tablicy informacyjnej, po skontaktowaniu się może odsłuchać w wybranej wersji językowej nagranej informacji o tym obiekcie, czytanej przez lektora. Przykładem takiego systemu jest szlak zabytkowych monasterów w południowej Bułgarii, w regionie Macedonii Piryńskiej, obejmujący Sofię, Pernik, Kiustendił, Dupnicę, Błagoewgrad, Razłóg, Bansko, Goce Delczew, Sandanski, Melnik i Petricz. Taki typ informacji stosują także niektóre miasta w Środkowej Europie i na Półwyspie Bałkańskim.

Ekskurs:

Czy mobilne urządzenia interpretacyjne są zagrożeniem dla żywego przewodnika?

Audioguide posiada szereg zalet, m.in. jest łatwy w eksploatacji (wystarczy nacisnąć przycisk, ewentualnie uregulować głośność), może pomieścić dużą ilość informacji w kilku wersjach językowych, a na nowszych aparatach nawet małą animację multimedialną, jego nagranie można też odsłuchać kilkakrotnie. W niektórych miejscach autorzy treści zadbali nawet o to, by przekaz był przygotowany na wielu poziomach tak jeśli chodzi o warstwę języka (rejestr) jak i dobór informacji (na przykład na poziomie dziecięcym, dla przeciętnego dorosłego, dla pasjonata i profesjonalisty). Wadą takiego opisu z „konserwy” jest jednak fakt, że brak w nim możliwości bezpośredniej interakcji z turystą: nie jest możliwa natychmiastowa i idealnie dostosowana odpowiedź na pytania, które chciałby zadać turysta, brak też szansy reakcji na jego ewentualne zniecierpliwienie, zmęczenie czy wyraźne zainteresowanie detalem albo elementem przekazu. Urządzenie nie wyjaśni trudniejszego terminu, nie objaśni też specyfiki sytuacji, w której danego dnia i w danej chwili znalazł się zwiedzający, skonfrontowany na przykład z nagłym dźwiękiem, zapachem albo widokiem czy sceną rozgrywającą się przed jego oczami, może typową dla miasta, ale przecież nie przewidzianą przez urządzenie. Nie jest także w stanie błyskawicznie dobrać informacji i elementów urozmaicających moduł interpretacyjny do preferencji turysty – czyli w bardzo ograniczonym stopniu odpowie na jego momentalne potrzeby i oczekiwania. Na przykład nie pomoże prosiącemu o polecenie mu najlepszej spośród dostępnych w księgarni książek czy o osobistą ocenę i rekomendację potrawy. Nie będzie też w stanie zaspokoić pytającego o tak zwane informacje niszowe (a w każdej grupie może się znaleźć pasjonat), nie udzieli informacji

o indywidualnym odniesieniu (np. gdzie mieszkała czyjaś babcia, jeśli ta ulica nazywała się kiedyś inaczej). Podobnie ograniczona jest aktualność przekazu, który nie zareaguje na chwilowy remont i zastąpienie elewacji (tylko mówi o tym, czego nie widać), nie wyjaśni, co i z czyich pieniędzy właśnie buduje się przy mijanym placu, nie wskaże na ulicy lokalnych celebrytów czy może oryginałów, którzy nawet bardziej współtworzą atmosferę miasta, nie wyjaśni konkretnego wyrażenia w gwarze, które usłyszy turysta, nie opowie mu anegdot czy dowcipów, do których zamieszczenia w programie nie dopuścili na przykład ich bohaterowie ani nie wspomni o wydarzeniach ostatnich dni, które być może zupełnie zmienią spojrzenie na samo miasto i jego dziedzictwo (kradzież obrazu z muzeum, wielkie odkrycie w krypcie z ostatnich dni, pozyskanie wyjątkowego dzieła albo czasowa wystawa w muzeum, obok której właśnie zwiedzający przechodzi i widzi jej plakat czy nawet... zamach bombowy dokonany w zabytkowym obiekcie). Takie informacje może natomiast błyskawicznie odnaleźć i odpowiednio włączyć w pasjonującą miejską opowieść żywy przewodnik-człowiek. Organizm miejski wymaga więcej niż opracowany „na sztywno” i wgrany na dłuższy czas tekst, do tego tłumaczony na kilka języków. Żyjące dniem i wydarzeniami, a nie tylko historią miasto zawsze będzie potrzebowało także żywego przewodnika, który słucha, obserwuje, reaguje i na bieżąco aktualizuje informacje oraz interpretuje je w zależności od kontekstu i znanych sobie oczekiwań a także obserwowanych reakcji turysty. W przeciwieństwie do urządzenia z wgranym tekstem żywy przewodnik jest w stanie zareagować na nagłe zmiany pogodowe i skrócić przekaz, zachowując jego podstawowe treści, przedłużyć i urozmaicić ciekawe opowiadanie w podczas stania w korku komunikacyjnym [por. Rozdział 17- wypełniacz], dostosuje długość, treści i elementy swojego przekazu do stopnia koncentracji czy właśnie poziomu zmęczenia swojego klienta. To ma także niebagatelne znaczenie podczas zwiedzania miasta. Dlatego należy przypuszczać, że niezależnie od rozpowszechnienia się audioguide'ów czy augmented reality popyt na usługi żywych przewodników powinien się utrzymać, a w przypadku elastycznych profesjonalistów nawet wzrosnąć. O ile część indywidualnych zwiedzających wybierze urządzenie (będą to pewnie ci sami, którzy i dziś samotnie nie wynajmują przewodnika) to już nawet niewielkie (prywatne) grupy turystyczne będą raczej preferowały człowieka- partnera niż słuchawkę czy urządzenie przy uchu, które stanowi barierę dla nich samych i utrudnia na przykład wzajemną obserwację reakcji na dziedzictwo, dzielenie się doświadczeniami, pytanie i odpowiadanie sobie i tak dalej. Tak bowiem realizuje się naturalna ludzka potrzeba kontaktu, ważna nawet we własnym mieszkaniu, tym bardziej zaś podczas wyjazdu, żeby coś zobaczyć i przeżyć. Inną, równie naturalną potrzebą bardzo wielu turystów jest i pozostanie autentyczność przeżycia i doświadczenia „z pierwszej ręki”. I także w tym kontekście przy zwiedzaniu miasta wygrywa przewodnik, o ile tylko potrafi o nim atrakcyjnie i zajmująco opowiadać. Nagrania czy nawet wizualizacje nie zastąpią żywego kontaktu z przewodnikiem. Mają się one do niego mniej więcej tak samo, jak odsłuchanie utworu z odtwarzacza do pójścia na koncert „na żywo”. Do tego przewodnik nie tylko mówi, ale również natychmiast odpowiada na pytania.

Podsumowując: Przekaz najdoskonalszego nawet urządzenia zawsze pozostanie „uśredniony”, nieco beznamiętny w tonie i treści, ograniczony w ekspresji i odbiorze oraz tylko

względnie aktualny i mało interaktywny. Powody tego są oczywiste: ma on być strawny mniej więcej dla wszystkich odbiorców, nie za trudny i niezbyt uszczegółowiony. Nieustanna aktualizacja wgranych na urządzenie treści byłaby absorbująca i bardzo kosztowna, nie mówiąc już o ich fachowym tłumaczeniu na języki obce. Także uwzględnienie nieskończenie wielu pytań i oczekiwań nie mieści się w jego możliwościach, a gdyby ktoś próbował takie opcje wgrać, to sam ich spis zabierałby ochotę do poszukiwań i „odsłuchiwań”. Dlatego urządzenie znakomicie sprawdzi się zastępując nieobecnego, lub nieosiągalnego przewodnika (np. japoński audioguide w katedrze miasta, gdzie nikt nie mówi po japońsku albo elektroniczny przewodnik dla indywidualnych turystów, po ekspozycji, której gospodarzy nie stać na stałe wynajmowanie lub zatrudnianie przewodnika). Można sobie także wyobrazić chodzących po miastach i po trasach indywidualnych turystów z przytulonym do ucha nadajnikiem – podobnie jak widzimy chodzących po nich turystów z książkowym przewodnikiem w rękach. Ale to nie powód, by z tej strony obawiać się katastrofy. Bać się powinni słabi i nieprofesjonalni przewodnicy, ulegający rutynie i przez to już dziś podobni w swoim przekazie do nagranych na urządzenia zapisów. Przewodnik energiczny, elastyczny w doborze treści i form przekazu, mówiący żywo i wykorzystujący interakcję może spać spokojnie.

19.3.6. Stałe urządzenia interpretacyjne w obiektach zamkniętych

Opis. Termin „stały” oznacza tu powiązanie urządzenia z miejscem interpretacji, którym może być obiekt jako całość, jedno pomieszczenie, fragment kompleksu zabytkowego (np. krużganek, krypta), konkretne wystawione dzieło sztuki, kolekcja (umieszczona np. w gablocie). Najczęstsze rodzaje prezentacji oferowanej przez tego rodzaju urządzenia to: głosowy komentarz do waloru (np. pomieszczenia albo dzieła), rozlegający się po włączeniu, multimedialna prezentacja w formie krótszego lub dłuższego filmu, pokazy procesów technologicznych (przy urządzeniach) lub historycznych zmian form (przy budowlach) w postaci obrazów dynamicznych z dźwiękiem lub bez dźwięku. Coraz częściej w naszych muzeach i innych obiektach częściej zwiedzanych pojawiają się także kioski multimedialne lub specjalnie urządzone na trasie zwiedzania salki pokazowe, przeznaczone dla osób szczególnie zainteresowanych wybraną treścią, którą może być historia obrazu, techniczne dane eksponowanego pojazdu lub pokaz jego osiągnięć, biografia jednego z bohaterów wydarzenia itd. Takie wyodrębnione z całości wystawy lub trasy zwiedzania urządzenia eksponują dane treści w sposób nie przeszkadzający innym zwiedzającym.

Zastosowanie: Ponieważ urządzenia stacjonarne zawierają całe moduły interpretacyjne lub wyodrębnione elementy prezentacji i interpretacji możliwe do wykorzystania podczas zwiedzania, ich użycie przez przewodnika opisano w rozdziale 18, poświęconym uzupełniającym i animacyjnym formom interpretacji. W tym miejscu warto tylko przypomnieć, że mogą być użyte zarówno jako samodzielne moduły (gdy przekazywana treść jest zbieżna z tematyką zwiedzania i są dogodne warunki dla udziału w prezentacji (np. miejsca siedzące) jak i jako elementy uzupełniające lub urozmaicające prezentację przewodnika (w pozostałych

przypadkach, gdy budowa urządzenia pozwala mu wybierać prezentowane treści lub fragmenty). Warto pamiętać, że niektóre z tych urządzeń są zaplanowane dla indywidualnych zwiedzających i ich obraz oraz głośność nagrania nie nadają się dla grupy (por. przykład poniżej). Dlatego w zwiedzaniu z większym gronem osób przewodnik nie powinien ich wykorzystywać.



19.3.7. Urządzenia interpretacyjne w miejscach otwartych

Opis. Podobnie jak istnieje spora różnorodność tego rodzaju urządzeń, funkcjonuje dla nich przynajmniej kilkanaście fachowych lub potocznych nazw. Jedne z nich odnoszą się do funkcji urządzenia (jak „infokiosk” czy „infopunkt” – czyli miejsce nabywania lub pozyskiwania informacji), inne - do ich wyglądu (jak „pylon informacyjny”, pylon interpretacyjny”, czy” słup informacyjny”). Są one umieszczane w miejscach symbolicznych (np. wydarzeń historycznych) przy monumentach i instalacjach artystycznych. Zdarzają się także ich lokalizacje w wejściach czy bramach do obszarów zielonych (parków, ogrodów), a w nich – przy ważniejszych lub unikatowych walorach (może to być drzewo-pomnik lub rewir rzadkiego gatunku zwierząt w ZOO). Ich głównym zadaniem jest udzielanie rozszerzonej informacji indywidualnym turystom. Także w przypadku tych urządzeń ich zastosowanie przez

przewodnika zostało już opisane w Rozdziale 18 [obrazy dynamiczne]. Dla jego programu interpretacji najistotniejsze są treść i struktura interpretacji zapisanej i odtwarzanej przez urządzenie. Zazwyczaj w pracy przewodnika mamy do czynienia z dwoma przypadkami.

Przypadek pierwszy. Treść prezentacji urządzenia jest kluczowa z punktu widzenia zwiedzania (np. tematycznego albo przy najważniejszym obiekcie spaceru historycznego), a jednocześnie prezentacja jest multimedialna (odbierana wieloma zmysłami) oraz trwa dłużej niż 3-4 minuty. Wtedy przewodnik może potraktować ją jako osobny moduł swojego programu. Wówczas ustawia lub usadza zwiedzających w dogodnych dla odbioru miejscach i zachęca ich do uważnego śledzenia prezentacji, sam ewentualnie wprowadzając do niej w kontekście tematu realizowanego zwiedzania. Po takiej autonomicznej prezentacji zalecana jest runda pytań lub dyskusja (którą inspiruje pytaniami przewodnik) albo jakieś podsumowanie z jego strony, dopowiadające inne treści czy zwracające uwagę na niektóre elementy prezentacji. Jest to pożądane zarówno dla ożywienia zwiedzających po biernym odbiorze, jak i dla podkreślenia aktywności przewodnika jako interpretatora (zwiedzający nie mają wtedy wrażenia, że tylko doprowadził ich do urządzenia i sobie odpoczywał).

Przypadek drugi. Prezentacja urządzenia jest krótsza niż 4 minuty, lub tylko wizualna albo tylko głosowa, lub też dotyczy tematu albo waloru peryferyjnego dla tematyki zwiedzania. Wówczas przewodnik używa tylko jej części (jeśli to możliwe) wbudowując ją w swój moduł interpretacyjny dla danej „stacji” jako jeden z elementów, na przykład ilustrujących obrazem to, co mówi albo wplatający autentyczne nagranie w jego przekaz itd. [por. Rozdział 18, obrazy dynamiczne]. Jeśli to niemożliwe, przewodnik może urządzenie pominąć. Oczywiście w jednym i drugim przypadku użycia urządzenia (jako modułu i uzupełnienia) przewodnik musi znać zasady jego obsługi, jak włączanie, wyłączanie i ewentualna kontrola nad treścią i jakością w trakcie przekazu.

Szczególnymi urządzeniami interpretacyjnymi są kompleksowe **instalacje światła i dźwięku**. Urządza się je na potrzeby mikroeventów: kreowanych dla zwiedzających spektakli zazwyczaj w porze wieczornej lub nocnej we wnętrzu obiektów, na ich tle lub w plenerze w miejscach symbolicznych (parki, place historyczne) lub specjalnie do tego stworzonych. Treścią takich spektakli jest prezentacja genezy i rozwoju historycznego miejsc albo obiektów lub przebiegu dramatycznych albo symbolicznych epizodów z ich historii. W ogromnej większości są to osobne programy interpretacyjne z gotowym, pełnym scenariuszem, przy których nie jest potrzebna ani planowana usługa przewodnika. Najbardziej znanym z polskich przedstawień tego rodzaju jest ten organizowany przez Muzeum Zamkowe w Malborku, w skali światowej będzie to zapewne ten pod piramidami w Kairze. Jednak niektóre imprezy (jak ta przy katedrze w Strasburgu, której tematem jest jej witrażowa rozeta) mają krótszy czas trwania i są na tyle „wyspecjalizowane” w przekazie (czy raczej jednostronnie akcentują jakiś aspekt dziedzictwa albo jego ujęcie, że przewodnik może uczynić z nich ostatni moduł swojego zwiedzania, doprowadzając do nich turystów i wprowadzając ich przed jego rozpoczęciem. Podobnie jest do rozważenia uczynienie z takiego spektaklu „mocnego” momentu rozpoczęcia zwiedzania, które następnie rozwijałoby jego wybrane wątki w różnych

miejscach miasta w konwencji kolejnych „stacji” spaceru tematycznego. Inwencję przewodnika w tym zakresie ukierunkowuje tematyka i scenariusz spektaklu, a jej granice zakreśla tylko czas odbywania się imprezy (jeśli są to bardzo późne godziny) i jej długość trwania. Te dwa czynniki trzeba zsumować z resztą programu i dopiero wtedy rozważyć jego potencjalną atrakcyjność dla klientów.

Przykłady infokiosków w przestrzeni otwartej.



Rys. 44. Po lewej: infokiosk przy Cmentarzu w Katowicach, ul. Limanowskiego

Rys. 45. Po prawej: Infokiosk szlaku Cysterskiego w Świdnicy

Pytania i zadania kontrolne

?	1. Przedstaw szczegółowo korzyści, jakie odnosi przewodnik z zastosowania sylabusa miejsc.
?	2. Jakie znasz typy sylabusów miejsc i do jakich rodzajów obiektów one się odnoszą? Przedstaw podstawowe różnice w budowie tych sylabusów.
?	3. Jakimi strategiami można się posłużyć, budując trasę tematyczną z narracją alternatywną na podstawie wykorzystania sylabusów? Opisz je krótko, przedstawiając przykłady, najlepiej z Twojego miasta.
?	4. Gdzie i kiedy zaleca się przewodnikowi korzystanie z systemów „tour-guide”, a gdzie powinno się tego zdecydowanie unikać? Uzasadnij Twoją odpowiedź.

	5. Jakich zasad należy przestrzegać przy konstrukcji kwestionariuszy zadań do zwiedzania? Odpowiedź możesz zilustrować na podstawie konkretnego zwiedzania i zadania.
	6. Co to jest fotokod i jak funkcjonuje on w turystyce miejskiej? Przedstaw zalety i wady tej formy prezentacji i interpretacji dziedzictwa.
	7. Podzielcie Waszą grupę na dwa zespoły i przygotujcie argumenty za i przeciw korzystaniu z systemów audioguide oraz żywego przewodnika w zwiedzaniu miasta. Podejmijcie dyskusję, starając się przekonać jedni drugich. Podsumowanie dyskusji (z uwzględnieniem Waszych argumentów) należy do prowadzącego ćwiczenia.
	8. Wykonaj sylabus miejsca dla przydzielonego Ci przez instruktora pojedynczego obiektu w Twoim mieście, który dotychczas nie posiadał takiego opracowania. Przedstaw Twój sylabus na forum grupy szkoleniowej. Przedyskutujcie jego strukturę i treść oraz stosowane formy przekazu. Po prezentacji i dyskusji popraw i uzupełnij Twój sylabus, przedstaw do akceptacji instruktorowi ćwiczeń i dodaj go do wspólnej teczki z nowymi sylabusami, która będzie zbiorem pomocy w pracy dla uczestników Waszego szkolenia.
	9. Pozyskaj treść przekazywaną przez jedno z urządzeń interpretacyjnych, ustawionych w obiektach zamkniętych Twojego miasta (możesz ją uzyskać od zarządcy obiektu, a jeśli to niemożliwe – nagrać, a następnie spisać). Na podstawie tego materiału zrekonstruuj strukturę przekazu, opisz także zastosowane środki i efekty multimedialne). Następnie opisz i uzasadnij, w jakim zwiedzaniu i w jakiej funkcji (urozmaicenie, uzupełnienie przekazu czy odrębny moduł interpretacji) to urządzenie może być przydatne dla przewodnika. Twoje wnioski wraz z opisem przedstaw podczas wspólnych zajęć.
	10. Przygotuj możliwie atrakcyjny w formie kwestionariusz zadania dla dowolnego zwiedzania w Twoim mieście. Zadanie może dotyczyć obiektu zamkniętego, kompleksu budowli, przestrzeni otwartej, lub ekspozycji muzealnej. Zadanie powinno mieć charakter poznawczy a jego forma być powiązana z profilem obiektu lub zwiedzania.
	11. Mając do realizacji typowe zlecenie na zwiedzanie kombinowane Twojego miasta z grupą autokarową, ustal i wypisz listę pomocnych narzędzi, dzięki którym Twoje zwiedzanie będzie urozmaicone i atrakcyjne dla uczestników. Nie zapomnij o elementach wspomagających Cię w autokarze (np. ilustracje do wypełniaczy) oraz podczas zwiedzania w otwartej przestrzeni (np. nagrania) i w przynajmniej jednym z obiektów – w miarę możliwości wykorzystaj znajdujące się tam urządzenie interpretacyjne.

	12. W kilkusobowym zespole dokonajcie inwentaryzacji tablic pamiątkowych w śródmieściu Waszego miasta według zasad opisanych w tym rozdziale. Wykonajcie ich fotografie, Następnie sporządźcie ich mapę, a zamiast legendy wykonajcie opis w formie zeszytu (po dwie tablice z opisami na stronę). Przy każdej tablicy zamieście krótki biogram bohatera (lub opis wydarzenia), któremu jest poświęcona, jeśli to da się ustalić, podajcie nazwiska jej inicjatorów i rok umieszczenia. Poniżej umieśćcie sugestie, przy jakim zwiedzaniu tematycznym lub innym tablica może być użyteczna i w jakiej funkcji. Możliwe jest także zamieszczenie innych danych, na przykład anegdoty związanej z tablica, postacią lub wydarzeniem.
	13. W kilkusobowym zespole wykonajcie zbiorczy sylabus obiektowy (typu B) dla większego obiektu w Waszym mieście, gromadzącego szereg różnorodnych walorów. Następnie podzielcie zadania i sporządźcie sylabusy cząstkowe (typu A) dla przynajmniej kilku miejsc lub walorów w samym obiekcie, tworząc w ten sposób narzędzia dla jego pełnej interpretacji. Pamiętajcie, by w sylabusach cząstkowych nie powtarzać informacji ze zbiorczego sylabusa obiektowego, jeśli to nie jest konieczne.
	14. Sporządź mapę legend anegdot miejskich dla Twojego miasta zgodnie z zasadami jej konstrukcji, opisanymi w Tym rozdziale. Przedstaw Twoją mapę na wspólnych zajęciach i uzupełnij ją na podstawie wniosków i rad pozostałych uczestników i instruktora. Gotową mapkę dołącz do teczki pomocy uczestników waszego szkolenia.
	15. Kierując się własnym osądem i radą znajomego doświadczonego przewodnika zbierz i zestaw listę publikacji (książek, serii wydawniczych czasopism), która powinna stanowić podstawową bazę aktualizacji wiedzy przewodnika w Twoim mieście. Każdy z tytułów krótko opisz i uzasadnij, dlaczego znalazł się na Twojej liście. Wyniki przedstaw podczas grupowego ćwiczenia i przedyskutuj z grupą.

20. PRZYGOTOWANIE PRZEWODNIKA DO OBSŁUGI ZWIEDZAJĄCYCH

Wstęp

W tym rozdziale zostały szczegółowo opisane czynności, które wykonuje przewodnik przed momentem rozpoczęcia swojej pracy z turystami. Działania przygotowawcze dotyczą zarówno konstrukcji albo dostosowania programu interpretacji (a więc opracowania planu zwiedzania określonego terenu czy obiektu lub przystosowania formy oprowadzania do trasy lub terenu), jak i dostosowania czasu, trasy, treści, form przekazu, narzędzi i ewentualnych rezerwacji wizyt albo usług do zgłoszonego zlecenia i profilu grupy. Te dwa odrębne zestawy czynności, ze względu na ich odniesienie w czasie do samego zwiedzania, zostały tu wyodrębnione jako *przygotowanie dalsze*, skoncentrowane na programie, treści, formach i partnerach i *przygotowanie bliższe*, odnoszące się raczej do doboru narzędzi interpretacji i szczegółów logistycznych.

20.1. Podstawowe warunki atrakcyjnej i skutecznej usługi

Ukończenie szkolenia, zdanie egzaminu, otrzymanie certyfikatu albo rekomendacji ze strony organizacji turystycznej albo zatrudnienie w funkcji przewodnika to nie koniec kształcenia, a właściwie jego początek. Nabycie w ramach szkolenia wiedzy i umiejętności interpretacyjnych, animacyjnych i organizacyjnych stanowi dobrą podstawę, lecz na pewno nie jest gwarancją pełnego i trwałego zaspokojenia oczekiwań rozmaitych potencjalnych klientów i organizatorów wycieczek. Od dzisiejszego przewodnika oczekuje się znacznie więcej niż jeszcze przez kilkunastu laty. Nie tylko nie wystarczy mu, jeśli raz przyswojoną wiedzę będzie po prostu „multiplikował”, czyli przekazywał ją dalej w niezmienionej formie. Nie wystarczą mu także raz „wyuczone” trasy i „oswojone” narzędzia. W poprzednich rozdziałach wspomniano już o nieatrakcyjności dla zwiedzających takiej uniwersalnej usługi „dla wszystkich, czyli dla nikogo” konkretnego, a także o niebezpieczeństwie rutyny, która w tej profesji nie tylko natychmiast uśmierca zainteresowanie większości odbiorców, ale też szybko prowadzi do zawodowego wypalenia samego przewodnika. Istnieje także inne ryzyko. Jeśli przewodnik nie będzie śledził rozwoju programów i narzędzi interpretacji i stale urozmaicał swojego warsztatu, zrezygnuje z aktualizacji wiedzy o mieście, zlekceważy pojawiające się na jego terenie nowe możliwości i propozycje oraz zechce pracować wyłącznie w pojedynkę (jako interpretacyjny „człowiek-orkiestra”) to w konsekwencji oderwie się od realiów zarówno swojego zawodu, jak miasta oraz od potrzeb turystów i poniesie niemal na pewno porażkę na miejscowym rynku usług. Bardzo dużym uszczerbkiem dla autorytetu i wizerunku

przewodnika jako reprezentanta i „prezentatora” miasta byłaby sytuacja, w której jego orientacja w aktualnych wydarzeniach i problemach miasta okazała się słabsza niż niektórych uczestników zwiedzania (co nie dotyczy oczywiście detali z poszczególnych dziedzin, takich jak wyniki ostatniej sportowej rywalizacji czy aktualny repertuar niszowych zespołów muzycznych). Dlatego, jeśli chce sprostać różnorodnym oczekiwaniom współczesnych turystów miejskich, utrzymać swoje usługi na atrakcyjnym dla odbiorców poziomie i zdobyć trwałą pozycję na rynku, nie wolno mu zlekceważyć wymagań opisanych w poprzednim rozdziale: budowy i stałej aktualizacji własnego warsztatu pracy oraz samokształcenia.

Na bieżąco powinien też tworzyć i rozszerzać zbiór swoich kontaktów lokalnych - tych wszystkich, które są konieczne albo pomocne w realizacji poszczególnych usług. W swoim telefonie przewodnik już po ukończeniu szkolenia powinien mieć numery do obiektów, gdzie konieczne są rezerwacje, do informacji turystycznej, policji i straży miejskiej, przynajmniej kilku restauracji z dobrą ofertą, w tym koniecznie regionalną, jak również do tych osób, które mogą być przydatne jako partnerzy w realizacji przewidywanych przez niego form zwiedzania (koordynator trasy turystycznej, właściciel warsztatu rzemieślniczego, zakrystianin zabytkowej świątyni i tak dalej. W miarę rozwijania oferty przewodnika, zmian zachodzących w miejskiej infrastrukturze turystycznej oraz współpracy przewodnika w ramach środowiska ta lista będzie się wydłużać.

Innym podstawowym warunkiem pracy przewodnika jest stała aktualizacja wiedzy o warunkach komunikacyjnych w mieście, w tym o sieci komunikacyjnej miasta, o dogodnych połączeniach komunikacyjnych, przebiegu wszystkich ważnych ciągów komunikacyjnych, możliwości przejazdu i parkowania autokarów, możliwych punktach przystanków i postojów autokaru, trasach i przystankach tramwaju turystycznego lub innych pojazdów regularnie kursujących albo dostępnych (jak elektryczne kolejki turystyczne). Szczególnie ważna jest wiedza o bieżących zmianach w ruchu miejskim, które mogą poważnie utrudnić realizację znacznej części wycieczek. Dotyczy to nie tylko objazdów i zwiedzania kombinowanego, ale również na przykład spacerów pieszych, na które uczestnicy nie dotrą lub znacznie się spóźnią z powodu remontu ulicy i objazdu spowodowanego remontowymi korkami. Aktualna musi też być jego wiedza o obiektach i wystawach zamkniętych oraz otwieranych po remoncie, cyklicznych lub jednorazowych utrudnieniach w dostępie do obiektów sakralnych. Powody tak dokładnego śledzenia stanu walorów i komunikacji jest oczywisty: ta wiedza zabezpiecza przed przygotowywaniem chybionego programu bez możliwości wejścia do kluczowego obiektu, pozwala też uniknąć stresu przewodnika i frustracji turystów, którzy zamiast uczestniczyć w spotkaniu z dziedzictwem, spędzają swój wolny czas na dojazdach i czekaniu.

Przewodnik powinien także zaktualizować swoją wiedzę na temat lokalizacji i oferty lokali gastronomicznych, przede wszystkim restauracji z menu regionalnym albo tradycyjnym, (staropolskim) i tych posiadających ofertę artystyczną. Ze względu na indywidualnych turystów powinien też znać lokalizację i profile kulturalne kilku-kilkunastu popularnych pubów,

klubów i innych miejsc towarzyskiego spędzania wieczorów oraz posiadać kontakty telefoniczne do nich, umożliwiające zamówienie stolika dla swoich gości.

20.2. Przygotowanie dalsze - koncepcyjne

Ujmując to w wielkim skrócie, polega ono na *tworzeniu przez przewodnika mikroprogramów interpretacji miasta i jego dziedzictwa w istniejących tam realiach dla rozmaitych odbiorców w ich czasie wolnym*. Podane ujęcie jest w opinii autora o tyle przydatne dla przewodnika, że przypomina mu i wzajemnie łączy ze sobą trzy fundamentalne prawdy, które stale powinien mieć na uwadze w pracy dla kogokolwiek: 1) że ma być twórczy, a każda jego usługa musi realizować pewien spójny program, przemyślaną i osobiście zaplanowaną interpretację, 2) że interpretacja odnosi się do różnych typów miejsc i walorów dziedzictwa oraz uwzględnia realia miasta, 3) że jest ona skierowana do ludzi mających rozmaite potrzeby i oczekiwania, którym przewodnik wypełnia i organizuje ich wolny czas.

Realia miasta należy przy tym rozumieć nie tylko jako istniejące zasoby dziedzictwa materialnego i niematerialnego (a więc i budowle czy miejsca - i wątki czy utwory) wraz z ich regułami udostępniania i własnymi programami interpretacji, ale również jako istniejące formy organizacji turystyki (takie jak informacja miejska, trasy turystyczne, urządzenia interpretacyjne), oraz transport miejski, funkcjonujące w mieście usługi na rzecz turystów oraz potencjalnych partnerów, którzy mogą współdziałać w organizacji różnych programów – albo z którymi może współdziałać przewodnik.

Istotna wskazówka

Przygotowanie dalsze jest konieczne tylko wtedy, gdy przewodnik ma do czynienia ze zleceniem na zupełnie nowy program interpretacyjny (dla trasy, tematyki lub obiektu), gdy potrzeba bardzo daleko idącej przebudowy już realizowanego programu, kiedy opracowuje się nową formę zwiedzania, dotychczas nie realizowaną w mieście albo w konkretnej przestrzeni, lub kiedy program opracowuje się od podstaw dla grupy turystów poważnie różniącej się co do zainteresowań lub potrzeb od dotychczas obsługiwanych, a dotychczas nie uwzględnianej w istniejącym już programie (np. niepełnosprawni, dzieci, pasjonaci, i specjaliści itd.). **W przypadku realizacji bez zmian programu już istniejącego** lub zmienianego w bardzo niewielkim stopniu (jak kolejne zlecenie na wycieczkę turystyczną spacer trasą miejską, typowy spacer historyczny czy powtarzalny spacer tematyczny albo objazd, kolejna edycja zwiedzania fabularyzowanego itd.) **etap przygotowania dalszego można w całości pominąć**, koncentrując się na przygotowaniu bliższym.

1) Kryteria decyzji o tworzeniu programu interpretacyjnego

Zazwyczaj przewodnik albo decyduje się samorzutnie na tworzenie programu, albo otrzymuje takie zlecenie. Własne działania podejmuje się głównie dla poszerzenia swojej oferty usług i tym samym pozycji rynkowej, czasem dla realizacji pasji lub hobby, rzadziej robią to przewodnicy działający w grupie lub zespole realizującym programy miejskie: edukacyjne lub społeczne. Natomiast zlecenie na program może pochodzić od organizatora turystyki (biura podróży lub miejskiego operatora usług turystycznych itd.) gospodarza obiektu lub terenu (np. muzeum, terenów ekspozycyjnych, rezydencji, parku zakładu przemysłowego itd.), samorządu lokalnego lub jego agendy (np. miejskiej informacji turystycznej), lokalnej organizacji turystycznej) albo prywatnego zleceniodawcy zwiedzania.

Najpierw przewodnik powinien ocenić sensowność tworzenia programu interpretacyjnego albo realistyczne możliwości realizacji programu, który został mu zlecony. Decyzję o przystąpieniu do wykonania programu lub rezygnacji z niego dokonuje na podstawie *oceny wstępnej*. Ocena taka jest dokonywana z punktu widzenia dwóch kryteriów 1) autentyczności kulturowej programu (to jest jego oparcia lub nie na istniejących w mieście zasobach) oraz 2) jego potencjalnej atrakcyjności dla turystów. Po pierwsze, dokonuje się zestawienia idei albo profilu programu czy zleconej treści programu z istniejącymi na terenie miasta zasobami kulturowymi (obiekty, dzieła, kolekcje, miejsca historyczne i biograficzne, wątki tematyczne w miejskiej historii, tradycje, lokalną literaturę, funkcjonujące instytucje kulturalne, ofertę rzemiosła, gastronomii itd. – w zależności od profilu programu). Na tej podstawie przewodnik stwierdza, czy zasoby i walory odpowiadające požądanej tematyce istnieją w wystarczającej liczbie i różnorodności, aby dany program dla miasta tworzyć. Po drugie przewodnik powinien dokonać wstępnej oceny atrakcyjności tych zasobów. Bierze przy tym pod uwagę ich rangę (status formalny np. jako Pomnika Historii, zabytku itd.), ich znaczenie w kontekście rozważanego programu (na przykład miejsce kluczowego wydarzenia dla trasy historycznej, kluczowe miejsce w biografii osoby, która jest bohaterem programu, miejsce pierwszej czy najważniejszej realizacji danego kierunku sztuki czy wytwórczości) ich unikatowość w skali regionu, kraju lub nawet międzynarodowej (np. jedyny zachowany i działający most zwodzony w kraju przy trasie technicznej, jedyne muzeum o tym profilu w Europie), stan fizyczny i sposób zagospodarowania zasobów (w tym estetykę widoku albo krajobrazu, stan zachowania dzieła, bezpieczeństwo budowlane obiektu, ciekawe urządzenia interpretacyjne), aktualny stopień rozpoznawalności zasobów (wpływający na potencjalny popyt na ich zwiedzanie). Oczywiście, nie każdy z zasobów musi spełniać wszystkie te kryteria w stopniu zadowalającym. Jednak w programie i na trasie zwiedzania powinno znaleźć się kilka punktów o wyraźnie większej atrakcyjności lub przynajmniej widocznym potencjale jej osiągnięcia, spełniających funkcje magnesów turystycznych i gwarantujących satysfakcję turystów, szukających nie tylko tego, co autentyczne, ale także unikatowe, piękne oraz po prostu ciekawe. Jeśli ta ocena wypadnie dla programu pozytywnie, można przystąpić do jego realizacji.

2) Treść programu

Z powodu różnorodności możliwych programów niełatwo opisać ją w sposób bardziej szczegółowy. Na pewno istotne jest, by twórca programu zważał na jego merytoryczną poprawność (a więc zgodność z bezspornymi faktami historycznymi) i budował interpretację zgodną z zasadami podanymi w części 1 podręcznika. Kolejnym warunkiem stworzenia dobrego programu jest przemyślane **ujęcie tematyki**, odpowiednie jako podstawa do interpretacji. Może ono mieć różne postacie, które poniżej krótko przedstawimy.

Jedną z nich jest **ujęcie całościowe** - jeśli tematykę programu można zrealizować od początku do końca w ramach jednego zwiedzania (przykładowy program: „Powstanie Wielkopolskie w Poznaniu” – przez zwiedzanie wszystkich ważniejszych dla tego wydarzenia miejsc plus ekspozycja muzealna albo trasa literacka po mieście, łącząca wszystkie lub wszystkie najważniejsze miejsca akcji danego dzieła).

Innym sposobem konstrukcji programu zwiedzania jest jego **ujęcie chronologiczne**. To z kolei prowadzi trasę zwiedzania albo przez ważniejsze obiekty i miejsca kolejnych epok i w ten sposób rozwija wątek historii miasta jako organizmu „od założenia do dziś” (jak przy spacerze historycznym, por. rozdział 7, program przekrojowy spaceru historycznego) albo - w formule „jednej z miejskich historii” - przez kolejne epizody jednego wydarzenia, w ten sposób budując rozwijającą się od początku do końca opowieść.

Dobłą podstawą do interpretacji jest także **ujęcie wielostronne**. Jest ono szczególnie pożądane przy zwiedzaniach tematycznych. Jego istotą jest zestawienie obiektów i miejsc pokazywanych w ramach realizacji programu w taki sposób, aby zwiedzający zapoznali się z różnymi aspektami wiodącego tematu zwiedzania (różne rozwiązania konstrukcyjne przy trasie technicznej, różne style architektoniczne, różne przejawy religijności i formy kultu w trakcie zwiedzania o tematyce religijnej, rozmaite rozwiązania tego samego problemu np. w ramach trasy fortyfikacji, przedstawiciele różnych epok i kierunków piszący o mieście i jego miejscach podczas zwiedzania literackiego itd.). Takie ujęcie pozwala wykorzystać efekty różnorodności (co wzmacnia atrakcyjność zwiedzania) i kontrastu (co dostarcza impuls do porównań, ocen i własnych przemyśleń). W tym ujęciu ważna jest reprezentatywność sumy poszczególnych członów: idzie o to, by doświadczenia ze zwiedzania zebrane razem, były w stanie w świadomości uczestnika oddać spójny i w miarę całościowy obraz interpretowanej materii: techniki, stylu, zjawiska, biografii itd.

Ujęcie logiczne najlepiej sprawdza się przy interpretacji, której przedmiotem są treści intelektualne albo procesy technologiczne. W tym pierwszym przypadku może to być droga rozwijania jakiegoś wynalazku, odkrycia albo produktu (od miejsca stwierdzenia problemu (narodzin idei) przez miejsce formułowania koncepcji rozwiązania, miejsca nieudanych lub częściowych rozwiązań albo prób, miejsca biograficzne lub obiekty związane z ulepszaniem, modyfikacjami, eksperymentami, aż po miejsce wytworzenia albo zastosowania treści finalnych (prezentacji odkrycia, pierwszego wykorzystania wynalazku, publikacji dzieła itd.) czy ekspozycji gotowego modelu. W drugim przypadku – procesów – ujęcie logiczne

polega na prezentowaniu miejsc (w mieście) albo stanowisk (w zakładzie), gdzie zachodzą kolejne etapy tworzenia jakiegoś produktu albo rozpowszechniania jakiegoś rozwiązania.

Ujęcie komplementarne można zastosować w programie interpretacyjnym na przykład wtedy, gdy zasoby miasta (obiekty, kolekcje muzealne, miejsca historyczne itd.) nie wyczerpują danej tematyki, ale są jej ważnym elementem. Tak się dzieje na przykład wtedy, gdy wybrane walory miasta są zwiedzane w ramach wypraw po szlaku tematycznym, a kryterium ich doboru jest zgodność z profilem szlaku albo formalna przynależność do niego (jak w przypadku siedmiu poznańskich obiektów Szlaku Piastowskiego zwiedzanych w ramach trasy lokalnej szlaku). To samo ujęcie można także zastosować, kiedy w miejscach i obiektach w mieście rozegrała się tylko część biografii ważnej osoby lub jeden z epizodów wydarzenia historycznego, którego śladami uczestnicy wycieczki podążają także w innych miejscowościach.

Ujęcie jednostronne – ma miejsce wówczas, gdy program jest ukierunkowany na konsekwentne przedstawienie jednej narracji historycznej, doświadczenia jednej osoby lub grupy, jednej wizji artystycznej czy spojrzenia na miasto z perspektywy jednej grupy etnicznej, zawodowej albo społecznej. Najlepiej sprawdza się ono w zwiedzaniach z narracją alternatywną, oprowadzaniach z perspektywy czy stylizowanych, ale także w niektórych literackich. Szczególną formą takiego ujęcia jest zastosowanie kryterium jednego zmysłu (na przykład tylko słuchu, dotyku) stosowane w programach opracowanych dla grup osób niepełnosprawnych. Z kolei dla koneserów walorów kulinarnych (zmysł smaku) bardziej odpowiednie będzie ujęcie wielostronne (różne bodźce smakowe).

3) Lista miejsc interpretacji

Ustala się ją na podstawie treści programu (narzuconej zamówieniem lub wynikającej z koncepcji przewodnika), już opracowanej zgodnie z jednym z wyżej prezentowanych ujęć. Na tej liście, i w konsekwencji na trasie zwiedzania powinny się znaleźć te walory, które odpowiadają treści programu i są ważne z punktu widzenia zastosowanego ujęcia, jednak nie wszystkie. Dokonując ostatecznej selekcji miejsc planowanych do odwiedzenia przewodnik powinien uwzględnić jeszcze dwa kryteria, decydujące o możliwości przeprowadzenia i formie realizacji programu. Są to: **dostępność** poszczególnych obiektów i ich rozmaitych zasobów częściowych do zwiedzania wewnątrz oraz **położenie** obiektów, ich wzajemne odległości i powiązania za pomocą ciągów komunikacyjnych albo publicznych środków transportu. Nawet najlepszy program interpretacyjny może okazać się porażką, kiedy jego kluczowe walory będą zwiedzane jedynie z zewnątrz, bo z różnych powodów nie można wejść do środka i zobaczyć tego, co może najważniejsze: rozzarowani turyści mogą uznać, że równie dobrze można było zobaczyć je na internetowych grafikach albo fotografiach, w książkach, albumach lub na filmie, a fizyczne znalezienie się przed zamkniętymi drzwiami było stratą czasu. Podobnie, rozzarowanie i dodatkowo poczucie zmęczenia zwiedzaniem może dojść do głosu, jeśli obiekty zwiedzane w ramach programu okazały się na tyle oddalone, że znacznie więcej czasu zajęło jego uczestnikom przemieszczanie się od jednego do drugiego niż ich faktyczne zwiedzanie. Zatem tworząc program przewodnik musi zważyć na to, by w ramach zwiedzania

wejść przynajmniej do części obiektów, zwłaszcza tych najważniejszych czy zobaczyć przynajmniej niektóre kluczowe przedmioty, kolekcje czy dzieła, a także tak opracować trasę albo tak dobrać środki transportu, żeby czas zwiedzania i interpretacji w jej rozlicznych formach był widocznie dłuższy niż czas przemieszczania pomiędzy punktami interpretacji. Pewną pomocą (ale nie pełnym rozwiązaniem problemu) są tu komentarze podawane „po drodze” jako prezentacja kontynuowana, wypełniacze i inne [por. Rozdział 17]. Dokonawszy wyboru miejsc zwiedzanych, przewodnik powinien od razu zastanowić się nad możliwą zredukowaną wersją programu, kiedy z powodu ograniczonego czasu grupy zwiedzającej będzie musiał zrealizować go w czasie na przykład o godzinę krótszym niż ten zaplanowany na całość. Już na tym etapie można więc opracować listę tych obiektów i miejsc, z których zwiedzania będzie trzeba wówczas zrezygnować, nie tracąc przy tym kluczowych treści czy atutów programu. W tej selekcji przewodnik nie kieruje się więc wyłącznie kryterium atrakcyjności obiektów, ale także ich znaczenia z punktu widzenia programu jako całości. Ujmując to bardziej obrazowo: czasem musimy skreślić katedrę, a zachować ławkę w parku: jeśli bohater zwiedzania na owej ławce umarł, a w katedrze regularnie bywał...

4) Ustalenie dostępności obiektów

Dotyczy ono dni i godzin dostępności obiektów oraz jej ograniczeń czasowych. W przypadku, gdy takie mogą zajść niespodziewanie (na przykład nie zapowiadana celebrazja w obiekcie sakralnym) przewodnik już na etapie konstrukcji programu stara się ustalić możliwości innego zagospodarowania czasu w oczekiwaniu na otwarcie obiektu dla turystów (jeśli to obiekt dla programu kluczowy) lub znaleźć alternatywny obiekt lub teren do zwiedzania w pobliżu. Musi również ustalić dostępność obiektu i jego poszczególnych części dla osób niepełnosprawnych (na przykład kościół może być dostępny, a jego krypta – już nie). W razie częściowego ograniczenia dostępu dla tych osób przewodnik stara się ustalić sposób takiego zagospodarowania ich czasu, by nie uważały go za stracony (samodzielne obejrzenie innej ekspozycji albo prezentacji na miejscu, w ostateczności: ciekawa lektura związana z obiektem).

Ustaliwszy dostępność obiektów, przewodnik zapoznaje się z wewnętrznymi regulaminami ich zwiedzania lub jeśli takie nie są spisane, a praktyka postępowania z turystami wskazuje na istnienie tam niepisanych zasad - stara się z nimi zapoznać, by uniknąć problemów w trakcie zwiedzania. Przykładowo: zakaz fotografowania w jakimś obiekcie dotyczący jego całości lub pojedynczych miejsc albo walorów może nie być wpisany w regulamin, ale jest twardo egzekwowany przez personel. W przypadku obiektów wymagających rezerwacji zwiedzania dla grup lub nawet indywidualnych turystów, przewodnik zapoznaje się z zasadami tej rezerwacji i zapisuje kontakt do obiektu tak, by mógł w razie potrzeby natychmiast takiej rezerwacji dokonać. Dowiaduje się także o sposób płatności za zwiedzanie, jeśli taka występuje, by uniknąć problemów z tym związanych. Mogą one wystąpić, gdy na przykład grupa chce dokonywać płatności na miejscu i okazuje się, że jej kierownik (pilot itd.) dysponuje kartą płatniczą, a obiekt akceptuje tylko gotówkę.

5) Ustalenie warunków przestrzennych - możliwości, ograniczenia, infrastruktura

Przy przygotowywaniu jakiegokolwiek programu interpretacyjnego odbywającego się choć w części poza zamkniętymi obiektami przewodnik, natychmiast po ustaleniu trasy zwiedzania ustala szczegółowo panujące *na danym obszarze* warunki poruszania się (odpowiednio: pieszego, pojazdem samochodowym, autokarem, rowerem lub w inny przewidziany sposób) i możliwości oraz ograniczenia z nich wynikające dla realizacji programu. Dotyczy to nie tylko ustalenia kierunków dopuszczalnego ruchu pojazdów, ale także wysokości tuneli i ograniczeń w nośności mostów (ważne ze względu na przejezdność dla autokarów), lokalizacji przejść dla pieszych przez jezdnie. Lokalizuje i sprawdza dostępność oraz ewentualne cenniki publicznie dostępnych toalet, przynajmniej w miejscach w pobliżu początku trasy zwiedzania, jej końca, a przy dłuższych programach także przynajmniej jednego miejsca mniej więcej w połowie trwania programu albo w pobliżu miejsca przewidywanej przerwy. Jeśli planuje się przerwy, dodatkowo przewodnikowi potrzebna będzie znajomość lokalizacji i podstawowego asortymentu sklepów spożywczych i z pamiątkami, położonych w pobliżu miejsca, gdzie planuje urządzić przerwę w zwiedzaniu lub dać uczestnikom czas wolny. Jeśli ten czas wolny ma być przeznaczony na zjedzenie przez turystów ciepłego posiłku we własnym zakresie, przewodnik dowiaduje się o ofertę pobliskich lokali gastronomicznych po to, by mógł ich o niej poinformować. Przy krótszych planowanych przerwach warto dowiedzieć się o menu pobliskich kawiarni i ciastkarni oraz barów szybkiej obsługi.

6) Planowanie trasy zwiedzania

Po wybraniu odpowiedniej listy obiektów do interpretacji (zgodnie z treścią i przyjętym ujęciem, por, wyżej) i ustaleniu warunków przestrzennych należy opracować odcinki przejścia lub przejazdu między nimi. Przewodnik zważa przy tym na wspomniany już element proporcji czasu zwiedzania (interpretacji) do czasu przemieszczania się. Najłatwiej jest o jej zachowanie w pieszych spacerach historycznych po śródmieściu, ponieważ z reguły interpretowane miejsca i obiekty są w niewielkiej odległości od siebie, sam spacer przynosi dużo interesujących bodźców, w tym znaczne walory estetyczne, a podawane w jego trakcie komentarze zredukowane i elementy prezentacji kontynuowanej także można uznać za część interpretacji.

Ustalając odcinki piesze, przewodnik zważa na atrakcyjność trasy. Jeśli nie powoduje to zbytniego nakładania drogi, ani eliminacji ważnych dla programu obiektów i miejsc, stara się wybierać ulice z licznymi oryginalnymi lub zabytkowymi i będącymi w dobrym stanie budowlami, interesującymi elementami małej architektury (pomniki, instalacje artystyczne, fontanny itd.), z obecnością dobrej sztuki ulicznej lub typowymi dla miasta albo regionu elementami życia codziennego, rzemiosła i handlu (jeśli takie występują) z wieloma pozytywnymi bodźcami zmysłowymi (wzrokowe, zapachowe) oraz niezdominowane przez męczący wielkomiejski ruch samochodowy czy hałas. Nie wybiera na natomiast, jeśli nie musi, miejsc zaniedbanych i o obniżonej estetyce, szczególnie hałaśliwych oraz tak zwanych „ciemnych uliczek” – czyli miejsc o obniżonych standardach bezpieczeństwa.

Te reguły nie odnoszą się oczywiście do programów, których treścią jest zwiedzanie charakterystycznych miejsc lub części miasta, nawet jeśli odpowiadają one takiemu negatywnemu opisowi.

W przypadku zwiedzania z elementami przejazdu (jak zwiedzanie kombinowane, objazd) przewodnik stara się dokładniej ustalić czas przejazdu poszczególnymi odcinkami (w razie konieczności czas przejazdu dla planowanego typu pojazdu w dni wolne od pracy i robocze, w godzinach szczytu i poza nimi) co pomoże mu wyliczyć przewidywalny czas realizacji programu. Najlepiej w tym celu by przewodnik przejechał osobiście każdą trasę, którą chce zaproponować. W przypadku objazdu musi wtedy ustalić miejsca przystanków, na których będzie można przekazać komentarze rozwinięte: „zatoki” drogowe, nocne przystanki autobusów miejskich, miejsca dozwolonego krótkiego postoju i inne, szczególnie znajdujące się blisko obiektów, które chce bliżej przedstawiać). Jeśli przygotowuje program zwiedzania kombinowanego, przy ustalaniu trasy przewodnik wybiera od razu miejsca wysiadania i wsiadania do pojazdu, miejsca jego parkowania lub ewentualnego oczekiwania przez kierowcę na grupę zwiedzającą, a także trasy przejazdu pustego pojazdu do kolejnego miejsca spotkania ze zwiedzającą grupą. Liczenie przeciętnego czasu przejazdu dotyczy także środków komunikacji publicznej lub miejskich pojazdów turystycznych, jeśli w realizacji programu przewiduje się skorzystanie z nich – w tych wypadkach konieczne jest także ustalenie czasu rozkładowego odjazdu lub przeciętnego czasu oczekiwania. Przygotowując program zwiedzania aktywnego przewodnik musi z kolei (odpowiednio do wybranej formy aktywności) przejechać trasę wybranymi drogami rowerowymi, przeliczyć czas na to potrzebny i ustalić miejsca bezpiecznego pozostawiania rowerów lub przebiec planowaną trasę w zakładanym tempie i ustalić spokojniejsze miejsca odpoczynków, najlepiej w sąsiedztwie interpretowanych obiektów lub miejsc.

7) Zebranie i selekcja materiałów do interpretacji

Znając treść programu, jego ujęcie, zwiedzane miejsca i obiekty, przewodnik gromadzi teraz materiały pisane i inne, by przy konstrukcji poszczególnych modułów interpretacji miał nie tylko wszystkie potrzebne do tego fakty, ale i artefakty oraz elementy ilustracyjne. Część materiałów pochodzi z podstawowego szkolenia przewodnickiego i literatury na temat miasta oraz jego dziedzictwa, w którą przewodnik zaopatrzył się podczas jego trwania. Jednak niektóre formy zwiedzania wymagają materiałów innych niż te już posiadane. Na przykład do zwiedzania tematycznego w zakresie techniki mogą być niezbędne opisy procesów technologicznych, schematy działania urządzeń i instrukcje posługiwania się nimi, a opracowanie zwiedzania biograficznego będzie wymagało naukowych i literackich opracowań życia bohatera, anegdot biograficznych, kopii dokumentów czy zdjęć itd. Materiałami dla niektórych zwiedzających są ilustracje, dla innych nagrania dźwiękowe, dla jeszcze innych typowe przedmioty lub produkty, które będą prezentowane i objaśniane na oczach turystów itd. Wiedząc na tym etapie, czego i gdzie może potrzebować, przewodnik kompletuje dostępny materiał.

8) Uzupełnienie i pogłębienie wiedzy specjalistycznej

W zależności od rodzaju zwiedzania, przewodnik musi pogłębić te dziedziny wiedzy o mieście i jego zasobach, które są kluczowe dla treści programu, a także zaopatrzyć się w listę adresów i kontaktów, które mogą w trakcie tej usługi okazać się potrzebne, jeśli tak wyniknie z zainteresowań klienta. Przykładowo, jeśli będzie to program przewodnictwa z konsultacją zakupów [por. część 2, Rozdział 9], powinien dokładniej przyswoić sobie wiedzę w zakresie mody, tradycyjnych produktów kulinarnych, wyrobów regionalnego rzemiosła, salonów i miejsc sprzedaży dzieł współczesnej sztuki. Dla takiego programu musi przygotować też listę kontaktów miejsc i podmiotów, które umożliwią szybkie skonstruowanie programów poszczególnych zwiedzań jako że z reguły mają one indywidualny plan zależny od preferencji zamawiającego. Niemal zawsze (poza przypadkami, gdy przewodnik sam jest specjalista lub pasjonatem danej dziedziny) uzupełnienie i znaczne pogłębienie wiedzy jest potrzebne przy tworzeniu programów zwiedzań tematycznych, przy czym ze względu na różnorodność ich tematyki nie jest tu możliwe podanie bardziej szczegółowych wskazówek.

9) Sporządzenie listy i zapoznanie z treściami przekazu urządzeń interpretacyjnych

Dotyczy to tych urządzeń w obiektach i w pozostałej przestrzeni miasta, które mogą uzupełnić przekaz przewodnika w poszczególnych modułach lub których użycie można wbudować jako odrębne, samodzielne moduły interpretacji. Przewodnik dokładnie zapoznaje się z filmami, prezentacjami multimedialnymi, wizualnymi czy dźwiękowymi, funkcjonującymi na wystawach muzealnych, w zwiedzanych obiektach, w punktach interpretacji przy obiektach historycznych albo artystycznych na placach, skwerach, ulicach i w parkach, nagraniami na tak zwanych pylonach (słupach) informacji turystycznej, a także tych obecnych na mobilnych platformach cyfrowych, instalowanych w technologii „augmented reality”. Ocenia przekazywane przez te urządzenia treści pod kątem 1) zbieżności tematycznej z przygotowywanym programem, 2) przydatności dla swojej interpretacji i 3) praktycznej użyteczności, czyli technicznych możliwości wykorzystania w trakcie zwiedzania jako całości lub tylko części. Zestawia listę ewentualnie przydatnych urządzeń i miejsc, gdzie funkcjonują, notuje streszczenie ich przekazu oraz swoje spostrzeżenia i dołącza te notatki do materiałów, które posłużą mu do opracowania treści interpretacyjnych.

10) Ustalenie zasad współpracy z obiektami

Ten element szerzej opisano w analizie poszczególnych form zwiedzania oraz w opisach interpretacji obiektów [por. części 2 i 3]. Przypomnijmy zatem tylko, że w niektórych obiektach do oprowadzania grupy nie wystarczy nabycie biletu, a nawet rezerwacja. Planując zwiedzanie muzeów należy ustalić z ich administratorami reguły oprowadzania grupy po ekspozycjach, w tym dopuszczalności zastosowania niektórych typów zwiedzania w ogóle (jak zwiedzanie zadaniowe czy fabularyzowane). W obiektach sakralnych i zabytkowych we własności prywatnej trzeba ustalić możliwe dni i godziny zwiedzania, dostępność poszczególnych pomieszczeń

i cała trasę zwiedzania, używanie urządzeń i narzędzi wspierających przekaz, warunki dostępności sanitariatów. W obiektach technicznych ustalenia dotyczą czasu i trasy zwiedzania oraz możliwości korzystania z pokazu urządzeń. Często potrzebne jest zapewnienie zgody właścicieli lub/i personelu obiektów do wykorzystania obiektu zgodnie z założeniami programu (na przykład zwiedzania wielozmysłowego). W jeszcze innych obiektach same treści interpretacji muszą zostać uzgodnione z ich zarządcami [por część 3, rozdział 11]. W przypadku zwiedzania dla niepełnosprawnych zakres współpracy odnosi się do udostępniania dla nich osobnych wejść, wind i pomieszczeń sanitarnych, a w przypadku dobrze wyposażonych obiektów - także specjalnych urządzeń lub programów interpretacyjnych dla tej grupy osób.

11) Ustalenie możliwości współpracy z innymi partnerami

W pierwszym rzędzie dotyczy to zwiedzanych obiektów: w zależności od programu może się okazać konieczne ustalenie warunków ewentualnego udziału właścicieli lub administratorów obiektów albo fachowego personelu w zwiedzaniu. Jest to niezbędne szczególnie w przypadku zaplanowanego udziału personelu np. w prezentacji urządzeń, maszyn czy wyrobów, degustacji potraw, a także w samej interpretacji (jak spotkanie z uczestnikami zwiedzania, opowiadanie o początkach firmy albo formach działalności organizacji, osobistych doświadczeniach itd.). W takich sytuacjach konieczne może być opracowanie szczegółowego scenariusza spotkania z podziałem ról między przedstawiciela obiektu i przewodnika i uzyskanie akceptacji drugiej strony dla tego scenariusza. Ustala się także zasady ewentualnego przekazania próbek wyrobów czy pamiątek oraz ewentualną odpłatność, względnie rabaty na zakupy, jeśli takie są przewidziane w programie.

Kluczowymi partnerami przewodnika w niektórych zwiedzaniach są osoby organizujące lub prowadzące warsztat, albo udostępniające miejsce do jego odbywania. Z nimi należy już na etapie przygotowania programu ustalić odpowiednio: dostępność miejsca i dyspozycyjność osoby (dni i godziny w których może się odbyć warsztat) czas trwania warsztatu, dokładny jego przebieg, potrzebne materiały i ich sposób zdobycia albo koszty na grupę i na osobę, rolę przewodnika w trakcie warsztatu i inne konieczne szczegóły [por. Rozdział 10, zwiedzanie kreatywne].

Ważnym partnerem może się okazać koordynator miejskiej trasy turystycznej. Z nim przewodnik ustala m.in. warunki przekazania darmowych materiałów dla turystów (jak plany trasy, gadzety, pamiątki) wykorzystanie mikroeventów trasy w swojej interpretacji, wstępy do obiektów albo rabaty na zakup czy posiłek, jeśli trasa takie możliwości posiada.

Do programów interpretacji często włączany jest posiłek – czy to w przerwie w zwiedzaniu, czy jako integralny element interpretacji dziedzictwa (tak jest m.in. w zwiedzaniu kulinarnym i wielozmysłowym). Z właścicielami lub kierownikami lokali gastronomicznych przewodnik ustala warunki posiłków (dopuszczalną lub minimalną wielkość grup, menu grupowe, rabaty), szczegóły lub scenariusze ewentualnych prezentacji kulinarnych lub nawet towarzyszący konsumpcji albo dodatkowy program artystyczny.

Jeśli program przewiduje taki transport, to z właścicielami lub zarządcami środków transportu turystycznego (jak elektryczna kolejka turystyczna, bryczki, tramwaje turystyczne minibusy) należy ustalić czas i zasady korzystania z nich oraz cenniki.

Nie wolno także zapomnieć o zleceniodawcy, który jest głównym partnerem w przypadku wielu programów tworzonych przez wodników na zamówienie. Z nim najpierw ustala się szczegóły zamówienia: tematykę programu i podstawowe treści, czas jego przygotowania i koszty przygotowania oraz samej realizacji, obecność modułów płatnych (wstępy, warsztaty, prezentacje itd.) czas i miejsca realizacji programu, a po jego przygotowaniu przedkłada go do akceptacji oraz omawia szczegóły realizacji (które można w tym wypadku określić jako przygotowanie bliższe). Zazwyczaj przynajmniej niektóre elementy tych ustaleń określa już samo zamówienie.

12) Konstrukcja treści interpretacyjnych (komentarze)

Kolejnym kluczowym etapem przygotowania programu jest opracowanie podstawowej wersji komentarzy interpretacyjnych do poszczególnych modułów lub stacji zwiedzania. Zgodnie z zasadami podanymi w Rozdziałach 17 (podstawowe formy) i 19 (sylabus miejsc) przewodnik opracowuje komentarze rozwinięte lub elementy (etapy) opowiadania, które przypisuje do poszczególnych obiektów, miejsc, ekspozycji i pozostałych stacji. Następnie dobiera spośród przygotowanego materiału elementy uzupełniające ilustrujące lub urozmaicające te komentarze [por. Rozdział 18] w ramach poszczególnych modułów (w postaci grafik, nagrań, cytatów, anegdot itd.) oraz narzędzia i urządzenia [por. Rozdział 19], których przekaz wbudowuje w swoje komentarze interpretacyjne.

Jeśli wybraną formą realizacji programu jest zwiedzanie fabularyzowane, to na tym etapie przewodnik wybiera lub konstruuje sam albo we współpracy z innymi jego kompletny scenariusz [por. część 2, Rozdział 8], którego kolejne sceny zastępują komentarze interpretacyjne innych form zwiedzania.

Także na tym etapie, a razie potrzeby z udziałem innych osób, jak prowadzący, zostają szczegółowo opracowane scenariusze warsztatów i innych form animacji, zintegrowanych w zwiedzanie.

Dla zwiedzania zadaniowego wystaw, a także jeśli w programie przewidziane są elementy animacji zachowań w postaci zadań przewodnik opracowuje w kompletnej postaci lub dostosowuje istniejąca zadania, tworząc do nich kwestionariusze w możliwie atrakcyjnej dla zwiedzających formie.

Zostają też wybrane przedmioty, które będą prezentowane, opracowane i technicznie przygotowane do użycia fragmenty nagrań, a dla zwiedzania fabularyzowanego lub stylizowanego zapewnia się potrzebne stroje i elementy charakterystyki: na drodze ich zamówienia, samodzielnego wykonania, zakupu lub zapewnienia sobie ich wypożyczenia wraz z ustaleniem odpłatności.

14) Ćwiczenie potrzebnych umiejętności

Obok tego, czego przewodnik nauczył się na szkoleniu, niektóre programy interpretacji wymagają od niego szczególnych umiejętności [por. część 2, opisy form]. Przypomnijmy choćby konsekwentne używanie stylizowanego języka w oprowadzaniu stylizowanym, elementy gry aktorskiej w zwiedzaniu fabularyzowanym, wygłaszanie wykładu lub prelekcji w usłudze przewodnika – prelegenta - i wiele innych. Na tym etapie przygotowywania programu jego twórca i realizator musi zadbać o nabycie biegłości w potrzebnych do niego umiejętnościach. Przykładowo, jeśli przygotowuje program zwiedzania kreatywnego, albo przewiduje wykorzystanie w zwiedzaniu mikroeventu w formie warsztatu rzemieślniczego, przewodnik – nawet, jeśli sam nie będzie prowadzącym kreatywny czy warsztatowy element zwiedzania - musi sam nauczyć się sprawnego wykonywania czynności w ramach warsztatu lub wiodącej aktywności kreatywnej. Potrzebuje tego nie tylko po to, żeby wykonać rolę ewentualnie dla niego przewidzianą, ale także dlatego, by być pomocnym uczestnikiem w trakcie tego zajęcia, udzielając im rad i pokazując prawidłowe działanie.

14) Opanowanie materiału lub szkolenie zespołu realizacyjnego

W niektórych formach zwiedzania (jak zwiedzanie fabularyzowane, stylizowane) ale także przy użyciu niektórych wybranych form przekazu (jak opowiadanie) a także działań, materiał interpretacyjny musi być przyswojony na pamięć lub taka a nie inna postać jego prezentacji (np. aktorska, dramatyczna, śpiewana) musi być przećwiczona krok po kroku. W przygotowaniu do realizacji programu jest to ważny moment i należy poświęcić mu dużo czasu. W niektórych przypadkach na tym etapie będzie potrzebne wsparcie specjalisty (aktora, znawcy gwary miejskiej itd.).

Dodatkowo realizacja form zespołowych (jak zwiedzanie fabularyzowane) wymaga zebrania i przeszkolenia zespołu wykonawców oraz wspólne zapoznanie ze scenariuszami i przećwiczenie ról oraz współpracy w ramach zespołu.

20.3. Przygotowanie bliższe - szczegółowe

Jak wspomniano we wstępie do rozdziału, działania opisane zbiorczą nazwą przygotowania bliższego **koncentrują się na pojedynczych zleceniach i zwiedzaniach**. To wszystkie te czynności przewodnika, które są niezbędne dla dostosowania gotowego programu interpretacyjnego do potrzeb klienta. Posiadając już skonstruowany w wyniku przygotowania dalszego program interpretacyjny na daną przestrzeń i w określonej formie [por. część 2 i pierwsza część tego rozdziału], przewodnik po otrzymaniu zlecenia ogranicza się już tylko do bliższego etapu przygotowania. Przewodnik dokonuje ze zleciennodawcą uzgodnienia formy zwiedzania, jego trasy i czasu trwania, sumy i sposobu płatności, ustala sposób przekazu treści odpowiedni dla uczestników, wybiera do wykorzystania urządzenia i narzędzia uzupełniające przekaz oraz inne materiały, dokonuje ewentualnych rezerwacji wizyt

albo usług. Porozumiewa się także z ewentualnymi partnerami zwiedzania, którzy wezmą w nim udział jako prowadzący warsztaty albo prezentację, odtwórcy ról i tak dalej. Na koniec dokonuje wymiany namiarów kontaktowych z liderem grupy lub inną osobą obecną podczas zwiedzania oraz ustala miejsce i czas spotkania. Cały ten proces opisujemy poniżej bardziej szczegółowo i z zastosowaniem wskazówek dotyczących poszczególnych form zwiedzania oraz grup odbiorców. Poniższe zestawienie czynności wydaje się imponujące, jednak zapewniamy, że przewodnik posiadający nawet doświadczenie obsługi choćby kilku, a już na pewno kilkunastu grup radzi sobie z nimi bardzo sprawnie, toteż w najczęstszych, mniej skomplikowanych przypadkach całość nie zajmuje mu więcej niż pół godziny, często nawet mniej. Jednak dla zdobycia takiej profesjonalnej sprawności i wyrobienia pewnego rodzaju automatyzmu potrzebne jest najpierw szczegółowe zapoznanie się z kolejnymi czynnościami, a potem ich przynajmniej kilkukrotne przećwiczenie – tak podczas szkolenia, jak i na pierwszych grupach. W przypadku grup nietypowych lub bardziej złożonych form zwiedzania (jak fabularyzowane albo pierwsze zwiedzanie nie eksploatowanego dotąd obiektu czy terenu), przygotowanie bliższe może być dłuższe. Wielce pomocne jest dopełnienie wcześniej wszystkich kluczowych czynności przygotowania dalszego.

Wyjaśnienie terminów: zamówienie, zapytanie, zlecenie, operator

Zamówienia nadchodzą przez podany kanał komunikacji bezpośrednio do przewodnika (jeśli działa na rynku samodzielnie) lub przez pośrednictwo *operatora* usług przewodnickich. Może nim być grupa przewodnicka, organizacja turystyczna, ośrodek informacji turystycznej, biuro podróży pełniące także zadania obsługi ruchu turystycznego w mieście czy jeszcze inny podmiot. Jeśli przewodnik korzysta z takiego pośrednika lub pracuje dla niego, to przejmuje on na siebie znaczną część zadań związanych z przygotowaniem bliższym. W poniższym opisie będzie on nazywany operatorem i wymieniany tam wszędzie, gdzie może i zazwyczaj zastępuje przewodnika, który nie działa samodzielnie. Z kolei zamówienie może mieć formę gotowego *zlecenia* albo też może to być tylko wstępne *zapytanie* o gotowość wykonania usługi. Zlecenia wykorzystują najczęściej biura podróży (touroperatorzy) dla grup zorganizowanych, przekazując je za pomocą maila, albo przez wypełnienie gotowego internetowego formularza, w którym wpisują swoje dane jako zlecającego oraz wszystkie wymagane informacje dotyczące grupy i zwiedzania, a bardzo często wybierają też gotowy produkt z oferty operatora lub przewodnika (trasę zwiedzania, obiekt lub obszar, formę zwiedzania). W takiej sytuacji wystarczy analiza zlecenia, ewentualnie skrócony wywiad i przewodnik, który zlecenie otrzyma, może kontynuować przygotowanie od elementu 6 [sprawdzenie dostępności miejsc]. Zamówienie może mieć jednak postać *zapytania* wstępnego, które niemal zawsze podaje datę i czas usługi, już nie zawsze precyzuje rodzaj grupy, a obok tego bliżej lub mniej dokładnie precyzuje oczekiwania zlecającego. W takiej sytuacji analiza zapytania pomaga ustalić, jakie następne kroki należy podjąć.

1) Analiza zlecenia. Na podstawie kompletnego zlecenia operator wybiera i rezerwuje przewodnika i zleca mu przygotowanie i wykonanie zwiedzania, a samodzielnie działający przewodnik potwierdza je i przystępuje do przygotowań od punktu 6. Natomiast w przypadku zapytania operator albo przewodnik usługi dokonuje najpierw analizy zamówienia przez uważne zapoznanie się ze zleceniem i znalezienie potrzebnych mu informacji. Dotyczą one grupy i jej potrzeb – a znając je można ustalić możliwości ich zaspokojenia. Po pierwsze, analizujący musi wyeliminować już na wstępie wszystkie zapytania, których nie będzie w stanie zrealizować (na przykład na usługę w języku, którego nie zna albo w czasie, którym nie będzie dostępny lub nie pracują przewodnicy albo wskazane obiekty są zamknięte). Informuje o tym fakcie autora zapytania i (jeśli taka możliwość istnieje) wskazuje mu innego usługodawcę, który może takie zlecenie wykonać – nie jest to obowiązek, ale dobra praktyka w tym zawodzie, która może zresztą polegać na wzajemności. Dalsza część analizy pomaga wyodrębnić informacje kluczowe dla realizacji oferty [por. wywiad]. Jeśli wszystkie te informacje znajdują się w zapytaniu, a przewodnik (operator) posiada gotowy produkt spełniający wymagania zleceniodawcy, może już na tym etapie potwierdzić swoją gotowość do realizacji usługi w podanym terminie, podać nazwę gotowego programu, który proponuje, jego krótki opis oraz cenę. Pozytywna odpowiedź zleceniodawcy pozwala przejść do punktu 6. Jeśli informacje nie są kompletne, operator lub przewodnik przystępuje do wywiadu o grupie [punkt 2], który powinien odpowiednio skrócić, jeśli część informacji była zawarta w zapytaniu.

2) Wywiad o grupie. Jest on przeprowadzany zazwyczaj od razu po otrzymaniu zapytania o zwiedzanie. Niekoniecznie dokonuje go sam przewodnik: w pracy grup przewodnickich, informacji turystycznych, w biurach miejskich operatorów przewodnictwa częsta jest praktyka, że osoba przyjmująca zlecenie przeprowadza cały wywiad, a partnerem udzielającym odpowiedzi jest zazwyczaj zleceniodawca lub jego pośrednik. Wywiad może mieć formę rozmowy telefonicznej podczas przyjmowania zgłoszenia, podczas której są zadawane kolejno pytania a odpowiedzi zleceniodawcy notowane są na gotowym formularzu [por. przykład: *Karta grupy*]. Wywiad może także mieć formę korespondencji mailowej: po zgłoszeniu w tej formie zapytania lub zlecenia przez zleceniodawcę (w którym zazwyczaj już częściowo znajdują się potrzebne informacje) przeprowadzający wywiad pracownik operatora lub sam przewodnik w mailu odwrotnym stawia te pytania, na które w zleceniu nie znalazł jeszcze odpowiedzi lub precyzuje te kwestie, które w zamówieniu nie zostały przekazane jednoznacznie. Także do tego sposobu prowadzenia wywiadu operator albo przewodnik może mieć przygotowaną listę pytań, z których tylko eliminuje niepotrzebne, na które odpowiedzi są mu już znane. Zleceniodawcy łatwiej jest odpowiadać na pytania zadane w taki sposób, co czyni w kolejnym mailu.

Wywiad dotyczy zawsze języka obsługi grupy. Istotna jest liczebność grupy, od której zależy na przykład możliwość wejścia „na jeden” raz do niektórych obiektów, skorzystania ze środków turystycznego transportu, a czasem także liczba potrzebnych przewodników. Dalej w wywiadzie powinny znaleźć się pytania o przeciętny wiek uczestników (w niektórych

przypadkach pożyteczne może być też pytanie o zróżnicowanie wiekowe grupy, czyli o wiek osoby najmłodszej i najstarszej), od czego zależy m.in. dobór rejestru językowego oraz środków interpretacji i animacji, a czasem nawet selekcja obiektów. Obowiązkowe jest pytanie nie tylko o datę i godzinę rozpoczęcia usługi, ale także o czas przeznaczony przez grupę na zwiedzanie. Ważne są dane na temat miejsca lub (szerzej rozumianego) obszaru pochodzenia grupy - odpowiedź na nie pozwala przewodnikowi rozwinąć w interpretacji wątki porównawcze, zaproponować elementy dziedzictwa prawdopodobnie im nieznane lub wyeliminować te, które nie będą dla uczestników ciekawe, bo w nadmiarze występują na ich terenie. Odpowiedź na pytanie o posiadanie w dyspozycji własnego środka transportu pozwala prawidłowo ocenić realistyczny zasięg zwiedzania i czas przeznaczony na jego realizację. Zawsze należy zapytać o obecność w grupie osób niepełnosprawnych i rodzaj ich niepełnosprawności. Jeśli zgłaszana jest grupa dorosłych, można dowiedzieć się o przeciętny poziom edukacyjny lub kierunek wykształcenia uczestników grupy (jeśli jest ono w miarę jednolite), co pozwoli nie tylko na dobór rejestru językowego, ale także na włączenie do interpretacji wątków szczególnie dla nich interesujących. Czasami warto zapytać o wyznanie religijne uczestników, co pozwoli zintegrować w program zwiedzania komentarze na temat ważnych dla nich obiektów lub faktów, a jednocześnie ustrzeże prowadzącego przed możliwymi niezręcznościami w trakcie realizacji (np. muzułmanie z krajów bardziej ortodoksyjnych zasadniczo nie wchodzi do chrześcijańskich kościołów, hindusi nawet podczas degustacji nie skosztują wołowiny itd.). Ważna jest informacja na temat programu ramowego wyprawy (a zatem zapytanie o główny cel wycieczki i inne zrealizowane przed zwiedzaniem lub zaplanowane po nim cele), a także o ewentualne doświadczenia większości uczestników z miastem (czy byli już w naszym mieście i kiedy ostatnio, jaki program realizowali, jeśli to można ustalić). Od odpowiedzi na to pytanie może zależeć dobór trasy i tematyki zwiedzania, jeśli ta nie jest już szczegółowo określona w zamówieniu. W wywiadach dotyczących różnych rodzajów zwiedzań tematycznych potrzebne są znacznie szersze informacje dotyczące profilu grupy (początkujący, grupa edukacyjna, hobbysci, specjaliści) oraz kontekstu zwiedzania, które na przykład może się odbywać w ramach wielodniowej wyprawy tematycznej albo zwiedzania szlaku tematycznego [por. Rozdział 7]. Te informacje pomogą przewodnikowi tak ułożyć ostateczny program i dopasować strukturę modułów interpretacyjnych, że nie będzie w nich niepotrzebnych powtórzeń, a znajdzie się więcej informacji unikatowych, znakomicie uzupełniających i urozmaicających taki dłuższy program.

Wreszcie niezbędne są dane kontaktowe (nazwisko, imię i telefon komórkowy) osoby, która będzie z grupą w dniu usługi, czy będzie to pilot wycieczki, czy kierownik, nauczyciel, czy inny lider. Jeśli takiego nie ma (co ma miejsce np. w przypadku grup prywatnych) to potrzebny będzie namiar na jednego z dorosłych członków grupy. W celu sprawnego przeprowadzenia usługi już na tym etapie warto zapytać o preferowaną formę płatności - i ze swojej strony poinformować o cenie za tak ustaloną usługę. Po przeprowadzeniu wywiadu (lub później, kiedy zbliża się czas usługi) można - choć nie zawsze jest to praktykowane - przesłać osobie zlecającej, elektroniczną kopię wypełnionej karty grupy, dzięki czemu ma ona jeszcze przed

zawarciem umowy dokładną orientację w ostatecznych szczegółach zlecenia a także zamiar na realizującego je przewodnika, który może przekazać liderowi grupy.

Karta grupy			
Data:		Godzina:	
Czas trwania:		Miejsce:	
Liczba os.		Język:	
Przewodnik:			
Tel.:			
Rodzaj grupy: <i>(dzieci młodsze, starsze, uczniowie [wiek], dorośli, specjalizacja, niepełnosprawni itd.)</i>			
Forma zwiedzania:			
Kontekst: <i>(miejsce na informacje o programie całonocnym wyprawy)</i>			
Środek transportu:			
Pilot/opiekun			
Telefon:			
Trasa/ obiekty: <i>(tu wpisuje się nazwę trasy lub obiekty ewentualnie wyłączone lub dołączone)</i>			
Uwagi: <i>(tu są informacje m.in. o poprzednich pobytach w mieście, szczegółowych życzeniach np., co do miejsca zakończenia wycieczki i inne)</i>			
przelew / gotówka		rachunek / faktura / paragon	
Zamawiający	Nazwa:		
	Adres:		
	NIP:		
	Tel.:		
Rozliczenie:		klient	przewodnik

Źródło: Opracowanie: Autor dla KulTour.pl, 2004

Kiedy zlecenie ma charakter indywidualny (przy pojedynczych osobach, małych grupach prywatnych albo w związku z usługą przewodnika-konsultanta zakupów czy przewodnika-kierowcy [por Rozdział 9] wywiad na temat klienta (przeprowadzany z nim samym lub z pośrednikiem zlecenia) powinien objąć także sferę osobistych zainteresowań oraz preferencji dotyczących planowanych czynności (na przykład wizyty w archiwach, zakupów itd.).

Ponieważ przedstawiona powyżej karta grupy jest jednocześnie gotowym „roboczym” formularzem zlecenia dla przewodnika, podane są w nim formy rozliczenia z grupą, a także dane identyfikacyjne i gospodarcze zleciennodawcy jako płatnika: jego nazwa, adres, Numer Identyfikacji Podatkowej, telefon do biura oraz forma rozliczenia (na przykład przelew na konto operatora lub przewodnika, albo gotówka na miejscu) i decyzja o osobie dokonującej rozliczenia (na przykład biuro lub bezpośrednio przewodnik prowadzący własną działalność).

3) Szczegółowe ustalenia ze zleciennodawcą. Bardzo często zdarza się, że w zapytaniu/zleceniu, które otrzymuje przewodnik lub operator, nie został z góry sprecyzowany lub wybrany konkretny obszar ani temat zwiedzania, a zleciennodawca ogranicza się do podania zainteresowań lub preferencji grupy albo nawet wyłącznie czasu zwiedzania. Taki przypadek zachodzi najczęściej wtedy, gdy zleciennodawca nie ma szczególnie dobrej orientacji w zasobach kulturowych i walorach miasta (a przecież nie musi jej mieć). Wówczas pierwszą czynnością przewodnika (operatora) po wywiadzie jest sprawdzenie, czy jego stała oferta gotowych programów (a więc tras w ofercie przewodnika lub operatora albo gotowego produktu jak formy zwiedzania obejmującej określone obiekty) odpowiada oczekiwaniom zamawiającego. Jeśli – dysponując już po dokonaniu wywiadu pewną wiedzą

o kliencie - przewodnik tak właśnie stwierdzi, to powinien zaproponować zleceniodawcy usługę najbardziej odpowiadającą jego zapytaniu/zamówieniu. W ten sposób oferuje mu **gotowy program zwiedzania**, sprawdzony i dobrze pasujący do potrzeb grupy i jednocześnie zdecydowanie zmniejsza ilość dalszych czynności przygotowawczych, oszczędzając sobie pracy. Jeśli program nie zostanie w całości przyjęty, przewodnik przechodzi do drugiego wariantu opisanego poniżej, czyli negocjacji z wykorzystaniem tzw. propozycji urealnionej.

Jednak na podstawie zlecenia i wywiadu może się okazać, że także w gotowym programie konieczne są dodatkowe zmiany, a nawet ewentualna negocjacja tego programu ze zleceniodawcą. Wówczas korespondencja (najczęściej mailowa) między przewodnikiem (operatorem) a zleceniodawcą (pośrednikiem) nie ogranicza się do samego wywiadu. Ma to miejsce w dość licznych przypadkach, kiedy zleceniodawca w zapytaniu lub zamówieniu nie wskazuje gotowego programu interpretacyjnego, ale jednak jakoś zarysowuje swoją ideę lub choćby przekazuje tylko wyobrażenia na temat trasy. Zdarza się, że w takim nie doprecyzowanym zleceniu znajduje się jednak jakiś jeden lub parę obiektów czy innego rodzaju atrakcji, które mają się znaleźć w programie zwiedzania. Zazwyczaj zleceniodawca prosi wtedy przewodnika (operatora) o bardziej szczegółową propozycję (plan) zwiedzania.

Jest nim opracowanie i złożenie zleceniodawcy w formie pisemnej (np. mailem) tzw. **propozycji urealnionej**. Ma ona charakter zwrotny, to znaczy, jest opracowana na podstawie sugestii samego zleceniodawcy zawartych w zapytaniu lub wstępnym wariancie zlecenia i uwzględnia nie tylko czas trwania zwiedzania, ale także dokonane przez niego szczegółowe wybory obiektów lub miejsc, o ile tylko są one realistyczne przy wskazanym sposobie poruszania się (pojazd, pieszo?) ewentualnym typie aktywności grupy (jak to jest w zwiedzaniach aktywnych), wieku uczestników lub ich ewentualnej niepełnosprawności. Jednak do propozycji urealnionej przewodnik włącza także miejsca i obiekty, które nie były zawarte we wstępnym zapytaniu lub zamówieniu, ale w jego opinii odpowiadają znanym mu oczekiwaniom lub preferencjom klientów. Najlepiej jeśli przy nazwie obiektów zaproponowanych dodatkowo znajduje się ich krótki opis i przynajmniej jednozdaniowe uzasadnienie, dlaczego ich dołączenie do oferty będzie z korzyścią dla uczestników zwiedzania. Jeśli zleceniodawca zaakceptuje tę propozycję, dalsze czynności przygotowania następują przy przyjęciu jej jako podstawę (tematyka, lista obiektów). Jeśli nie, należy prowadzić korespondencję dalej aż do ustalenia programu. Doświadczenie operatora usług przewodnickich uczy, że w ogromnej większości przypadków, jeśli nie zostaje przyjęty gotowy program, to akceptowana jest propozycja urealniona.

Na etapie urealniania zamówienia i jego precyzowania jest także miejsce do zaproponowania zleceniodawcy innych form zwiedzania, które zdaniem przewodnika lub operatora lepiej odpowiadają profilowi lub zainteresowaniom grupy. Można wówczas zwrócić jego uwagę na takie formy zwiedzania, które być może są mu jeszcze nieznane a dla grupy nadają się lepiej, dokładnie przy tym informując o ich charakterystycznych cechach, ale i ewentualnych podwyższonych kosztach. Jeśli jest to forma odbiegająca od klasycznych spacerów albo objazdów [por. Rozdział 7], przewodnik powinien ją krótko opisać

(lub przesłać link do gotowego opisu na swojej stronie www). Jest to niezbędne zwłaszcza wtedy, gdy organizacja zwiedzania w wybranej formie pociągnie za sobą dodatkowe koszty dla zleceniodawcy (zwiedzanie kulinarne z degustacjami, zwiedzanie kreatywne z warsztatami, zwiedzanie stylizowane, fabularyzowane, i inne), albo jeśli jest to forma niecodzienna, którą nie wszyscy akceptują (zwiedzanie stylizowane, oprowadzanie z perspektywy). Na etapie ustaleń dotyczących zwiedzania o dłuższym czasie trwania (ponad 3 godziny) powinno zostać także uzgodnione, czy należy zaplanować przerwę dłuższą niż trzy-pięciominutowa oraz jaki jest preferowany sposób jej wykorzystania (tylko odpoczynek, czy np. kawa albo posiłek?).

Zarówno w przyjętym programie, jak i zaakceptowanej propozycji urealnionej powinno być wyraźnie wskazane, kto pokrywa płatności poza samą usługą przewodnika (por. niżej).

4) Dobór formy zwiedzania. O ile nie została ona wybrana przez zleceniodawcę na etapie zapytania ani uzgodniona w ramach negocjacji, ani też nie doszło do innych ustaleń na podstawie propozycji urealnionej, przewodnik dobiera teraz formę, w której zrealizuje uzgodnione zwiedzanie. Jeśli nie jest to forma wykraczająca poza klasyczne spacerory lub objazdy oraz nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów, przewodnik nie potrzebuje jej przy tym przedkładać do akceptacji zleceniodawcy. Kryteriami doboru formy są: profil grupy, czas trwania, wiodący temat zwiedzania, jeśli taki jest ujęty w zleceniu. Innym ważnym kryterium może się okazać maksymalna cena za usługę – ze względu na koszt materiałów, wkład pracy w przygotowanie i często zaangażowanie dodatkowych osób nie da się zrealizować zwiedzania fabularyzowanego, a nawet stylizowanego, jeśli klient obstaje przy minimalnych kosztach. Pewnymi ograniczeniami w doborze formy może okazać się specyfika tematu: jeśli na przykład tematyka zwiedzania wymaga odwiedzenia niektórych typów obiektów, a ich zarządcy wykluczają zastosowanie niektórych form zwiedzania (jak fabularyzację czy nawet zadania powodujące zbyt duży ruch czy hałas).

5) Zatwierdzenie cennika lub akceptacja kosztów, umowa. W wielu przypadkach zleceniodawca, zamawiając lub przyjmując zaproponowany mu gotowy program interpretacji (trasę, formę zwiedzania, albo zwiedzanie o określonym czasie trwania) akceptuje także jego koszty, co zwalnia przewodnika z dalszych czynności w tej kwestii. Ustala się tylko, czy przewodnik będzie opłacony tylko za swoją usługę interpretacyjną, a pozostałe koszty, w tym bilety wstępu, transport, parkingi, posiłki itd. uregułuje kierownik grupy, czy też ma to robić przewodnik (w takiej sytuacji prawie zawsze stosuje się przedpłatę). Jeśli jednak konieczne było ustalenie programu na drodze szczegółowych uzgodnień, a w ich wyniku pojawiły się czynniki generujące nowe koszty (przedłużenie czasu zwiedzania, wprowadzenie zwiedzania kolejnych płatnych obiektów, użycie dodatkowych środków transportu, parkowania, warsztat, degustacje itd.), to po ostatecznym zaakceptowaniu programu przez klienta lub zleceniodawcę przewodnik przeprowadza rekalkulację (ponowne przeliczenie) kosztów i przedstawia je zleceniodawcy. Ostateczna akceptacja tych kosztów przez tego ostatniego otwiera etap

bezpośredniego przygotowania do realizacji usługi, który przewodnik realizuje będąc pewny, że jego wysiłki w każdym przypadku będą opłacone. Na tym etapie powinno dojść do zawarcia umowy lub do przekazania formalnego, pisemnego zlecenia (według wzoru, który przygotowuje i wypełnia dla zleceniodawcy przewodnik lub operator). W tym dokumencie znajduje się data wykonania czynności, dane jej zleceniodawcy i wykonawcy, krótki opis programu i cena za usługę oraz warunki płatności. Na podstawie zlecenia (umowy) będzie potem przygotowany rachunek i nastąpi płatność.

6) Sprawdzenie dostępności miejsc i obiektów oraz sytuacji komunikacyjnej w mieście. Znając datę i czas zwiedzania, a także mając już uzgodnioną jego tematykę i formę realizacji, zanim dobierze wszystkie miejsca interpretacji, przewodnik typuje (lub bierze z listy gotowego programu interpretacyjnego) te, które odpowiadają wyborowi zleceniodawcy i jego zamierzeniom interpretacyjnym a nie są miejscami ogólnodostępnymi i sprawdza ich dostępność w dany dzień i w uzgodnionym czasie. Mogą bowiem zajść sytuacje, gdy planuje się lub przewiduje problemy z dostępnością któregoś z nich (remont, ważna impreza, zaplanowana celebra itd.), i należy do tego dostosować ostateczny program i trasę zwiedzania. Sprawdzanie przejezdności dotyczy z kolei aktualnych lub zapowiadanych utrudnień komunikacyjnych, remontów, objazdów itd. na przewidywanej trasie przemieszczania się grupy w trakcie zwiedzania. Przewodnik dokonuje takiego sprawdzenia zanim ostatecznie wybierze stacje swojego zwiedzania. Jeśli przewiduje skorzystanie z urządzeń interpretacyjnych obiektów, to na etapie dokonywania rezerwacji, komunikując z personelem obiektu przewodnik może upewnić się, że one funkcjonują i że ich treść interpretacyjna ani sposób obsługi nie zostały zmienione. Czyni to zwłaszcza wtedy, gdy przez dłuższy czas w obiekcie nie był i z urządzeń nie korzystał.

7) Selekcja stacji zwiedzania i ostateczne wyznaczenie trasy. Po uzyskaniu wszystkich tych informacji następuje ostateczne ustalenie miejsc kolejnych interpretacji, czyli „stacji” dla zwiedzania. W stosunku do gotowego programu bazowego dla danej formy zwiedzania i trasy, teraz dokonuje się wyłączeń i rozszerzeń zgodnie z ustaleniami ze zleceniodawcą, a także spowodowanych ewentualną niedostępnością obiektów w zaplanowanym czasie zwiedzania i przewidywanymi problemami komunikacyjnymi. Na tym etapie przewodnik wyznacza także miejsca dla komentarzy rozwiniętych, opowiadań i ewentualnych dłuższych projekcji, prezentacji lub warsztatów (jako filarów interpretacji) oraz dla komentarzy uzupełniających, prezentacji kontynuowanej i innych krótszych form interpretacji.

Ustalenie trasy przejść i/lub przejazdów oraz ewentualnych przerw i miejsc na nie kończy element planowania. Dokonując go przewodnik powinien brać pod uwagę sposób poruszania się grupy, możliwości przejazdu na odcinkach dla poszczególnych typów pojazdów, a także rozkład jazdy środków transportu publicznego lub turystycznego, z których grupa ostatecznie skorzysta i miejsca wsiadania do nich oraz wysiadania, z którego najlepiej zrobić

notatkę obejmującą godziny odjazdów z miejsc w czasie przybliżonym do tego, który zaplanował (a zatem i odjazd optymalnie pasujący, i ten wcześniejszy i następny późniejszy). W przypadku, gdy przewidziana jest dłuższa przerwa, wybiera miejsce gwarantujące wygodny i bezpieczny wypoczynek oraz (gdy tak zaplanowano) spożycie posiłku w jakości i klasie cenowej, którą wskazano w zleceniu lub wspólnie uzgodniono.

8) Ewentualna rezerwacja wstępów i świadczeń. Jeśli niektóre obiekty albo mikroeventy (jak pokazy, warsztaty itd.) wymagają rezerwacji wstępu albo udziału i zostało uzgodnione, że będzie to zadaniem przewodnika, to na tym etapie powinien on tego dokonać, każdorazowo uzyskując potwierdzenie. Usuwa się przez to ryzyko niezrealizowania zaplanowanego zwiedzania obiektu albo uczestnictwa (w prezentacji czy warsztacie, koncercie), które stało się już częścią obowiązującego przewodnika programu i porozumienia ze zleceniodawcą. W razie niemożliwości zarezerwowania najbardziej odpowiadającej godziny zwiedzania czy imprezy jest jeszcze czas, by zmodyfikować program i zmienić czas wizyty/warsztatu lub – w ostateczności – zgłosić zleceniodawcy niemożność ich realizacji w podanym czasie i zaproponować inny punkt programu.

Jeśli w ramach programu jest posiłek lub przewodnik ma zleconą rezerwację lokalu na czas przerwy w zwiedzaniu albo bezpośrednio po jego zakończeniu, także ta rezerwacja zostaje dokonana już teraz.

9) Organizacja modułów. Jeśli realizuje gotowy program, teraz przewodnik przystępuje do kompletowania poszczególnych modułów interpretacji, zbudowania jej kompletnego scenariusza. Zazwyczaj nie wymaga to wiele wysiłku: z istniejących gotowych modułów (np. komentarzy zbudowanych w formie sylabusów albo opowiadań) usuwa to, co nie zmieści się w planowanym czasie lub nie przyda się dla danej grupy, ewentualnie (na podstawie wiedzy uzyskanej w wywiadzie) włącza do nich dodatkowe elementy albo jedne zastępuje innymi. Dla niektórych miejsc wybiera i dołącza zadania, decyduje o włączeniu lub wyłączeniu z przekazu urządzeń interpretacyjnych na miejscu, zastanawia się nad pytaniami, które na tych miejscach zada lub zadaniami, które zastosuje. U doświadczonego przewodnika ten etap przygotowania odbywa się bez pracy pisemnej: przewodnik po prostu w głowie dokonuje zmian treści, które wielokrotnie już przekazywał, a następnie dobiera gotowe posiadane materiały do tych elementów, które wybrał, dołączył lub wstawił zamiast innych wymienił. Powinien przy tym stale zachować świadomość celu swojej interpretacji (tego, co chce osiągnąć, pozostawić w świadomości uczestników), zachowania różnorodności metod i narzędzi względnie konsekwencji w stosowanym przekazie (na przykład stylizacji języka czy osobie narracji), potrzeby aktywnego zaangażowania zwiedzających, wreszcie unikania powtórzeń tak w stosunku do pozostałych punktów wycieczki jako całości (jeśli zwiedzanie jest jednym z elementów większego programu) jak i między kolejnymi stacjami.

Zastanawia się także nad komentarzami pośrednimi i – jeśli uzna taką potrzebę – także je wymienia lub uzupełnia.

Przy przygotowywaniu niektórych form zwiedzania konieczne są dodatkowe działania, które opisują odnośne rozdziały [por. rozdziały 7, 8, 9, 10, 11],. I tak na przykład przy zwiedzaniu fabularyzowanym, przed pierwszą realizacją każdego scenariusza konieczna jest wspólna próba wszystkich aktorów wraz z obejściem kolejnych stacji zwiedzania (miejsc scen), gdzie ostatecznie ustala się sposób wykonania zadań i ustawienie poszczególnych odtwórców ról, moment i sposób zastosowania efektów wizualnych, dźwiękowych itd.

Z kolei dla zwiedzania z modułem dominującym (może nim być prelekcja, element wykładowy lub warsztat albo inny dłuższy mikroevent itd.) na tym etapie ustala się także szczegóły dotyczące tego modułu (na przykład streszczenie treści prezentacji i formy, w jakiej zostanie przekazana, ewentualnie miejsce jej wygłoszenia, formy pracy podczas warsztatu kreatywnego itd.). Ze względu na kluczowe znaczenie tego modułu dla całości programu, zleceniodawca powinien być o tym także poinformowany i tę formę zaakceptować.

Jeśli nie jest realizowany gotowy program, a na mocy uzgodnień ze zleceniodawcą zaplanowano dodatkowy moduł zwiedzania, który nie został wcześniej opracowany dla innego programu, to należy go od podstaw stworzyć. W tym celu przewodnik musi zebrać potrzebne mu materiały, postępując jak w przygotowaniu dalszym [por. przygotowanie dalsze w tym rozdziale, elementy: zebranie i selekcja materiałów do interpretacji oraz: konstrukcja treści interpretacyjnych a także rozdziały 17, 18 i 19]. Może przy tym, zazwyczaj przynajmniej częściowo, włączyć do modułu już posiadane materiały i gotowe elementy (jak nagrania, ilustracje, schematy itd.). Następnie przewodnik przyswaja sobie strukturę tych modułów i ewentualne treści (jak cytaty itd.) tak, aby mógł je wykonać w wolnej mowie a nie odczytywać czy deklamować, bez posługiwania się notatkami czy nawet gotowymi tekstami.

10) Dostosowanie interpretacji do potrzeb grupy. Na podstawie znajomego mu dzięki wywiadowi profilu grupy przewodnik decyduje o rejestrze językowym interpretacji, który będzie konsekwentnie stosował w swoim przekazie [por. Rozdział 17] oraz dobiera odpowiednie dla tej grupy sposoby i środki urozmaicenia interpretacji, w tym narzędzia, sposoby animacji i zadania zlecane grupie. Najważniejsze jest w tym kontekście rozróżnienie między dziećmi młodszymi, młodzieżą a dorosłymi, ewentualnie wprowadzenie słownictwa specjalistycznego i innych form urozmaiczających dla grup specjalistów i pasjonatów.

11) Zapewnienie współpracy podmiotów i partnerów. Ponieważ program zwiedzania jest już opracowany i istnieje ewentualna zgoda obiektów na zwiedzanie czy deklaracja udziału partnerów w nim [por. przygotowanie dalsze], na tym etapie zazwyczaj wystarcza kontakt telefoniczny lub mailowy i zgłoszenie czasu wizyty z grupą oraz podanie ewentualnych zmian i prośb do zakresu zwiedzania, scenariusza warsztatu (jeśli jest ich więcej), liczebności grupy. Powinny też być przekazane informacje o ewentualnej niepełnosprawności uczestników lub niektórych z nich, co powoduje podjęcie przez gospodarza obiektu lub partnera czynności, które umożliwiają takim osobom pełny udział w zwiedzaniu. W tych obiektach, gdzie przewiduje animacyjne formy interpretacji, przewodnik powinien

zapowiedzieć grupę dziecięcą wcześniej oraz - w razie potrzeby - ustalić zakres wykorzystania przestrzeni albo pomieszczeń do takich form. Jeśli partnerem zwiedzania (na przykład kulinarnego) jest lokal gastronomiczny albo w programie jest spożycie posiłku, to właśnie na tym etapie powinno nastąpić podanie liczebności grupy, sprecyzowanie grupowego menu i jego ceny, a także złożenie ewentualnego zamówienia na elementy dodatkowe (jak degustacja, prezentacja kulinarna, mikroevent artystyczny dla grupy itd.).

Przy zwiedzaniach z dziećmi i osobami niepełnosprawnymi przewodnik, jeśli zaplanował szczególne elementy interpretacji wymagające ich współpracy (na przykład zadania wykonywane w grupach z późniejszą ewaluacją w szkole), powinien nawiązać z nimi łączność i poinformować ich o tych szczegółach programu oraz poprosić o pomoc w ich realizacji i uzgodnić zakres ich współdziałania.

12) Ostatnie ustalenia ze zleceniodawcą. Może ich dokonać operator, a jeśli przewodnik samodzielnie opracowuje zlecenie, te czynności wykonuje osobiście. Operator przekazuje przewodnikowi miejsce spotkania i numer kontaktowy lidera grupy lub innej osoby będącej z nią na miejscu, a temu drugiemu: numer przewodnika i potwierdza miejsce i czas spotkania. Prócz tego należy przygotować rachunek za zwiedzanie. Operator przekazuje go przewodnikowi (może do tego wykorzystać „skrzynkę kontaktową”, na przykład w punkcie informacji miejskiej, gdzie przewodnik to pobierze albo przesłać mu dokument w formie skanu).

13) Bezpośrednie przygotowanie przed usługą. Składają się na nie: zapisanie numeru kontaktowego lidera grupy w celu odnalezienia lub podania informacji o opóźnieniu, ewentualne sprawdzenie działania wykorzystywanych narzędzi (np. nagrań) spakowanie potrzebnego materiału (np. ilustracji i schematów, przedmiotów do pokazania, kopii dokumentów itd. a także materiałów do wypełniaczy, jeśli w programie są przejazdy lub przewidywany jest deszcz), zabranie ewentualnych notatek, dobór odpowiedniej odzieży [por. ekskurs poniżej]. Odzież przewodnika musi być dostosowana do aury (co obejmuje także wzięcie parasola albo kurtki przeciwdeszczowej w dni z przewidywanymi lub zapowiedzianymi opadami deszczu lub śniegu, a w dni upalne: okularów słonecznych lub/i czapki z daszkiem). Do ubrania przewodnik powinien dołączyć identyfikator lub emblemat organizacji, stowarzyszenia albo operatora, dla którego pracuje, co nie tylko go identyfikuje, ale także współtworzy jego autorytet, ponieważ wzbudza zaufanie uczestników zwiedzania do jego wiedzy i kompetencji. Dobrze jest wziąć ze sobą kilka egzemplarzy darmowych materiałów informacyjnych lub promocyjnych miasta, które można rozdać chętnym: przewodnik powinien się zawsze czuć jego reprezentantem. We własnym interesie przewodnik powinien mieć przy sobie w większych ilościach wizytówki: swoje osobiste, jeśli pracuje indywidualnie albo operatora, który go wysłał czy grupy przewodnickiej, do której należy. Praktycznie jest, jeśli te ostatnie mają na awersie lub rewersie miejsce (wyróżnione np. w formie prostokąta) na wpisanie imienia i nazwiska przewodnika. Wówczas uczestnicy, którzy będą polecali dalej

jego usługi lub zechcą z nich znów skorzystać, skontaktują się wprowadzić z biurem lub grupą, ale poproszą o obsługę przez niego, na czym zyska. Zawsze przewodnik musi mieć ze sobą telefon komórkowy i długopis z kilkoma kartkami do zapisków lub mały notebook. W bardzo pogodne dni zalecana jest mała butelka niegazowanej wody, nigdy nie wiadomo, kto może być w potrzebie, a na pewno będzie wtedy bardzo wdzięczny. Jeśli przewiduje jego użycie, bierze ze sobą sprzęt nagłaśniający, tablet, lub po drodze do miejsca spotkania pobiera w umówionym miejscu komplet bezprzewodowych słuchawek Tour Guide System wraz z nadajnikiem.

Przygotowanie kończy się na odpowiednio wczesnym wyruszeniu do miejsca spotkania z grupą.

Ekskurs: Ubiór przewodnika

W tej kwestii nie istnieją uniwersalne recepty, a także same formy zwiedzania (jak zwiedzanie stylizowane, fabularyzowane, aktywne, niektóre formy kreatywne) mogą wymusić różne rodzaje ubioru. Jednak jest oczywiste, że ubranie powinno być czyste, schludne, estetyczne. Ubranie może odzwierciedlać gusta przewodnika, ale nie powinno być kontrowersyjne (w tym subkulturowe) ani zbyt kolorowe - i to nie tylko dlatego, żeby nie prowokować komentarzy uczestników albo osób postronnych, ale także by nie koncentrować uwagi uczestników na sobie zamiast na treściach, które przewodnik ma do przekazania. Część uczestników dystansuje się wówczas od przewodnika, nie akceptuje go jako lidera i nie jest skłonna zaufać jego autorytetowi. Mówiąc obrazowo: *ani szara myszka, ani rajski ptaszek*. Najczęściej zalecany jest tak zwany „casual” czyli swobodna elegancja - styl nieco klasyczny, ale nieformalny. Dobrze widziana - szczególnie u młodszych przewodników - jest również tzw. sportowa elegancja. W większości typów zwiedzania ubranie powinno być dostosowane do pełnionej funkcji (osoby wykonującej dla kogoś pracę). Wyjątkami są te, które wymagają innego ubrania (jak zwiedzanie aktywne). W miarę możliwości należy je także dostosować do grupy: nie musi to być garnitur dla członków naukowej konferencji, ale w tym przypadku nieodpowiedni będzie także dres... Ubranie winno być także odpowiednie do odwiedzanych obiektów; planując wizytę w kościołach przewodniczka raczej weźmie bluzę z dłuższym rękawem i mniejszym dekoltem, a przewodnik nie powinien ubierać krótkich spodni – te ostatnie zresztą nie są dla niego odpowiednie przy żadnym typie zwiedzania. Jednocześnie strój powinien być wygodny i praktyczny, dostosowany do zwiedzanych miejsc (jeśli przewiduje się trasę podziemną, zdecydowanie nie wystarczy koszulka z krótkim rękawem). Potrzebne materiały przewodnik powinien mieć pod ręką. Czasem najbardziej praktyczna jest większa torba naramienna, z której można często i łatwo wyjmować ilustracje i przedmioty. W przypadku rzadkiego użycia wielu materiałów (np. kwestionariuszy zadań i przedmiotów pokazowych w jednym-dwóch miejscach) lepiej sprawdzi się niewielki plecak, który gwarantuje swobodę ruchu, ale nie powinien być zdejmowany i otwierany co chwila.

Uwaga: Kończąc opis wzorcowego przygotowania trzeba przypomnieć, że niezależnie od podjęcia wszystkich wyżej opisanych kroków, od przewodnika oczekiwana jest daleko idąca elastyczność, która w jego wypadku polega na zdolności i gotowości do modyfikacji przygotowanego już programu na kilka godzin przed rozpoczęciem jego realizacji, a nawet w momencie jej rozpoczęcia. Oznacza to konieczność podejmowania w ostatniej chwili decyzji o zmianie trasy, dołączeniu lub rezygnacji ze zwiedzania jakiegoś obiektu. Dobrze przeprowadzony wywiad pomaga uniknąć większości z tych sytuacji, jednak przewodnik powinien być na nie przygotowany i mieć plan awaryjny oraz listę kontaktów umożliwiających natychmiastową anulację rezerwacji, zmianę jej godziny lub rezerwację wejścia do innych obiektów.

Pytania i zadania:

?	1. Przypomnij podstawowe warunki atrakcyjnej i efektywnej usługi przewodnika od strony ich przygotowania.
?	2. Jaka jest kolejność czynności przewodnika podczas przygotowania dalszego do nowego programu zwiedzania miasta?
?	3. Jakie znasz ujęcia treści programu interpretacyjnego i co je między sobą różni? Spróbuj podać przykład do każdego z ujęć, najlepiej bazując na materiale z Twojego miasta.
?	4. W jakich warunkach przewodnik może zrezygnować z przygotowania dalszego do zwiedzania i skoncentrować się tylko na przygotowaniu bliższym? Postaraj się je szczegółowo zrelacjonować.
?	5. Jaka jest kolejność czynności przewodnika podczas przygotowania bliższego do realizacji pojedynczego programu zwiedzania z grupą?
?	6. O jakie informacje na temat grupy zwiedzającej (indywidualnych klientów) powinien wypytać przewodnik w ramach wywiadu o grupie?
?	7. Co oznacza termin „propozycja urealniona”, w jakiej sytuacji przewodnik stosuje taką propozycję i w oparciu o jakie dane ją konstruuje?
?	8. Co składa się na bezpośrednie przygotowanie przewodnika przed usługą w dniu jej wykonania?
	9. Jako przewodnik otrzymałeś zlecenie na dwugodzinny spacer historyczny dla dzieci 7-8 letnich w Twoim mieście. Dotychczasowe programy zwiedzania tego rodzaju były formułowane wyłącznie dla dorosłych. Dokonaj selekcji stacji zwiedzania, ustal strukturę centralnych 5-6 komentarzy, dobierz urozmaicające środki przekazu (w tym ewentualnie urządzenia interpretacyjne) oraz środki animacji zachowań grupy w taki sposób, by zrealizować zamówienie w wersji historycznej, a jednocześnie zagwarantować jego atrakcyjność i efektywność dla dzieci jako uczestników.

	10. Rozegrajcie krótką rozmowę: jeden z Was składa, a inny przyjmuje i notuje telefoniczne zlecenie na obsługę grupy turystycznej. Jest to zwiedzanie tematyczne Waszego miasta (temat reprezentowany przez walory Waszego miasta wybiera zlecający). Poprowadźcie rozmowę tak, żeby spełniła ona warunki wywiadu o grupie, w trakcie którego przyjmujący ma wypełnić kartę grupy i pozyskać wszystkie istotne informacje, umożliwiające jemu albo innej osobie przygotowanie zwiedzania.
	11. Zrealizujcie w dwuosobowym zespole rodzaj gry, w której jeden z was jest zamawiającym a drugi przewodnikiem. Zamawiający formułuje zapytanie o usługę dla grupy dorosłych turystów, w którym nie wskazuje konkretnej formy zwiedzania, a wymienia 4-5 atrakcji różnego typu, położonych w znacznym oddaleniu od siebie na terenie miasta i określa czas zwiedzania jako półtorej godziny i pieszą formę przemieszczania się grupy. Z kolei przyjmujący (przewodnik) uznaje zwiedzanie w tej formie za nierealne i składa propozycję urealnioną, możliwie w dużym stopniu odpowiadającą pierwotnemu zamierzeniu zamawiającego, ale jednocześnie odpowiadającą jakiejś konkretnej formie zwiedzania.. Zamawiający odpowiada z uwagami – i tak aż do ustalenia ostatecznego programu.
	12. Wspomagając się informacjami od doświadczonych przewodników, sporządź listę podmiotów (gospodarzy obiektów, usługodawców, punktów informacji, koordynatorów tras itd.), z którymi przewodnik współpracuje podczas przygotowania typowego spaceru historycznego, najpopularniejszego spaceru tematycznego, objazdu turystycznego miasta i przynajmniej jednej z innych form zwiedzania. Przy każdym z nich wynotuj zakres współpracy, a także jego zwykłe wymagania w stosunku do przewodnika lub grupy (np. konieczność rezerwacji, ograniczenie w zwiedzaniu, przepisy bezpieczeństwa, wymagania dotyczące ubioru itd.). Wyniki przedstaw grupie..

21. REALIZACJA USŁUGI

Wstęp

Treści niniejszego rozdziału nie odnosi się do różnorodnych form zwiedzania, zaprezentowanych już razem ze szczegółowymi wskazówkami w części 2. Zamiast tego omawiamy konieczne czynności przewodnika i jego pożądane zachowania w kolejnych etapach realizacji typowego spaceru klasycznego (historycznego lub tematycznego) - traktowanego tu jako podstawowa forma zwiedzania. Następnie w podobnym układzie (chronologicznym, etap po etapie) zaprezentowano czynności przewodnika w trakcie zwiedzania kombinowanego z elementami objazdu. Na zakończenie najistotniejsze zadania przewodnika podczas zwiedzania opisano w odniesieniu do najczęściej spotykanych grup zorganizowanych turystów, małych grup rodzinnych oraz zwiedzających indywidualnych – których charakterystyka w tym kontekście nie była rozwinięta w części drugiej, by nie zaburzać wywodu na temat kolejnych form.

21.1. Początek zwiedzania

Spotkanie z grupą. Ponieważ nie powinno się nigdy zdarzać, by zwiedzający na niego czekali, na umówionym miejscu spotkania przewodnik powinien zjawić się przynajmniej kilka minut wcześniej. Jeśli idzie tam pieszo, wystarczy ustalić czas tak, by moment dojścia wypadł na 3-5 minut przed ustalonym czasem.

Jeśli natomiast korzysta z transportu miejskiego, lepiej jest pojechać wcześniejszym kursem niż ten, z którym zjawiłby się punktualnie: dość często zdarza się tak zwane „wypadnięcie tramwaju czy autobusu z rozkładu, awaria, korek. Także, jeśli jedzie do tego miejsca własnym samochodem powinien uwzględnić najbardziej krytyczne warianty: korków godzin szczytu czy awarii innych pojazdów na drodze, „doliczając” nawet kwadrans do najdłuższego czasu przejazdu. Po przyjeździe na miejsce przewodnik powinien zawiesić na szyi lub przypiąć do ubrania odznakę, identyfikator czy emblemat i w widocznym miejscu oczekiwać na grupę. Może to być na przykład ławeczka przy obiekcie, pobocze umówionego miejsca parkowania dla autokarów, czy widoczny i łatwo rozpoznawalny punkt na placu, jak fontanna albo monument. Pierwszym zadaniem przewodnika jest krótki przegląd miejsca spotkania (w przypadku przyjazdu turystów własnym środkiem lokomocji sprawdzenie czy będzie on mógł bez przeszkód zaparkować) oraz miejsca rozpoczęcia usługi,

aby w przypadku nieoczekiwanego utrudnienia¹⁵ znaleźć alternatywny sposób na wykorzystanie tego miejsca lub zagospodarowanie czasu czekania. Można w tym czasie jeszcze raz sprawdzić sprawność środków wspierających przekaz (jak nagrania, ilustracje).

Jeśli grupa ma nadjechać własnym pojazdem (np. autokarem, minibusem) dobrze jest nawiązać wcześniej kontakt telefoniczny z osobą kontaktową i dowiedzieć się o jego markę, kolor lub numer rejestracyjny. Znając je przewodnik obserwuje nadjeżdżające pojazdy i sam podchodzi do tego, którym przyjechała „jego” grupa. Oczekując na grupę pieszą w umówionym miejscu przewodnik sam podchodzi do grup o liczebności zbliżonej do podanej w zleceniu, które zbliżają się do tego miejsca i pyta je o nazwę organizatora (zleceniodawcy) lub o znane sobie nazwisko osoby kontaktowej. Poznawszy ją, przewodnik przed powitaniem z grupą zamienia z nią kilka zdań, koniecznych dla właściwego przebiegu wycieczki [por. ekskurs: Mini wywiad].

Mini-wywiad o grupie jako działanie awaryjne

Jest to działanie niezbędne w przypadkach, gdy przewodnik nic albo niewiele wie o grupie, co generalnie nie powinno się wydarzyć [por. Rozdział 20 - przygotowanie bliższe, wywiad]. Wówczas przewodnik musi przeprowadzić z liderem grupy mini-wywiad na jej temat, pytając o kontekst zwiedzania (np. program całej wycieczki, gdzie grupa już była, a gdzie jeszcze będzie, obszar pochodzenia i profil grupy (np. zawodowy) oraz szczególne preferencje, które są mu znane lub ujawniły się w trakcie wycieczki. Ta wiedza pozwoli doświadczonemu przewodnikowi błyskawicznie dostosować swój przekaz do oczekiwań grupy, inaczej stawiając akcenty, a nawet przynajmniej częściowo przebudować przygotowany program interpretacyjny, wymieniając niektóre elementy poszczególnych modułów na bardziej dla niej odpowiednie. Jeśli nie jest to ustalone lub takiej wiedzy przewodnik nie posiada, to przy grupach dorosłych warto dowiedzieć się od lidera grupy, czy jego zdaniem przyjmie ona życzliwie interakcję tak w formie pytań przewodnika, jak i ewentualnych zadań albo rywalizacji. To już wprawdzie dość późny moment na to, ale zawsze można jeszcze ten element w jednych miejscach całkiem wyeliminować, w innych zredukować albo przynajmniej dobrze go wprowadzić i do niego delikatnie zachęcić. Taki wywiad nie może trwać dłużej niż kilkanaście-kilkadziesiąt sekund, ponieważ uczestnicy wycieczki oczekują już na jej właściwe rozpoczęcie. Jest to też czas na wzajemne przekazanie uwag organizacyjnych: potwierdzenie przebiegu programu lub jego korekta, wynikająca np. z opóźnienia albo zmiany planów grupy z powodu innych okoliczności – inicjatywy zmian wychodzą oczywiście od lidera grupy, a nie od przewodnika. Takich ustaleń nie dokonuje się głośno wobec grupy, żeby nie wywoływać propozycji uczestników. Ich przyjęcie mogłoby zaburzyć program zwiedzania a ich odrzucenie może nastawić autorów takich propozycji negatywnie do przewodnika.

¹⁵ Takim utrudnieniem mogą być na przykład chwilowo niemożliwy dostęp przez obecność licznych innych grup we wnętrzu obiektu, brak możliwości zakupu biletów z powodu awarii kasy lub nieobecności personelu, silny deszcz lub mróz w przypadku zaplanowanego zwiedzania od zewnątrz, nagła blokada otoczenia lub samego obiektu przez m.in. awaryjne służby techniczne, nieprzewidziane nabożeństwo w obiekcie sakralnym i inne.

Powitanie grupy. Ma ono za zadanie nie tylko 1) przedstawić przewodnika (co jest wymaganiem dobrego wychowania) ale również 2) dać gościom poczucie, że są mile widziani tak w mieście, jak i na wycieczce 3) wprowadzić miłą i niewymuszoną atmosferę podczas zwiedzania ale jednocześnie 4) skoncentrować uwagę na przekazie i (pośrednio) na doświadczanym i interpretowanym dziedzictwie. Choć powitanie zajmuje bardzo krótki czas w stosunku do całości zwiedzania, jest ono nieproporcjonalnie ważne w stosunku do innych elementów. W tym momencie bowiem do uczestników dociera efekt pierwszego wrażenia („*primacy effect*”) przewodnika jako osoby, które ma kluczowe znaczenie dla całego przebiegu zwiedzania. Mówiąc obrazowo: na tym etapie duża część z nich albo go „kupi” i polubi, dając mu kredyt zaufania i interpretując jego działania pozytywnie, albo uzna za kolejnego nauczyciela, „rutyniarza”, nudziarza, samochwałę czy wąskiego specjalistę i „wyłączy się” już na początku albo – co gorsza – każde kolejne jego działanie będzie interpretowało w duchu tego pierwszego wrażenia. Pokróćce przedstawimy najpierw porady dotyczące zachowania przewodnika, a potem techniczne wskazówki optymalnego postępowania w różnych formach zwiedzania.

Do gości przewodnik powinien podejść spokojnie, swobodnie, bez pośpiechu z uśmiechem, starając się ukazać widoczną dozę sympatii. Nawet jeśli ma tremę, nie powinien tego dać im odczuć. Po pierwsze dlatego, że zdenerwowany przewodnik wywoła niekoniecznie pożądane wrażenia (typu „*ale nam się trafił żółtodziób*”) a w ich skutku niekoniecznie życzliwe reakcje (np. próbę wyprowadzenia go z równowagi, „tak dla kawału”). Po drugie, ponieważ uczestnicy wycieczki znajdują się właśnie w swoim wolnym czasie i chcą być jak najdalej od stresu, pośpiechu czy nerwowości. Wreszcie po trzecie, ponieważ goście z reguły nie spotkali się jeszcze z przewodnikiem, zatem nie znają jego typowych reakcji i taką tremę albo stres może on przed nimi dość łatwo ukryć. Przy spotkaniu przewodnik powinien odczekać krótką chwilę (kilka sekund), rozglądając się życzliwie: na przykład, tyle, żeby zdążyli się uciszyć po wyjściu z autokaru lub zgromadzeniu wokół niego. Najpierw jest to dla nich czas na oswojenie się z jego osobą - natychmiastowe rozpoczęcie mówienia niszczy ten efekt. Ponadto przewodnik takim działaniem koncentruje ich uwagę na sobie, łatwiej mu zatem będzie ją potem utrzymać. Odwrotne działanie: rozpoczęcie mówienia w chwili, gdy goście sami jeszcze rozmawiają, może spowodować ich wrażenie, że przewodnikowi nie przeszkadza, gdy ktoś go nie słucha. To może mieć trudne do odwrócenia konsekwencje w dalszym przebiegu zwiedzania. Dopiero teraz i – jeśli to możliwe – z entuzjazmem w głosie przewodnik zaczyna mówić. Entuzjazm jest ważny, bo jeśli przewodnik da gościom odczuć, że zwiedzanie jest dla niego przygodą, chętniej uznają ją sami także za przygodę dla siebie.

Witając grupę w zwiedzaniu klasycznym, przewodnik przedstawia się z imienia i nazwiska, oraz wprowadza w kontekst swojego zadania. Unika przy tym niepotrzebnie rozdętych form grzecznościowych, trących emfazą. Jego zadaniem jest teraz skrócić naturalny dystans, który każdy odczuwa w stosunku do pierwszy raz napotkanej osoby, a nie go powiększać. Dlatego bardzo pretensjonalnie brzmią zwroty typu „Szanowne Panie i Szanowni Panowie” albo „Witam Państwa serdecznie w X” – dlaczego akurat serdecznie,

skoro się nie znamy? Młodzi ludzie bardzo źle odbierają powitanie w stylu „Drodzy młodzi przyjaciele” – które natychmiast buduje dystans. Dobrą formą powitania dorosłych jest przykładowo: *„Witam Państwa w Z (nazwa miasta lub miejsca, gdzie następuje spotkanie), nazywam się NN (imię i nazwisko) i będę dziś Państwa przewodnikiem w naszym (krótkim) spacerze przez historię (lub) spotkaniu z X (bohater zwiedzania, problem itd.).* Najlepiej nie używać przy tym zaimków dzierżawczych (typu „moje” czy nawet „nasze” miasto X”), ponieważ niepotrzebnie wytwarzają one dystans między przewodnikiem a uczestnikami wycieczki („nasze” – w więc nie „wasze”), a ta ma być przecież wspólnym przedsięwzięciem. Warto także powiedzieć jedno zdanie o sobie, na przykład o głównym wykonywanym zawodzie. Ma to tę przyczynę że w obcym sobie miejscu i w stosunku do poznanych osób ludzi z reguły są ciekawi i to pytanie może być potem wielokrotnie zadawane przez kolejnych uczestników. Wystarczy więc wymienić profesję nie rozwijając tego punktu nadmiernie, na przykład: *„Mieszkam w X od urodzenia (od 15 lat) i z zawodu jestem XX”.* Tylko w zwiedzaniach tematycznych, można nieco rozszerzyć tę informację, czyniąc z niej jakby referencję swojej osoby, która może na wstępie pomóc w stworzeniu autorytetu w danej tematyce. Może to wyglądać na przykład tak: *„na co dzień jestem pracownikiem naukowym instytutu X i zajmuję się V”*, albo *„Przez dziesięć lat byłem pracownikiem zakładu Y, a od przejścia na emeryturę współpracuję z firmą przy obsłudze wycieczek”* lub podobnie. Ważne jest, by od początku przewodnik zyskał sympatię zwiedzających, co pomoże mu potem skupić ich uwagę. Powinien ich więc przywitać z uśmiechem, zwracać się prosto do nich i patrząc im często w oczy. Zaraz po przedstawieniu się, a przed rozpoczęciem zwiedzania, przewodnik powinien zapoznać grupę z głównymi punktami programu wycieczki, a także podać szczegóły dotyczące ewentualnych przerw oraz miejsca zakupów lub posiłku (w grupach zagranicznych zaczynających wizytę w Polsce także miejsca wymiany walut). Jeśli uzna to za konieczne, podaje także zasady bezpieczeństwa, jak zachowanie przepisów bhp czy innych obowiązujących w danym miejscu. Jest to też dobre miejsce, by w prostych słowach zachęcić uczestników do zadawania pytań: bardzo dobrze przekazać taki sygnał już od początku (np. *„Będzie mi bardzo miło, jeśli Państwa coś zainteresuje i o to zapytacie, postaram się Was nie zawieść”* lub w podobnych słowach). W ten sposób naturalna potrzeba ludzi: doświadczenia i dowiedzenia się tego, co chcą wiedzieć zostanie jakby oficjalnie zaakceptowana i podniesiona do rangi nie tylko mile widzianego, ale i integralnego, czyli niezbędnego elementu zwiedzania. Unikając wszelkiego podobieństwa do lekcji i szkoły warto także bardzo grzecznie zapowiedzieć interaktywną formę zwiedzania. W pierwszym rzędzie chodzi o to, że i przewodnik będzie w trakcie zwiedzania zadawał pytania (*„Także i ja będę się chciał od Państwa dowiedzieć, jak Wam się podobają nasze atrakcje ”* albo *„...jak Wy oceniacie to, co Wam pokażę”* czy podobnie). Dzięki temu już na początku pozyskuje on większą koncentrację przynajmniej części z nich którzy, nie chcąc być „przyłapani” na niewiedzy, będą bardziej uważać. Warto także w podobny sposób zapowiedzieć obecność innych elementów interaktywnych, jeśli takie są przewidziane, w tym zwłaszcza konkursów i zadań związanych z ruchem albo kreatywnością. Skupi to od początku bardziej uwagę uczestników

na przekazie przewodnika, detalach i szczegółach a także wprowadzi atmosferę oczekiwania na takie elementy, które jest jakąś formą podniecenia i sprzyja dobrej atmosferze zwiedzania.

Przy objeździe przewodnik podchodzi do autokaru i przedstawia się sam oraz pyta kierowcę lub lidera grupy, czy to z nim są umówieni na zwiedzanie. Jeśli odpowiedź jest twierdząca, wchodzi do pojazdu, wita się z liderem grupy i kierowcą, a potem przedstawia się przez mikrofon grupie, stojąc przodem do zwiedzających. Dopiero potem siada na swoim miejscu, i wydaje polecenie rozpoczęcia jazdy.

Inna forma powitania może być zastosowana przy zwiedzaniach alternatywnych (na przykład fabularyzowanym, stylizowanym lub z perspektywy), kiedy przewodnik wykonuje narrację w pierwszej osobie i jest ucharakteryzowany albo kiedy grupa oprowadzająca chce zacząć od sceny tematycznej. W takich przypadkach „merytoryczne” przedstawienie się – z imienia i nazwiska – zaburzyłoby atmosferę zwiedzania. Wówczas na dwie-trzy minuty przed umówionym czasem spotkania przewodnik jeszcze raz nawiązuje kontakt telefoniczny z liderem grupy i wydaje mu dyspozycje, gdzie powinien ją ustawić. Następnie zbliża się do grupy i rozpoczyna prowadzenie bez przedstawień, lecz według scenariusza (w zwiedzaniu fabularyzowanym) lub zgodnie z przyjętą konwencją, jako bohater, świadek historii albo „rzecznik perspektywy”, wprowadzając także od razu właściwą stylizację języka.

Rozpoczęcie zwiedzania. W zależności od formy zwiedzania może mieć różną postać. Może więc to być komentarz wprowadzający (jak w zwiedzaniach tematycznych, zwiedzaniach z narracją alternatywną), pierwszy komentarz przy obiekcie (jak w spacerze historycznym), rozpoczęcie opowieści podaniem jej kontekstu (jak w zwiedzaniu biograficznym, stylizowanym, z perspektywy), pierwsza scena (jak w zwiedzaniu fabularyzowanym), komenda do podjęcia jazdy i początek prezentacji przestrzeni, jak w objeździe) i tak dalej. Ważne jest by początek zwiedzania był bardzo dobrze przemyślany i starannie przygotowany, ponieważ od niego w bardzo dużej mierze zależy, czy przewodnikowi uda się skupić uwagę uczestników (pozyskać ich dla tematu), czy też będzie o to musiał walczyć przez cały czas zwiedzania, a może nawet od początku „utraci” niektórych z nich. Niektórzy badacze interpretacji twierdzą nawet, że pierwsze trzydzieści sekund jest czasem krytycznym dla powodzenia całej interpretacji i od nich zależy najbardziej, czy się ona powiedzie.

21.2. Przebieg zwiedzania

Formy zwiedzania. Najczęściej występujące i najlepiej sprawdzone formy szeroko zaprezentowaliśmy w drugiej części niniejszego podręcznika [Rozdziały 7, 8, 9, 10 i 11] w odniesieniu do otwartych przestrzeni miasta, a w trzeciej [Rozdziały 12, 13, 14, 15 i 16] do pojedynczych obiektów i przestrzeni wyodrębnionych. Nie ma więc potrzeby powracać tu do tych opisów: Czytelnik poszukujący wskazówek co do konkretnego zwiedzania znajdzie je w odpowiednim rozdziale. Najlepiej, jeśli połączy opis danej formy zwiedzania z poprzednim rozdziałem 20 o przygotowaniu oraz z niniejszym rozdziałem opisującym realizację programu

i potraktuje je razem jako kompletny poradnik doboru, przygotowania i wykonania programu w takiej a nie innej formie. O doborze formy powinna decydować treść zamówienia lub ostateczne ustalenia ze zleceniodawcą, profil grupy zwiedzających i jej przewidywane oczekiwania.

Rozmaitość form i narzędzi przekazu. Najczęściej wykorzystywane formy przekazu zostały szeroko zaprezentowane w Rozdziałach 17 i 18, do których w tym momencie odsyłamy Czytelnika. Należy pamiętać, że istnieje kilka kryteriów doboru form przekazu.

Po pierwsze, muszą one być uzgodnione z wybraną lub ustaloną w zleceniu formą zwiedzania: czy to taką, jak je opisano w części 2 podręcznika czy to jeszcze inną. Zatem na przykład w trakcie klasycznych spacerów pieszych przewodnik stosuje komentarz rozwinięty i zredukowany, uzupełniając go o anegdoty, legendy, ewentualne cytaty literackie, może używać ilustracji. W zwiedzaniu obiektów urozmaicheniem może być wykorzystanie urządzeń interpretacyjnych (np. włączenie prezentacji). Z kolei podczas objazdu dominują komentarze zredukowane, przy ewentualnych przystankach w zatokach postojowych i podobnych miejscach przewodnik może zastosować także komentarz rozwinięty (można wtedy także wyjść z samochodu, żeby z bliska zobaczyć np. detale obiektu lub z dogodnego miejsca obejrzeć panoramę miasta). W wymuszonych postojach podczas przejazdu (korki!) przewodnik może stosować „zapełniacze”, typowe dla form objazdowych i tam opisane. Ich treść może dotyczyć ogólnej problematyki miasta i żyjących w nim ludzi (mogą także zawierać anegdoty, co odwróci uwagę słuchaczy od męczącego i bezcelowego postoju). Z kolei forma opowiadania („storytelling”) bardzo zalecana jest w zwiedzaniu stylizowanym, w którym za to trudno sobie wyobrazić np. element prelekcji. Nie ma też raczej miejsca dla komentarzy merytorycznych w zwiedzaniu fabularyzowanym itd.

Po drugie, bardzo wiele zależy od grupy uczestników: trudno sobie na przykład wyobrazić konferencyjną grupę naukowców albo nawet pasjonatów sprzętu militarnego, zwiedzających z dominującym wykorzystaniem legend – tu zdecydowanie lepszy efekt uzyskają komentarze merytoryczne, a materiał ilustrujący może mieć postać nawet trudniejszych schematów. Z kolei ani komentarzy, ani schematów na pewno nie użyje się w zwiedzaniu z młodszymi dziećmi, preferując w to miejsce właśnie legendy i opowiadania.

Po trzecie, jeśli chodzi o posługiwanie się narzędziami i urządzeniami [ich opisy są w Rozdziale 19, do którego odsyłamy] – to przewodnik może i powinien je wykorzystać, jeśli funkcjonują w obiektach czy zwiedzanych miejscach, a prezentowane treści odpowiadają jego programowi: wbudowuje wówczas ich przekaz w swoją interpretację w całości lub w części. Po czwarte, ważne jest poprawne oszacowanie poziomu gotowości grupy na rozmaite formy animacji i jej gotowości do zaangażowania się w nich, czego przewodnik dokonuje na podstawie wywiadu [por. Rozdział 20] i własnego doświadczenia z podobnymi grupami.

Słownictwo i budowa zdań. Ten temat został szeroko przedstawiony w Rozdziale 17, gdy omawialiśmy rejestr językowy jako narzędzie przekazu, odsyłamy więc Czytelnika do tamtego wyводу. Należy także przypomnieć uwagi zaprezentowane w części 2 [Rozdział 11] odnoszące się do zwiedzania z dziećmi i z grupami osób niepełnosprawnych.

Obok lektury tamtych wskazówek niech w tym miejscu wystarczy przypomnienie dwóch generalnych zasad: 1) Nie używa się terminów obcojęzycznych, naukowych, fachowych i branżowych niezrozumiałych dla oprowadzanej grupy, a jeśli wprowadza się nowy termin, to zawsze należy go wyjaśnić, najlepiej z podaniem ilustrującego przykładu lub pokazaniem materialnego detalu, który jest jego ilustracją. 2) Poza zwiedzaniem dla specjalistów i pasjonatów zdania formułowane przez przewodnika mają być krótkie, pojedyncze lub najwyżej dwuczłonowe, sformułowane jasnym językiem: zawsze jeśli coś można powiedzieć łatwiej i prościej, to należy to uczynić. Należy jednak pamiętać, żeby jedno pojęcie tłumaczyć tylko jeden raz. W innym przypadku część zwiedzających poczuje się urażona traktowaniem ich jak osoby nieinteligentne.

Utrzymywanie kontaktu wzrokowego. Przez całe zwiedzanie, o ile nie ma ono charakteru fabularyzacji lub warsztatu, przewodnik zwracając się do uczestników powinien patrzeć na nich (nie ponad nimi, nie w bok ani nie pod ich nogi). Najprostsze jest to przy prowadzeniu bardzo małej, kilkusobowej grupy lub w zwiedzaniu indywidualnym, kiedy wystarczy zachowywać się jak w naturalnej rozmowie z kilkorgiem znajomych. Jeśli grupa jest duża i stoi dość szeroko (np. w półkolu), dobrze jest zachować pewien dystans fizyczny (przynajmniej półtora metra, może nieco większy) i zwracać się mniej więcej ku środkowi grupy, kierując wzrok lekko ponad głowę najwyższego z uczestników. Wówczas większość zwiedzających będzie miała wrażenie, że przewodnik patrzy właśnie na nich i do nich mówi, jednak nikt nie poczuje się szczególnie „wybrany” i onieśmielony lub przytłoczony jego spojrzeniem.

Elastyczność przewodnika i programu. W wielu miejscach tego podręcznika wspomniano już o potrzebie elastyczności przewodnika jako jego cechy zawodowej. Jednak ze względu na wagę i kluczowe znaczenie elastyczności w realizacji programów interpretacji dziedzictwa przez przewodników, jego szczegółowe omówienie z przykładami jest niezbędne właśnie w kontekście samego zwiedzania. Dopiero na miejscu może się okazać, że jego uczestnicy są na przykład niespodziewanie bardziej otwarci na rozwinięty komentarz do tego czy innego obiektu – albo na tyle zmęczeni podróżą, że zniosą tylko komentarze zredukowane. Mogą również być znacznie mniej skłonni do udziału w tej konkretnej czy innej formie zaangażowania, którą przewodnik zaplanował – wówczas musi on zredukować jej udział a nawet, jeśli tylko ma alternatywę, zastąpić ją inną. Na przykład zawsze jest możliwa rezygnacja ze zwiedzania zadaniowego wystawy na rzecz selektywnego albo zwykłego omówienia obiektu zamiast wysłuchania lub obejrzenia dłuższej prezentacji dokumentalnej. Ponieważ jednak nie można prawie nigdy zrezygnować z zamówionych już warsztatów czy innego płatnego mikroeventu (jak inscenizacji, występu itd.), rolą przewodnika jest tak interesujące i zachęcające wprowadzenie do nich, by wykrzesać z uczestników maximum chęci i dobrej woli oraz zmobilizować ich energię. Z kolei w zwiedzaniu z klientami indywidualnymi i małymi grupami przez cały czas usługi przewodnik stara się nawiązać rozmowę z klientem (klientami), pytając o ich zainteresowania, ich odbiór zwiedzanych miejsc, stosując pytania porównawcze (o ich miejsca pochodzenia) a także nawiązując w swoich komentarzach do ich doświadczeń

(np. zawodowych) i do ich wypowiedzi. W tej indywidualnej usłudze ma to kluczowe znaczenie, daje bowiem klientowi wrażenie partnerskiego zwiedzania, swobodnej rozmowy z ekspertem od miejsca, jego dziedzictwa i codziennego życia ludzi. W opisie głównych i uzupełniających form przekazu [w Rozdziałach 17 i 18] znajdują się wskazówki na ich optymalne zastosowanie, do których w tym miejscu odsyłamy Czytelnika.

Zasada równowagi treści i czasu. Prawdziwą sztuką jest utrzymanie balansu między czasem zwiedzania (niepełnym dla przewodnika a często długim dla zwiedzających, którzy muszą się koncentrować) oraz treścią która jest w jego trakcie przekazywana. Tu obowiązuje zasada: nie należy zwiedzających ani nadmiernie obciążać materiałem (w postaci faktów i merytorycznych komentarzy), ani ekstremalnie go ograniczać przy jednoczesnym maksymalnym urozmaiceniu. Przesyt informacji powoduje szybko spadek koncentracji, zagubienie wątków, zmęczenie i zniechęcenie uczestników, a w konsekwencji – wbrew zamierzeniom mizerny efekt przyrostu wiedzy. Z kolei jeśli materiał istotny dla interpretacji zostanie tak dalece zredukowany, że zdominują go dodatki w postaci anegdot, opowiadań, zabawy bez nauki, mających zagwarantować czystą przyjemność, to nawet jeśli będzie to przez niektórych dobrze odebrane w danym momencie, w dalszej perspektywie sami odkryją, że niewiele zyskali, ponadto takie postępowanie jest sprzeczne z celami interpretacji, mającej uczestnika rozwijać. Podobnie należy zachować równowagę w prezentowaniu różnych aspektów dziedzictwa: z jednej strony nie jest rzetelna interpretacja prezentująca tylko jeden punkt widzenia czy aspekt funkcjonowania (chyba że celowo taka jest wybrana, by ukazać właśnie ową inną perspektywę). Z drugiej jednak ukazanie zbyt wielu aspektów powoduje rozdrobnienie w prezentacji i utratę całościowego ujęcia. W rezultacie dochodzi do sytuacji, w której, zgodnie ze starym niemieckim przysłowiem, „od nadmiaru drzew nie widać już lasu”. Lepsza zatem jest prezentacja kilku aspektów tematu lub paru głównych skutków wydarzenia (w tym może jednego mniej oczekiwanego przez zwiedzających) zamiast szczegółowego rozwodzenia się nad wszelkimi możliwymi jego konsekwencjami i lepsze jest zwrócenie uwagi na parę unikatowych detali od zabijającego wszelką ochotę wyczerpującego (we wszystkich znaczeniach tego słowa!) wykładu techniki artystycznej. Należy przypomnieć i to, co przedstawiono przy prezentacji form przekazu [por. Rozdział 17]: fakty i detale muszą być prezentowane oszczędnie, w ten sposób nie zanudzą, a może zostaną lepiej zapamiętane jako naprawdę ważne.

Zasada wzajemnej regulacji przewodnika i grupy. W trakcie zwiedzania przewodnik i grupa „regulują się wzajemnie”. Z jednej strony jest oczywiste, że bez pozyskania i podtrzymania uwagi zwiedzających przewodnik nie jest w stanie przeprowadzić swojego programu interpretacyjnego. Z drugiej jednak tylko przy jego prawdziwym zaangażowaniu uczestnicy wycieczki wyciągną z niej rzeczywiste korzyści, nie wyczerpujące się na przypadkowym zapamiętaniu kilku dat, nazwisk i miejsc. Dalej: to wprawdzie przewodnik jest osobą dominującą przebieg zwiedzania, przygotowującą i przekazującą treści oraz decydującą o sposobach wykonania. Jednak z drugiej strony ostateczny kształt programu, czyli to co, w jakim zakresie, w jakiej formie językowej i jak zostanie przekazane, a zwłaszcza

odebrane współtworzą uczestnicy. To ich zainteresowania i oczekiwania, ich możliwości percepcji, poziom języka, możliwości koncentracji, stopień zmęczenia, fizyczne możliwości poruszania się, a nawet potrzeby fizjologiczne wpływają na dziesiątki szczegółowych decyzji, zachowań interpretacyjnych i reakcji przewodnika. I tak, niezależnie od wiedzy wynikającej ze zlecenia i wywiadu, a także mini-wywiadu z liderem grupy na początku, ostatecznie jednak reakcje zwiedzających, wypowiedziane przez nich pytania, ich widoczne zainteresowanie lub jego brak, odnotowywane przez przewodnika są regulatorem ostatecznej wersji programu, ponieważ skłaniają go do spontanicznej przebudowy poszczególnych punktów, skracania lub przedłużania komentarzy, wspomniania lub pomijania elementów historii lub materialnych detali, rozwijania lub redukowania niektórych form animacji, a także kierunków prowadzonej rozmowy. Wzajemna regulacja, dokonująca się niepostrzeżenie dla zwiedzających, służy przede wszystkim lepszemu dostosowaniu programu do potrzeb grupy, a w konsekwencji jego powodzeniu. Przewodnik, który tego nie zrozumie i będzie usiłował zawsze „po swojemu” zrealizować przewidziany program „od A do Z”, może być pewny, że poniesie porażkę.

Techniki oprowadzania a jakość zwiedzania. O powodzeniu zwiedzania z przewodnikiem nie decyduje wyłącznie przekaz i inne aktywności interpretacyjne, które go uzupełniają. Ważne są także świadome działania przewodnika o charakterze organizacyjnym, które redukują bariery i ograniczenia w kontakcie z dziedzictwem oraz pogłębiają jakość spotkania turystów z dziedzictwem przez wprowadzanie jego wielowymiarowości, i w rezultacie czynią ich doświadczenie bardziej intensywnym. Pokróćce je tu opiszemy.

Należy do nich w pierwszym rzędzie **dbałość o wrażenia wizualne** uczestników. Cel, o który chodzi, obrazowo można określić jako „uczta dla oczu” na której przewodnik nie jest wprawdzie kucharzem, ale komponuje układ na talerzu, dba o oświetlenie i elegancję stołu i jednocześnie serwuje posiłek. Po pierwsze, na każdej stacji zwiedzania goście muszą zostać tak ustawieni, żeby każdy z nich coś (a najlepiej jak najwięcej i najwyraźniej) zobaczył. Ten postulat nie wyczerpuje się tylko na sprawdzonych i dobrze znanych przewodnikom miejscach ustawienia grupy, z których dany widok czy ujęcie obiektu jest najlepsze (tak zwane perspektywy fotograficzne). Czasem wymagane jest szybkie działanie awaryjne, gdy na przykład rusztowania i plandeki remontowe zasłaniają widok na charakterystyczny fragment historycznego krajobrazu lub akcja festynu ulicznego odbywa się właśnie w miejscu, z którego widok jest najlepszy i niepowtarzalny. Wówczas trzeba przyprowadzić zwiedzających na takie miejsce, z którego widok jest tak samo unikatowy lub niewiele mniej imponujący. A to miejsce przewodnik musi uprzednio poznać i osobiście sprawdzić.

Jak uzyskać dobre wrażenia słuchowe? Na jakość zwiedzania wpływa także to, co uczestnik słyszy: w pierwszym rzędzie rodzaj i jakość dominujących bodźców słuchowych, a wszędzie tam, gdzie to możliwe, także unikatowe dźwięki, współtworzące całość wielozmysłowego obrazu miasta. Zaczynając od ochrony uczestników: przewodnik musi zważać na to, by mówić do nich odpowiednio głośno tak, by był słyszany przez wszystkich. W różnych miejscach oznacza to różne natężenie głosu: od naturalnej głośności „nauczyciela w klasie” podczas zwiedzania niewielkich pomieszczeń, przez podniesiony ale nie nazbyt silny

głos w dużych wnętrzach np. nawach kościołów czy pałaców miejskich, aż po naprawdę maksymalny w skali głośności, lecz nadal niepodobny do krzyku przekaz na ulicy i przy silnym wietrze (przy okazji: w tej sytuacji przewodnik musi ustawić się z wiatrem, a nie pod wiatr, nawet gdyby musiał stać za grupą i mówić zza pleców uczestników) powinno być również ciekawym doświadczeniem dla uszu. Podobnie, jeśli nie da się uniknąć dłuższego komentarza w bezpośrednim sąsiedztwie jezdni na hałaśliwej ulicy, wycia maszyny budowlanej albo odbywającego się występu ulicznego grajka, należy ustawić grupę możliwie daleko od źródła dźwięku (co nie zawsze jest możliwe, bo traci się widok) – i po prostu mówić głośno. Wszystkie wymienione problemy znakomicie usuwa bezprzewodowy Tour Guiding System, o którym była już mowa [Rozdział 19] – jednak dla wielu przewodników koszt zakupu takiego zestawu jest wciąż zbyt wysoki, a jego wypożyczanie na dwugodzinną wycieczkę zbyt uciążliwe. Obok głośności należy zwrócić uwagę na tempo mówienia. Zbyt wolne stopniowo dekoncentruje słuchaczy i stwarza niepożądane wrażenie „namaszczenia” i patosu. Zbyt szybkie z kolei nie pozwala im się skoncentrować i „zasmakować” w przekazie, budzi zresztą czasem wrażenie pośpiechu i „masowej obsługi”, czego żaden klient nie lubi. Szczególnie nieprzyjemne jest, gdy przewodnik (przewodniczka), mając z natury wysoki głos, dodatkowo mówi zbyt szybko – wtedy budzi to wrażenie nieprzyjemnego „jazgotu koło ucha” – bo tak to potem opisują rozzarowani turyści. Głośne mówienie jest istotne także przy zwiedzaniu ze starszymi osobami, które często słabiej słyszą, ale niechętnie się do tego przyznają. Dlatego zasadą powinno być, że jeśli w grupie tych osób jest tylko kilka, trzeba je zapraszać jak najbliżej przewodnika, jeśli więcej – po prostu mówić do całej grupy „o jeden ton głośniej”.

Druga część uwag w kontekście dźwięku i słyszenia zmierza do uzyskania wysokiej jakości wrażeń słuchowych. Po pierwsze decydująca jest w tej kwestii umiejętność modulacji głosu przewodnika, który zawsze powinien unikać głosowej monotonii. Przewodnik mówiący stale „na jednej wysokości” jest w stanie „położyć” każde zwiedzanie i nawet największe jego wysiłki podejmowane przy jego przygotowaniu będą w dużej części bezowocne. Jest tak dlatego, że słuchacze wychwycą i zarejestrują zaledwie ułamek z tego, co im powie, a niektórzy z nich nawet w ogóle „wyłączą się” po pewnym czasie, uśpieni monotonią przekazu. Dlatego osoby mające problem z monotonnym mówieniem a chcące uprawiać zawód przewodnika muszą bezwzględnie odbyć kilka konsultacji ze specjalistą (doświadczonym przewodnikiem, ale jeszcze lepiej aktorem lub nauczycielem dykcji) i wiele godzin ćwiczyć z nagrywaniem, co pozwoli im opanować ten poważny mankament. Dlatego przewodnik powinien kierować się zasadą używania głosu tak, jakby był on instrumentem muzycznym. Wykorzystuje całą swoją skalę: począwszy od tonów niskich do wysokich. Tonem wiodącym narracji jest wówczas jego naturalny ton mówienia, lekkie podniesienia lub obniżenia służą akcentowaniu szczegółów czy cytowaniu, a elementy wprowadzenia słów innej (drugiej) osoby w dialogach oraz momenty wymagające dramatyzacji przewodnik oddaje na tonach znacznie niższych lub znacznie wyższych niż jego naturalny. Krótkie pauzy w mówieniu stosuje przed wprowadzeniem głównych punktów swojego przekazu (kluczowych zdań) lub natychmiast po nich, by albo dodatkowo skoncentrować uwagę na tym, co właśnie powie, albo pozwolić

temu wybrzmieć. Zdecydowanie unika też wszelkich elementów angofrazji (niekiedy nazywanych „wypełniaczami” mowy, jak nieszczęsne „yyy”, „eee” „aaa”) oraz nadużywane „hmm”.

Jak to już ukazano w poprzednich rozdziałach, przewodnik musi bardzo często malować obrazy słowne: o ile wydarzenia i sceny są w nich zarysami i postaciami, to jego ton, który uwrażliwia na okoliczności i dramatyzuje akcję, jest tu kolorem i światłocieniem. A ileż traci na oddziaływaniu nawet genialny w kształtach obraz namalowany jednym kolorem? W malowaniu słownych obrazów przewodnik dobiera starannie przymiotniki i rzeczowniki dla porównań. Pamięta o ilustrowaniu mówionego słowa odpowiednią mimiką i gestami, jednak unika przy tym gestów niepotrzebnych, w tym typowych dla siebie „manier” jak składanie lub rozkładanie ramion, splatanie dłoni, a także podrygiwanie i dość częste tzw. tańczenie, czyli niekontrolowane ruchy nóg czy nawet zmiany ustawienia w trakcie mówienia do grupy.

Także przekazując merytoryczne komentarze zwłaszcza rozwinięte (ponieważ są z natury dłuższe), przewodnik musi zmieniać barwę głosu dla cytacji, treści wprowadzanych jako poboczne (np. anegdot) przekazywania dialogów (daje tam głos różnym osobom), akcentowania szczególnie ważnych albo zagadkowych fragmentów, pytań, w tym tych podsumowujących. Innym ważnym elementem tworzenia kalejdoskopu wrażeń jest dopuszczanie do głosu samego miasta, przez zwracanie uwagi gości na dźwięki: odgłosy charakterystyczne dla danych miejsc (historyczny pub ale i ZOO czy park z rzadkimi gatunkami ptaków), unikatowe motywy muzyczne (jak hejnały miejskie, carillony itd.), dźwięki rzadkich instrumentów w kolekcjach muzealnych, brzmienie języków mniejszości (co w Polsce rzadkie) lub gwar i dialektów regionalnych, fragmenty miejskich piosenek i przyśpiewek czy typowe albo niepowtarzalne efekty dźwiękowe maszyn, pojazdów, bram i innych przedmiotów. To wszystko współkształtuje obraz miasta i byłoby wielkim zubożeniem interpretacji, gdyby przynajmniej jakaś część tego bogactwa nie została przekazana turystom. Przewodnik w pierwszym rzędzie powinien dać im okazję do usłyszenia dźwięków w oryginale, możliwością zastępczą jest odtworzenie na miejscu nagrania (w ten sposób komponując w jeden, choć sztuczny, obraz to co ludzie tam widzą i to co *mogliby* usłyszeć), dopiero ostatnim wyjściem jest osobiste naśladowanie tych dźwięków, bo zawsze będzie ono tylko gorszą kopią oryginału. Naśladować powinien tylko ten przewodnik, który jest siebie pewien w tej kwestii: wie, że dobrze mu to wychodzi i nie ośmieszy się przy tym. Inny zawsze więcej osiągnie odtwarzając nagranie.

Sztuka chodzenia. Oprowadzanie jest również w dużej mierze doświadczeniem chodzenia. Jeśli jego uczestnicy muszą zbyt wiele chodzić lub stać w miejscu, będą ich boleć nogi i na tym zaczną się koncentrować, tracąc zainteresowanie tym, co jest mówione, a nawet wspólnie robione. Przy pieszym spacerze, który trwa półtorej godziny lub dłużej (a jest to większość zwiedzań) wszyscy zaczynają odczuwać zmęczenie, niezależnie od tego, czy więcej chodzą czy stoją (stanie jest dla wielu, szczególnie młodych nawet bardziej męczące niż chodzenie). Ponieważ dla większości ludzi tak długie chodzenie bez przerw nie jest

codzienną praktyką, przewodnik będzie miał problemy z utrzymaniem koncentracji. Z tego powodu jest konieczne takie organizowanie zwiedzania, by przynajmniej w niektórych miejscach można było usiąść i wysłuchać dłuższego komentarza lub opowiadania bez potrzeby ogłaszania przerwy. Jest do tego okazja w wielu kościołach (gdzie można wysłuchać komentarza na temat wystroju siedząc w ławkach głównej nawy), w muzeach, gdzie prawie zawsze jest możliwość usiąść, w parkach, gdzie komentarza można słuchać siedząc na ławkach, w całkiem licznych punktach miasta, gdzie skwery, place i miejsca są zaopatrzone w ławki, a historyczny krajobraz można często podziwiać (i komentować) z przygotowanych do tego miejsc widokowych np. z pagórka, historycznego bastionu czy tarasu na dachu budynku. Starsze dzieci, nastolatki i jeszcze studenci nie mają także problemów z tym, żeby usiąść nawet na brukowanym placu czy na podłodze sali muzealnej, a przy dobrej pogodzie, na trawie – nie można tego jednak wymagać od grup dorosłych. Oczywiście także przerwa w dłuższym zwiedzaniu wiele tu pomoże, jednak i ona powinna być przewidziana w takim miejscu, gdzie zmęczeni mogą usiąść nie musząc koniecznie płacić za obsługę kelnerską. Drugim aspektem chodzenia jest jego tempo. W Rozdziale drugim wskazano już, że musi ono być dostosowane do najwolniejszego (lub niepełnosprawnego ruchowo) uczestnika grupy tak, by ten się nie męczył. Jednak nawet, jeśli takiej wyraźnie wolniejszej osoby nie ma, przewodnik nie może zmuszać grupy do biegu (na przykład w celu „złapania” zielonego światła na przejściu). Jeśli ludzie będą zasapani, także nie będą wdzięcznymi słuchaczami, abstrahując już tu od równie zasapanego przewodnika, który traci większość ze swojej charyzmy i może zapomnieć o dobrej modulacji głosu. Prowadzenie we właściwym tempie to prawdziwa sztuka i – co najgorsze – nie można tego elementu z góry ustalić dla każdej grupy. W grupach bez wyraźnych wskaźników (jak wspomniana osoba niepełnosprawna stale lub okresowo - o kulach - małe dzieci czy osoby wyraźnie starsze lub chodzące z laskami) dopiero pierwsze minuty zwiedzania pomogą przewodnikowi zorientować się, jakie tempo będzie najwłaściwsze. Powinien więc przez ten czas dobrze obserwować ruchy grupy i reakcje na nadane tempo oraz do nich dostosować całą resztę zwiedzania. Miarą nieuwagi przewodnika i jego porażką są prośby wyrażane w jego kierunku, aby iść wolniej: świadczą one o tym, że nie umiał rozpoznać grupy i nie dostosował tempa na czas. Jeśli na te prośby nie zareaguje, jego klęska będzie całkowita: duża część uczestników zwiedzania zapamięta z niego przede wszystkim pośpiech i (własne) zmęczenie. Byłoby to całkowite przeciwieństwo udanej interpretacji dziedzictwa.

Unikanie wizualnych barier i wyjątki. Prowadząc spacer lub zwiedzanie obiektu z mniejszymi grupami, przewodnik powinien raczej unikać tworzenia barier pomiędzy sobą a uczestnikami przez stawianie za stołem, na wysokich postumentach albo na podwyższonych miejscach. Ta uwaga nie odnosi się jednak do bardzo dużych grup, gdzie takie miejsce zdecydowanie pomaga w utrzymaniu kontaktu, ponieważ pozwala przewodnika wszystkim zobaczyć i usłyszeć.

Technika prowadzenia spaceru. Jak to już opisano [w Rozdziale 7] typowy spacer odbywa się w konwencji stacyjnej, czyli „od miejsca do miejsca”, przy czym kolejne „stacje” są miejscami interpretacji rozwiniętej (na przykład w formie komentarza rozwiniętego, opartego na sylabusie miejsc lub kolejnych scen kontynuowanego opowiadania), a miejsca między nimi są prezentowane krócej, m.in. w postaci komentarzy zredukowanych, prezentacji kontynuowanej, czy też są okazją do przekazania form urozmaicających, np. anegdot. Podczas przechodzenia na trasie spaceru pomiędzy kolejnymi punktami stacyjnymi, przewodnik idzie jako pierwszy – dba o to, by nikt z uczestników wycieczki go nie wyprzedzał (co jest typowe dla dzieci). Grupę zamyka pilot, kierownik, nauczyciel lub inny lider grupy albo osoba poproszona o to przez przewodnika. Tempo marszu jest dostosowane zarówno do możliwości kondycyjnych grupy lub jej poszczególnych członków (osoby starsze, niepełnosprawne, dzieci itd.), jej wielkości (im większa grupa, tym wolniej) warunków terenowych (jeśli idzie się pod górę, znacznie wolniejsze, jeśli z góry, z natury szybsze), warunków pogodowych (jeśli np. jest ślisko, powinno się iść wolniej i ostrożniej, z kolei jednak podczas nagłego deszczu można przyspieszyć, by w interesie wszystkich prędzej znaleźć się pod dachem). Przekaz przewodnika nie powinien mieć miejsca w trakcie marszu, a tylko podczas przystanków na stacjach. Nawet dla przekazania krótszych form przewodnik robi choćby kilkunastosekundowy przystanek, inaczej na pewno ktoś go nie usłyszy. Wyjątkami od tej zasady są zwiedzania indywidualne, kiedy można swobodnie rozmawiać w trakcie marszu. Zwiedzanie z dwoma, maksymalnie trzema osobami dopuszcza mówienie w drodze tylko wtedy, gdy wszyscy idą obok siebie, co jest możliwe tylko na mało ruchliwych za to szerokich chodnikach.

Ustawienie grupy przy stacji spaceru dokonuje się albo spontanicznie (na przykład frontem do obiektu albo w półkolu wokół przewodnika), albo wymaga pewnych zabiegów z jego strony. Zazwyczaj po jednej-dwóch stacjach, gdzie widoczny jest wysiłek przewodnika zmierzający do prawidłowego ustawienia, grupa samoczynnie zaczyna na kolejnych ustawiać się zgodnie z jego oczekiwaniami. Działania przewodnika mają na celu takie ustawienie grupy, by 1) interpretowane miejsce lub obiekt były jak najlepiej widoczne dla wszystkich, ewentualnie by widzieli też interpretowane detale, 2) by także przewodnik był dobrze widziany i słyszany, 3) żeby była możliwa interakcja w formie rozmowy, pytań i odpowiedzi, ewentualnie także inne formy animacji, jeśli takie są zaplanowane, 4) by było to miejsce bezpieczne (niezagrożone np. przez pojazdy albo spadające sopte lodu) oraz 5) by było wygodne dla samych zwiedzających i pozostałych korzystających z przestrzeni (a więc by na przykład grupa nie blokowała ruchu przechodzącym a z kolei oni nie rozpraszali uwagi zwiedzających). Ważne jest, by przewodnik nie stał ani przodem do grupy i jednocześnie tyłem do obiektu, ani – tym bardziej – przodem do obiektu i tyłem do grupy. W tym pierwszym przypadku skoncentruje on bowiem uwagę grupy na sobie zamiast na obiekcie, w drugim – nie będzie słyszany, abstrahując już od nienaturalności takiego zachowania. Najlepiej stanąć na boku, mniej więcej pod kątem 90 stopni wobec grupy, która stoi frontem lub półkolem w stosunku do obiektu. Jeśli obiekt jest niewielki (na przykład jest to fontanna, portal, tablica pamiątkowa itd.) przewodnik może stanąć obok niego tak, by go nie przesłaniać a sam obiekt był w centrum

widoku, który mają uczestnicy spaceru. W bardzo rzadkich sytuacjach, w otwartej przestrzeni przy bardzo silnym wietrze „w plecy grupy” i zwiedzając z bardzo niewieloma osobami, dopuszczalne jest, by przewodnik stanął za zwiedzającymi i wygłosił komentarz „z wiatrem”, przez co będzie lepiej słyszany. Oczywiście wszędzie tam, gdzie wszyscy mogą usiąść i nie rozbija to zwartości grupy (np. na siedziskach amfiteatru, w ławkach kościelnych, na widowni teatru lub na ławkach w parku albo – z młodzieżą – na trawniki w pogodny dzień – należy taką możliwość wykorzystać, przy czym grupa lokuje się wprost frontem do obiektu lub w półkolu wokół niego a przewodnik może stanąć lub usiąść tak, by był dobrze widziany i słyszany. Ustawianie grupy powinno odbywać się w sposób możliwie jak najmniej formalny. A zatem przewodnik nie powinien używać zwrotów typu „*niech Pan stanie w tym miejscu*” albo „*proszę się jeszcze przesunąć*”, ponieważ wprowadzają one „szkolny” reżim i psują efekt osobistego, spokojnego zapoznania się z widokiem obiektu interpretacji. Najlepiej robić to za pomocą zdecydowanego ustawienia przewodnika, skłaniającego innych do stanięcia w określony sposób, zapraszających gestów, w ostateczności przez podawane półgłosem uwagi w rodzaju „*proszę podejść bliżej mnie, żeby państwo lepiej mogli wszystko zobaczyć*”.

Rozpoczęcie prezentacji i interpretacji nie może rozpocząć się przed podejściem ostatniego członka grupy w zasięg głosu przewodnika. Dodatkowo należy odczekać krótką chwilę na uciszenie ewentualnych rozmów prowadzonych pomiędzy zwiedzającymi w trakcie przejścia. Jednocześnie ten moment jest wykorzystywany przez większość z nich do przyjrzenia się miejscu/obektowi, co już samo w sobie jest niezbędnym warunkiem i początkiem procesu ich własnej jego interpretacji. Dopiero do tego wrażenia własnego oglądu przewodnik „dołącza” swój komentarz, który w ten sposób zaczyna uzupełniać wrażenia wizualne. Jeśli tę zasadę stosuje się konsekwentnie, uczestnicy uczą się stopniowo łączyć sztukę uważnego patrzenia i słuchania, bardzo pożytecznej w turystycznym doświadczaniu. Można to wzmocnić ewentualnym zapytaniem na początku komentarza o detale (na przykład „*Co Państwu przypomina forma tego pomnika*” albo „*Jak myślicie, ile mniej więcej lat może mieć ten kościół*” albo „*Jest powód, dla którego ten X stoi właśnie w tym miejscu. Czy ktoś ma pomysł, dlaczego tak jest?*”) i rozwinięciem prezentacji w oparciu o odpowiedzi. Do obu rodzajów wrażeń biernych (wizualne i słuchowe) w trakcie interpretacji dołączają się inne, aktywne wynikające z zastosowania przez przewodnika form animujących zaangażowanie (odpowiadanie na jego pytania, zadawanie własnych, być może wykonywanie zadań albo rozwinięcie się dyskusji).

Zwiedzanie obiektów wewnątrz zostało opisane w części trzeciej podręcznika, do której kolejnych rozdziałów [12, 13, 14 i 15] odsyłamy w tym miejscu. Czytając zamieszczone tam wskazówki w kontekście realizacji programu, należy przy lekturze zwrócić szczególną uwagę na posługiwanie się różnymi formami przekazu (np. gdzie pożądany jest komentarz rozwinięty, gdzie zredukowany, a gdzie interpretacja kontynuowana). Uważnie trzeba zapoznać się ze wskazówkami dotyczącymi współpracy z personelem obiektów i wykorzystania urządzeń interpretacyjnych: te pierwsze są zawarte w wymienionych rozdziałach części 3, te ostatnie głównie w Rozdziale 19. Równie ważne są uwagi dotyczące stosowania form animacji w różnych

typach obiektów oraz ich ograniczeń, szerzej opisane w kolejnych rozdziałach części 3. Wreszcie istotny jest także wybór miejsc, w których przewodnik może zastosować specyficzną technikę „interpretacji w interpretacji”. Chodzi o dłuższą i urozmaiconą interpretację części obiektu (jak kaplicy w świątyni) lub pojedynczego dzieła sztuki (w ramach ekspozycji albo np. w parku), która z jednej strony dokonuje się w kontekście całości (zatem np. nie zawiera osobnego wprowadzenia i płynnie przechodzi do kolejnych elementów), z drugiej jednak wyodrębnia dany element lub zagadnienie i w ten sposób go akcentuje (jako osobną „stację”) oraz umożliwia rozwinięcie w tym miejscu pytań oraz zadań czy wprowadzenie innych form animacji zwiedzających. Można w tym celu korzystać z sylabusa miejsc typu B [por. Rozdział 19].

21.3. Interakcja podczas zwiedzania

Jak już wielokrotnie wspomniano i ukazano w tym podręczniku, w pracy przewodnika kluczowe jest pozyskanie zwiedzających do interakcji tak, by interpretacja odbywała się z ich aktywnym udziałem. Powoduje to nie tylko urozmaicenie i wzrost atrakcyjności zwiedzania (które przestaje być „teatrem jednego aktora” i biernej publiczności), ale również utrwala doświadczenia i wiedzę, ponieważ psychika ludzka jest tak zbudowana, że łatwiej i głębiej zakorzeniają się w świadomości treści, umiejętności a nawet poglądy, w których pozyskaniu osoba bierze aktywny udział. Sposoby wprowadzania interakcji w rozmaitych formach zwiedzania zostały opisane szczegółowo w kolejnych rozdziałach części 2 tego podręcznika [Rozdziały 7, 8, 9, 10 i 11] a także w Rozdziale 18, poświęconym w znacznej części opisowi działań animujących zaangażowanie turystów. Do tych części książki w tym momencie jeszcze raz odsyłamy Czytelnika: zamieszczone tam opisy i wskazówki można traktować jako niezbędną część niniejszej „instrukcji” animacji w programach zwiedzania. Tutaj dołączymy do nich klika kluczowych wskazówek oraz wskażemy na parę przydatnych technik. Wskazówki przewodnik powinien uwzględnić prowadząc zwiedzania, a techniki mogą być użyte w każdym momencie i w ten sposób „na miejscu” wspomóc go w wywoływaniu i podtrzymywaniu interakcji.

Po pierwsze, aktywność zwiedzających może być pobudzana lub zduszona przez samo zachowanie przewodnika. Jeśli w jego przekazie będzie dominował styl „nauczycielski” starej szkoły, upodabniający się do wykładu lub - co gorsze – przybiorą postać „kazania” rojącego się od kanonicznych, książkowych sformułowań i zwracających się do nich pouczeń, uczestnicy (chętnie lub niechętnie) mogą dopasować się do tej konwencji. W rezultacie mało kto będzie miał ochotę o cokolwiek zapytać czy podjąć rozmowę, a ewentualne zadania zostaną przyjęte bez entuzjazmu jako narzucone „szkolne” obowiązki lub nawet będą sabotowane. Przewodnik musi stale pamiętać, że nie posiada nauczycielskiej sankcji w postaci oceny i jego polecenia, jeśli nie spotkają się z chęcią współpracy - mogą być łatwo obracane w okazję do zabawienia się jego kosztem, odpowiedzi na pytania będą formułowane z zamierzeniem wywołania śmiechu uczestników, a kwestionariusze mini-konkursu wypełniane jak najbardziej

„oryginalnie”, lecz niezgodnie z jego zamierzeniami. Receptą na to jest wprowadzenie od początku atmosfery wspólnego odkrywania, w której przewodnik jest raczej lepiej poinformowanym i znającym miejsce towarzyszem spaceru (przejazdu, spotkania) niż nauczycielem czy wynajętym profesjonalnym „specem” od wykonania pracy. W niektórych grupach, traktujących zwiedzanie zadaniowo (jak grupy edukacyjne) przewodnik może ewentualnie zagrać rolę „kierownika zespołu zadaniowego”, jednak zawsze mając na uwadze ów zespół jako całość, dobre samopoczucie każdego z jego członków oraz zasady pracy zespołowej, w której każdy jest ważny i od każdego oczekuje się współpracy, jednocześnie dając mu do niej okazję.

Po drugie, jeśli to tylko możliwe, przewodnik powinien być otwarty na pytania. Oznacza to spełnienie kilku ważnych postulatów. Stawianych już pytań przewodnik musi wysłuchiwać do końca i nie wpadać pytającym w słowo, nawet jeśli z doświadczenia już wie, czego dotyczy pytanie nieraz formułowane rozwlekale lub ujęte z nieumiejętnie dobranych słowach. Tak jest w bardzo wielu wypadkach, jednak przewodnik musi wtedy pamiętać, że nie jest on jedynym słuchaczem pytania i że inni być może w podobny sposób w myślach formułowali swoje wątpliwości czy luki w wiedzy i pytający występuje jakby jako ich rzecznik. Dlatego traktuje pytanie jako część „rozmowy interpretacyjnej” i jednocześnie wyraz aktywności grupy, po czym wykorzystuje okazję, by w odpowiedzi zaprezentować dany problem głębiej lub szerzej rozwinąć przedmiot pytania: nie jest to wtedy przyjmowane jako negatywny „detalizm” przewodnika a przeciwnie – jako koncentracja na rzeczywistych potrzebach zwiedzających.

Z kolei w przypadku pytań, na które przewodnik nie zna odpowiedzi, wystarczy zapewnienie o zrozumieniu dla potrzeb pytającego i poproszenie go o adres wraz z obietnicą wysłania mu odpowiedzi na drodze korespondencyjnej [por Rozdział 22].

Po trzecie, pytania stawiane przez uczestników, nawet jeśli nie w pełni odpowiadają koncepcji danego zwiedzania, nie powinny być przemilczane ani tym bardziej blokowane (gdy przewodnik słownie je „odrzuca”, wskazując np. że są nie na temat albo że musi przejść do następnego detalu czy miejsca). Wówczas bowiem stawiający je otrzymuje sygnał, że przewodnik nie bierze go poważnie i nie zależy mu na jego udziale. To szybko zniechęci go do jakiegokolwiek aktywnego udziału w zwiedzaniu, a przy okazji „zgaś” także aktywność wielu innych, którzy zarejestrowali reakcję przewodnika. Prawidłowym postępowaniem jest traktowanie pytań poważnie, odpowiadanie możliwie na wszystkie, choć na niektóre krótko, w ostateczności (co już opisano w odnośnych rozdziałach) przenoszenie odpowiedzi i rozmowy na dany temat na przerwę albo czas po zwiedzaniu.

Po czwarte, przewodnik powinien bardzo zważać na to, by traktować tak samo pytania pochodzące od osób, które wydają mu się mniej sympatyczne (bo na przykład zdążyły już go zrytować jakimś komentarzem lub sama grupa odbiera negatywnie ich stałą nadaktywność). Pytania pochodzące od nich mają taką samą wartość, także urozmaicają zwiedzanie, a przewodnik traktując ich równo, pokazuje swój profesjonalizm, który – może już po zakończeniu zwiedzania – jednak ostatecznie zostanie zauważony i doceniony

przez wszystkich uczestników. Tylko w sytuacjach, gdy te pytania wymagałyby przebudowy programu lub w widoczny sposób męczą resztę grupy, należy stosować przenoszenie rozmowy na przerwę lub po zwiedzaniu.

Z kolei, jeśli ktoś pyta wielokrotnie i powoli zwiedzanie przekształca się w dialog między nim a przewodnikiem przy bierności pozostałych uczestników, przewodnik powinien starać się ich włączać. Służą temu proste techniki pobudzania aktywności pozostałych, jak zadanie przez przewodnika pytania o cokolwiek, zaczynającego się od sformułowania „*a może ktoś z Państwa wie (pamięta), w jaki sposób... (co, kiedy, itd.?)*” i wybranie do odpowiedzi innej osoby. Można też inspirować pytania innych osób, np. zadając pytanie „*Czy ktoś inny także chciałby o coś zapytać?*”, można często wybierać inne osoby sygnalizujące chęć zadania pytania niż owego permanentnego „pytona”. Być może on sam będzie miał nieco żalu do przewodnika, ale dzięki takiej taktyce unikniemy zdominowania zwiedzania przez niego i frustracji pozostałych. Jego samego można zaspokoić w czasie przerwy, podchodząc do niego i udzielając odpowiedzi na jedno z jego pytań.

Po piąte, znane z teorii komunikacji tak zwane „aktywne słuchanie” w przypadku przewodnika w niektórych momentach przynosi więcej niż mówienie. Jedną z jego technik jest parafraza. W przypadku przewodnika polega ona na tym, że zadane mu pytanie przeformułuje on i powtarza własnymi słowami, po czym udziela na nie odpowiedzi. Powtórzenie w taki sposób pozwala na 1) potwierdzenie, że przewodnik nie tylko mówi, ale i uważnie słucha, co wspiera interakcję w skali całego zwiedzania, 2) dowartościowanie pytającego i danie mu satysfakcji, 3) pozyskanie uwagi pozostałych zwiedzających dla treści pytania 4) „wbudowanie” odpowiedzi na nie w przekaz przewodnika jako jego „naturalny” element, a ponadto 5) jest często okazją do nadania pytaniu bardziej pożądanego kierunku, na przykład jego uogólnieniu i w ten sposób lepszemu wpisaniu w realizowaną koncepcję interpretacji czy jej przedmiot. Przykładowo, jeśli w kontekście relacjonowania decyzji sztabu Armii Krajowej o przystąpieniu do akcji zbrojnej w Warszawie 1 sierpnia 1944 ktoś zapyta: „*to dlaczego oni zaczęli powstanie, jeśli wiedzieli, że nie ma szans powodzenia?*” – przewodnik może przeformułować pytanie w następujący sposób: „*pyta pan, jakie mieli inne możliwości w tamtej sytuacji?*” – co nadaje pytaniu szerszy kontekst i jest punktem wyjścia do mini-lekcji historii, która w tej sytuacji i właśnie dzięki pytaniu nie będzie odebrana jako męczące mnożenie materiału.

Po szóste, pozytywny efekt zaangażowania wywołuje także aktywne stawianie pytań przez samego przewodnika. Można je stosować prawie w każdym momencie (ograniczenie do stosownych momentów występuje w zwiedzaniu fabularyzowanym, stylizowanym oraz tam, gdzie zwiedzanie odbywa się w konwencji „storytelling”). Postawienie pytania daje uczestnikom wrażenie, że przewodnik uznaje ich kompetencje i traktuje ich jako partnerów. Tego rodzaju pytania muszą być jednak przemyślane, by nie osiągnąć skutku odwrotnego do zamierzeń, mianowicie sytuacji, gdy na żadne z pytań przewodnika w trakcie zwiedzania nikt nie potrafił odpowiedzieć. Wówczas uczestnicy mogą odnieść raczej wrażenie, że przewodnik chciał im „udowodnić” ich niewiedzę, co oczywiście bardzo psuje jego obraz w ich oczach

a dodatkowo frustruje ich samych, zamiast dać im doświadczenie pasjonującej przygody wspólnego odkrywania dziedzictwa. Dlatego wybierając treść takich pytań przewodnik opiera się na oszacowaniu możliwej wiedzy uczestników (w czym mocno pomaga mu wcześniejszy wywiad na temat grupy) i stara się tak je ukierunkować (określić przedmiot) i sformułować (nadać prostą, zrozumiałą i inspirującą do odpowiedzi formę językową), by na większość z nich uzyskać prawidłowe odpowiedzi. Uczestnicy w ten sposób uczą się jedni od drugich, przewodnik wprowadza urozmaicenie do zwiedzania, a część ze swojego przekazu może „sprzedać” jako rozwinięcie tych odpowiedzi. W grupach, gdzie może spodziewać się głębszej wiedzy lub w których zaobserwował śmielsze wyrażanie własnych opinii, przewodnik może zastosować pytania o wyższym stopniu trudności lub/i wymagające rozwiniętej i uzasadnionej wypowiedzi. Najlepiej formułować je w postaci „poszukiwania alternatywy”, co 1) łatwiej pobudza wszystkich do kreatywnego myślenia, 2) ośmiela do wyrażania poglądów, bo sygnalizuje otwarte możliwości i brak „jedynie słusznej odpowiedzi” i wreszcie 3) otwiera tak pożądaną w interpretacji perspektywę tworzenia przez uczestników własnych opinii - a być może także postaw. Przykładowo, prezentując dylematy miasta, konflikty społeczne, dramatyczne decyzje bohaterów czy lawinowy przebieg wypadków jakiegoś wydarzenia, przewodnik może zadać pytanie *„jak myślicie, czy w tych okolicznościach mogło to się potoczyć inaczej?”*, albo *„gdzie w Państwa opinii popełnił(a) błąd?”* lub *„czego było wtedy potrzeba, by uniknąć X?”*, *„jak można rozwiązać ten odwieczny już konflikt, między X a Y”* i tym podobne. Odpowiedź na takie pytanie przynosi uczestnikowi sporą satysfakcję i wywołuje subiektywne odczucie dumy. Dodatkowo samo jego zadanie i uzyskane odpowiedzi mogą być okazją do powrotu do poruszonych kwestii już po zwiedzaniu, w trakcie posiłku, drogi powrotnej do domu lub nawet w późniejszych spotkaniach uczestników wycieczki.

Po siódme, pozytywne reakcje przewodnika na odpowiedzi słuchaczy pełnią funkcję zachęt do aktywności. Mogą one mieć formę pozasłowną (jak aprobujące kiwnięcie czy wyciągnięty do góry kciuk z towarzyszącym temu uśmiechem) albo słowną np. jednoznacznie pozytywnego wykrzyknika (*„właśnie tak!”*, *„dokładnie”* czy *„wyjęła mi to Pani z ust”*) albo nieco dłuższego komentarza *„i to jest dokładnie to, co stwierdzają znawcy badający tę kwestię”*. Przewodnik nie powinien natomiast wprowadzać reakcji negatywnych. Jeśli odpowiedź jest nieprawidłowa, a nie można jej tak zostawić, by nie wprowadzić błędów do merytorycznej zawartości interpretacji, można wykonać unik i uzupełnić ją tak, by uczestnicy otrzymali właściwy komunikat. Przykładowo można go wprowadzić słowami: *„było nie aż tak bardzo inaczej, bo”...* (i tu właściwy opis) albo *„mówiąc dokładniej, to uczynił wtedy to i to”* czy *„proszę pozwolić mi sprecyzować”...* i następnie prezentacja właściwego stanu rzeczy. Jeśli odpowiedź jest daleko niepełna i przez to przedstawia problem wyjątkowo jednostronnie lub prezentuje zupełnie nieistotne przyczyny czy skutki zamiast tych kluczowych, wystarczy powiedzieć *„uzupełnijmy to i powiedzmy jeszcze, że... ”*. W ten sposób nikt nie poczuje się ośmieszony ani urażony, prezentacja dziedzictwa pozostanie poprawna, a jego interpretacja nie będzie jednostronna.

Organizacja czasu zwiedzających. Prócz towarzyszenia przy zwiedzaniu i jego prowadzenia, przewodnik jest odpowiedzialny za inne elementy zagospodarowania czasu swoich klientów. Mogą to być krótsze przerwy na wypoczynek, spacery rekreacyjne poza zwiedzaniem (na przykład po parku), przerwy na posiłki, zaplanowane spotkania, w których rola prowadzącego może należeć do innej osoby (a przewodnik występować ma na przykład w funkcji tłumacza). Zlecenie może dotyczyć także usługi w pakiecie, polegającej na odebraniu klientów w określonym czasie i miejscu (np. hotelu lub miejscu odbywania konferencji) na zwiedzanie i po jego zakończeniu doprowadzenie ich i „oddanie” kolejnemu usługodawcy w innym określonym czasie i miejscu (na przykład w miejscu posiłku lub imprezy kulturalnej).

W pierwszej grupie opisanych przypadków (różne przerwy w zwiedzaniu) przewodnik nie wychodzi ze swojej funkcji opiekuńczej, a często nawet interpretacyjnej. W zależności od typu programu, który realizuje może więc być potrzebne, by „przy kawie” kontynuował opowiadanie, na przykład odnosząc się do lokalnych deserów, które goście zamawiają albo by przy posiłku zaprezentował danie regionalne. Zarówno przerwy na desery (nie na posiłki) czy przerwy między zamówieniem a zaserwowaniem dań i między kolejnymi daniami, jak i przerwy regeneracyjne (w parku, na placu czy skwerze, na ławeczkach itd.) to dobry czas na swobodniejszą rozmowę. Jeśli są pytania od gości, przewodnik może skupić się na odpowiadaniu na nie, jeśli takie się nie pojawiają, może wykorzystać okazję, by wyjaśnić kwestie, które pojawiały się wcześniej, a których nie miał możliwości rozwiązać ku satysfakcji pytającego, by nie przerywać toku zwiedzania. Jeśli w tych przerwach jest pytany o rzeczy dotyczące życia codziennego w mieście lub nawet o szczegóły dotyczące jego osoby (kwestie „życiowe” i biograficzne) może na nie odpowiadać, ponieważ zaspokoi życzliwą ciekawość zwiedzających, a jednocześnie te informacje nie będą przez nich „zaliczane” do oficjalnego programu interpretacji: nikt z grupy nie musi tego słuchać, w związku z czym nie będzie to odbierane jako nadmierna autoprezentacja. Jeśli pytania idą za daleko, co czasem się zdarza, przewodnik powinien pamiętać, że wynikają one z życzliwego zainteresowania, i – o ile nie chce na nie odpowiadać – powinien grzecznie je wymijać lub zbyć żartem, a nie wprost odmawiać odpowiedzi, co byłoby niemiłym zgrzytem.

W przypadku wspomnianej „usługi w pakiecie” przewodnik musi być bezwzględnie świadomy, że prowadzone przez niego zwiedzanie jest składnikiem złożonego produktu, i jak klocek lego musi zostać idealnie dopasowane do całości. Oznacza to respektowanie założonych przez organizatora pakietu ram czasowych („od której do której”), a także miejsca rozpoczęcia i zakończenia usługi.

Przerwy w zwiedzaniu. Przerwy zaplanowane na zarezerwowany posiłek są elementem programu i przewodnik musi bezwzględnie ich dotrzymywać nie tylko ich czasu, ale i miejsca: doprowadzając grupę do lokalu, w którym odbędzie się obiad czy kolacja. Niektóre grupy planują takie przerwy bez rezerwacji wspólnego posiłku: ich uczestnicy spożywają posiłek we własnym zakresie i według gustów oraz zasobności portfeli. W takim przypadku najlepiej, jeśli przewodnik wybierze na przerwę miejsce, gdzie jest różnorodność lokali (np., rynek historycznego miasta lub nowoczesną galerię handlową). Daje wtedy uczestnikom

wystarczająco dużo czasu na zamówienie i spokojne zjedzenie posiłku: doświadczenie uczy, że musi to być minimum pełna godzina, a lepiej nieco więcej czasu. Inne przerwy bywają zaplanowane lub uzgodnione na etapie ustaleń w związku ze zleceniem, co dotyczy szczególnie zwiedzań dłuższych niż dwugodzinne, a już niemal zawsze tych, które trwają więcej niż trzy godziny. Podczas tych przerw uczestnicy nie tylko regenerują siły fizyczne, ale również mogą na chwilę oderwać się od tematów zwiedzania oraz wielości bodźców o charakterze intelektualnym, co sprzyja ich koncentracji w jego dalszej części. Te przerwy zazwyczaj nie mają zaplanowanego miejsca ani czasu, istotne jest tylko ich włączenie w plan zwiedzania. O miejscu i czasie decyduje zazwyczaj przewodnik, kierując się kilkoma kryteriami: 1) wiedzą o programie i rozłożeniu materiału oraz aktywności uczestników, 2) obserwowanym poziomem wysiłku i zmęczenia uczestników oraz 3) dogodnością miejsca, w którym można usiąść, odpocząć we względnie w spokoju, ewentualnie nabyć coś do przekąszenia i do wypicia. Może się także zdarzyć, że z różnych powodów lider grupy lub jej członkowie proszą o krótką przerwę w zwiedzaniu na przykład na zrobienie zakupów w sklepie lub kiosku obiektowym (w muzeum, klasztorze itd.). Jeśli tylko nie zaburzy to w poważnym stopniu programu albo nie spowoduje spóźnień na zarezerwowany element zwiedzania (wstęp o określonej godzinie, udział w regularnie odbywającej się prezentacji czy inscenizacji, warsztat ustalony na określony czas), to przewodnik powinien się na takie przerwy zgadzać. Jeszcze inną sytuacją jest, gdy część grupy jest wyraźnie zmęczona i skłonna odpocząć kosztem zwiedzania jednego z obiektów (szczególnie tych mniej istotnych dla całości programu). Wówczas przewodnik może pozostawić tę część spokojnym miejscu, gdzie na przykład mogą wypić kawę, a sam z chętnymi realizuje zwiedzanie obiektu i potem powraca w to samo miejsce, by kontynuować zwiedzanie. Osobna kwestia to przerwy organizowane w grupach dzieci. Powinno się z jednej strony wybrać miejsce, gdzie mogą one odpocząć aktywnie (wybiegać albo skorzystać z huśtawek, karuzel czy innych urządzeń aktywnej rekreacji) z drugiej: by był to teren zamknięty o jednym wejściu, przy którym spędzi przerwę przewodnik z opiekunem (jeśli wyjścia są dwa, powinni się rozdzielić). Można zastanowić się, czy pozwalać na przerwę nastolatkom (decyzja w tej kwestii powinna należeć do ich opiekuna, zazwyczaj nauczyciela). Jeśli jednak to się robi, to najlepiej pozwolić im rozejść się na większym placu, gdzie jest wiele atrakcji i miejsc zakupów pożywienia, słodyczy, napojów i pamiątek (plac historyczny, galeria zakupów, być może większe centrum interpretacji dziedzictwa lub nowoczesny duży kompleks muzealny z odpowiednią infrastrukturą). Należy jednak wtedy wyraźnie oznaczyć granice przestrzeni dozwolonej (np. tylko w ramach kompleksu, placu itd. zważając, by nie było konieczności a nawet możliwości przekraczania ulic z większym ruchem samochodowym ani innych miejsc ryzykownych (skarpa rzeczna, miejsca zbierania się tzw. elementu miejskiego itd.). Rozchodzącym się nastolatkom warto zalecić by chodzili minimum we dwoje, co dodatkowo redukuje ryzyko zagubienia.

W każdym przypadku należy dokładnie oznaczyć czas i miejsce ponownego spotkania (powtarzając tę wiadomość dwukrotnie na przykład: „Będę czekał na Was tutaj, czyli przy Pomniku XY o godzinie za piętnaście czwarta, czyli o piętnastej czterdzieści pięć”).

Rozchodzącym się na przerwę należy wskazać miejsca z toaletami, miejsce zakupów spożywczych, ewentualnie miejsce z możliwością zakupu pamiątek (lepiej tych o dobrym standardzie, mniej kiczowatych), przy grupach zagranicznych można wskazać najbliższy kantor wymiany walut. Jeśli przerwa ma być wykorzystana do zjedzenia posiłku we własnym zakresie, przewodnik podaje informacje dotyczące lokali. Zawsze należy podać przynajmniej trzy: wskazując lokal z ofertą regionalną lub tradycyjną (staropolską), lokal z niższymi cenami i miejsce szybkiego żywienia (np. bistro, bar ze spaghetti czy inne miejsce szybkiej obsługi). Można także wskazać przyzwoitą kawiarnię z ofertą gorących napojów, ciast i lodów. W przypadku zaproszenia go na wspólny posiłek (niektóre grupy mają to w kalkulowanej cenie) przewodnik powinien zaproszenie przyjąć (chyba, że coś naprawdę pilnego mu w tym przeszkadza) i nie obstawać przy płaceniu swojego rachunku. Powinien jednak traktować taką przerwę jako w pewnym sensie swobodną kontynuację programu: prawie na pewno będzie w trakcie posiłku pytany o rozmaite rzeczy: musi wówczas jakoś pogodzić jedzenie i rozmowę. Nieplanowane przerwy w zwiedzaniu zostały omówione niżej, w akapicie „miejsca ucieczki”.

Atrakcyjne „miejsca ucieczki”. Prędzej czy później każdy przewodnik zostanie skonfrontowany z nagłą nawałnicą lub – co jeszcze gorsze z jego punktu widzenia – długotrwałym, uciążliwym deszczem lub intensywnymi opadami śniegu. Na takie sytuacje, przewodnik musi być przygotowany. Najlepiej mieć z góry opracowaną mapę miejsc jednocześnie niewrażliwych na pogodę, a z drugiej ciekawych i dysponujących na tyle bogatymi walorami (historie, dzieła sztuki, intrygujące detale, powiązane biografie i anegdoty itd.), żeby można w nich było pozostać dłuższą chwilę, jednocześnie kontynuując atrakcyjne dla turystów zwiedzanie. Są to oczywiście wnętrza zabytkowych budowli, także tych pierwotnie nie przewidzianych do zwiedzania w danym programie, ale także krużganki, podcienia rynkowe, pasáže handlowe powstałe z historycznych przejść i zadaszonych zaułków, wybitniejsze realizacje współczesne jak galerie handlowe czy małe przestrzenie wystawowe zaprzyjaźnionych artystów. W grę wchodzi również większe wystawy, jeśli nie ma do nich płatnego wstępu, w tym wystawy czasowe i jubileuszowe, i wiele innych miejsc. Ważne by przewodnik znał takie miejsca w każdym rejonie, który zwiedza lub planuje zwiedzać pieszo.

21.4. Współpraca z kierowcą

Nawigacja autokarem lub minibusem przez przewodnika. W objeździe miasta oraz zwiedzaniu kombinowanym przewodnik obok swoich zwykłych zadań przejmuje także funkcję nawigatora wobec kierowcy.

Kiedy ten ostatni jest z miasta albo dobrze je zna, wystarczy każdorazowo podać mu najbliższy cel przejazdu i można zająć się grupą. Jeśli kierowca jest „obcy” albo nie zna planowanej trasy, przewodnik musi jednocześnie wykonywać zadania interpretatora wobec grupy [por. Rozdział 7, objazd i zwiedzanie kombinowane] oraz nawigatora. Do grupy mówi przez mikrofon – do kierowcy, półgłosem i bez używania nagłośnienia, a najlepiej odwracając

mikrofon od ust. Jego komendy muszą być nie tylko jednoznaczne (np. „*na najbliższym skrzyżowaniu pojedziemy w prawo*”) ale także podane odpowiednio wcześniej: na dużych miejskich ulicach czy trasach średnicowych dla skrętu konieczne jest zajęcie właściwego pasa czasem już na kilkaset metrów wcześniej. Dlatego przewodnik musi to kierowcy powiedzieć już w tym momencie, gdy pojawia się potrzeba przyporządkowania do zamierzonego kierunku jazdy, sygnalizowana za pomocą znaków poziomych (tzw. pasów ruchu). O tym „podwójnym” prowadzeniu (kierowcy i grupy) przewodnik nie może w żadnym momencie jazdy zapomnieć.

Przyspieszanie, zwalnianie, przystanki. Podczas objazdu zdarza się też przewodnikowi podawać komendy kierowcy do szybszej lub wolniejszej jazdy, w zależności od tego, czy przewodnik chce nieco więcej powiedzieć na temat mijanych miejsc, czy też są one nieistotne dla programu i wystarczy tylko wymienić ich nazwy. Przewodnik musi być przy tym świadom, że nie wszędzie kierowca może jechać tak wolno, jak on tego potrzebuje, ponieważ nie jest dopuszczalne tamowanie ruchu na przelotowych ulicach które może skończyć się nawet mandatem. Dlatego swoje wymagania musi w tej kwestii dostosować do miejsca oraz pory dnia i natężenia ruchu. Co do samej interpretacji w ruchu: ponieważ uczestnicy objazdu otrzymują podczas przejazdu coraz to nowe wrażenia wzrokowe, bardzo nieefektywne i dekoncentrujące ich jest rozwijanie dłuższego komentarza jednego obiektu, podczas gdy autokar mija już szereg kolejnych, które w naturalny sposób przyciągają uwagę i ciekawość gości. Jest to typowy błąd wielu przewodników, świadczący o ich nieumiejętności dostosowania się do wymogów tej formy zwiedzania. Jediną radą jest (wyćwiczona w szkoleniu) selekcja informacji: ich ograniczenie do danych kluczowych z eliminacją wszelkich dłuższych form (opowiadania, komentarze rozwinięte, dłuższe anegdoty itd.). Czasem niezbędne jest skrócenie komentarza do samej identyfikacji jakiegoś obiektu (podania nazwy i funkcji), co potem można uzupełnić na przykład czekając na najbliższym skrzyżowaniu. Przy miejscach bardzo ważnych lub szczególnie ciekawych przewodnik może poprosić kierowcę o zwolnienie tempa jazdy, a jeśli fizycznie istnieje taka możliwość (zatoka, przystanek, punkt widokowy dla pojazdów) zarządza zatrzymanie i tam rozwija komentarz. Podczas takich planowanych przystanków w czasie objazdu [por. Rozdział 7, objazd miasta] przewodnik uprzedza o tym, że nie jest przewidziane wyjście i przystępuje do rozwijania komentarza albo (przy zwiedzaniu kombinowanym) informuje o krótkim czasie spędzonym poza autokarem, ewentualnie uprzedzając o zakazie fotografowania w obiekcie lub przeciwnie – zachęcając do wzięcia ze sobą sprzętu fotograficznego.

Zapełniacze. Z kolei przy nieplanowanych zatrzymaniach się wskutek warunków ruchu miejskiego, przewodnik musi być gotowy do zastosowania tzw. zapełniacza, który szerzej został opisany w innych miejscach podręcznika [Rozdział 7 i 17 „komentarz nieplanowany”].

Wysiadanie i wsiadanie. Wspólnym zadaniem przewodnika i kierowcy jest zapewnienie bezpieczeństwa podczas wsiadania grupy do autokaru lub minibusa i wysiadania z niego. Przewodnik wskazuje, a kierowca zajmuje miejsce gwarantujące możliwie najwyższe bezpieczeństwo uczestników wycieczki, to jest niewymagające przechodzenia przez ulicę (wsiadanie wprost z chodnika, przystąpienie w specjalnej zatoczce dla autobusów).

Jeśli uczestnicy muszą jednak w tym celu przejść przez jezdnię, robią to tylko w dozwolonym miejscu, a jeśli są niepełnoletni, przewodnik dodatkowo zabezpiecza ich przejście tak, jak opisano to poniżej [zasady bezpieczeństwa].

Wyjścia z pojazdu. Każdorazowo przed wysiadaniem przewodnik podaje uczestnikom czas, który przewidywalnie spędzą poza autokarem i sugeruje wzięcie lub pozostawienie rzeczy osobistych, w tym ewentualnie parasoli lub wierzchnich okryć. Ma to znaczenie o tyle, że w pogodny dzień turyści mogą sami nie pamiętać, że mimo wszystko powinni wziąć kurtki lub swetry, jeśli w programie jest np. zwiedzanie trasy podziemnej albo krypty. Z kolei gdy mają przygotowany własny prowiant, dobrze, żeby wzięli go ze sobą, jeśli przewidziana jest dłuższa przerwa wypoczynkowa bez zarezerwowanego posiłku.

Przed ostatnim wyjściem z autokaru, do którego już nie powrócą lub na zakończenie zwiedzania przewodnik przypomina wszystkim, by sprawdzili, czy zabrali wszystkie swoje rzeczy, a na wszelki wypadek on lub lider grupy pozostawiają sobie wzajemnie z kierowcą namiary telefoniczne, na wypadek, gdyby ten coś w autokarze znalazł i potrzebował zwrócić albo ktoś z uczestników poszukiwał przedmiotu, który mógł zostawić w autokarze.

Odesłanie pojazdu. Przy niemożności dłuższego postoju autokaru oczekującego na grupę, zwiedzającą np. starówkę albo obiekt muzealny (zdarza się, że dozwolone jest tylko przystąpienie dla wysadzenia/przyjęcia grupy) przewodnik odsyła autokar na możliwie nieodległe miejsce postoju i „przywołuje” go telefonując do kierowcy na chwilę, zanim znajdzie się z grupą w miejscu wsiadania (a więc już przed dojściem ze zwiedzania terenu do miejsca wsiadania lub przed opuszczeniem zwiedzanego obiektu). Ta zasada ma zastosowanie także w zwiedzaniu kombinowanym, gdzie autokar wysadza grupę w jednym miejscu, a podejmuje w innym. Jeśli zgodnie z programem przewodnik z grupą będą raz lub kilka razy wysiadali z pojazdu, a kierowca będzie musiał podjeżdżać na inne miejsce (miejsca), by grupę stamtąd odebrać, to przewodnik wymienia z kierowcą numery telefonów, w ten sposób zapewniając sobie łączność z nim. Dobrze również już wcześniej przygotować materiał dla kierowcy („ściągę”) w postaci odbitki planu miasta lub jego części z naniesionymi kolorowym pisakiem trasami przejazdu i punktami wysadzania i odbioru turystów. Innym sposobem zagwarantowania tego jest przekazanie adresów tych miejsc (ulica lub plac i najbliższy numer domu) – co zdaje egzamin wtedy, gdy pojazd jest zaopatrzony w system nawigacji satelitarnej (GPS) z wgranym planem zwiedzanego miasta. Jeśli w umówionym miejscu podjęcia grupy możliwy jest dłuższy postój, przewodnik umawia z kierowcą dokładną godzinę i ten czeka na miejscu. Jeśli możliwe jest tylko krótkie zatrzymanie się, przewodnik wskazuje kierowcy możliwie bliskie miejsce, gdzie może poczekać a na chwilę przed dojściem do miejsca spotkania dzwoni do niego i podaje polecenie zjawienia się w miejscu podjęcia grupy.

21.5. Zakończenie wycieczki

Pożegnanie z uczestnikami zwiedzania. Podobnie jak powitanie, pożegnanie z uczestnikami wycieczki także ma nieproporcjonalnie większe znaczenie dla ostatecznego powodzenia interpretacji niż ten minimalny ułamek czasu, który zabiera. To oddziaływanie określa się mianem „*recency effect*”, czyli efektu świeżości. W skrócie jego skutki polegają na tym, że elementy doświadczone i przyjęte jako ostatnie są przez uczącego się preferowane w reprodukcji i ocenie przekazanego i przyswojonego materiału. Te elementy bardzo często zostają najlepiej zapamiętane. Z tego powodu jest bardzo ważne, by przewodnik każdorazowo dobrze przemyślał zakończenie każdego zwiedzania, kiedy to jakby „przekazuje” uczestnikom produkt swojej intelektualnej pracy wraz ze swego rodzaju instrukcją posługiwania się nim. Musi też – pomimo być może odczuwanego zmęczenia - włożyć w ten element umiejętności i entuzjazm tak, by zakończenie było mocnym, a nie słabym punktem zwiedzania.

W zależności od formy zwiedzania, pożegnanie albo ma formę artystyczną przewidzianą przez scenariusz albo jest odrębnym elementem programu. Ten pierwszy przypadek zachodzi m.in. w zwiedzaniu fabularyzowanym lub często w stylizowanym albo w ramach zwiedzania z perspektywy przy narracji „pierwszej osoby”. Wówczas - podobnie jak w ostatniej scenie sztuki teatralnej - pożegnanie może w ogóle nie nastąpić: przewodnik np. znika w drzwiach, nie dopowiedziawszy kwestii lub zwiedzanie kończy się finałową sceną albo pieśnią itd. To pozwala wybrzmieć ważnej tezie interpretacyjnej, morałowi opowieści albo pozostawia uczestników z ważnym pytaniem. W drugim przypadku (jak przy zwiedzaniach klasycznych i wielu innych formach interpretacji) pożegnanie jest elementem formalnym, oczekiwanym przez turystów, wówczas warto trzymać się pewnych sprawdzonych zasad, które w skrócie podamy. Po pierwsze, pożegnanie grupy jest krótkie, to znaczy powinno zawierać nie więcej niż 5-7 rozwiniętych zdań. Po drugie, musi ono odbyć się tuż przed ostatecznym zakończeniem zwiedzania: między nim a rozejściem się nie powinno już być innych elementów. Jeśli więc np. przewodnik wie, że zostanie zaproszony na wspólny posiłek lub kawę, nie powinien żegnać się przed nimi: wystarczy wówczas, gdy podziękuje za uwagę i zaprosi do zarezerwowanego lokalu. Dopiero pod koniec posiłku wstaje, dziękuje za zaproszenie i dołącza element pożegnania (nie tylko pozwalając mu wybrzmieć, ale i włączając w ten sposób do wycieczki także rozmowy toczone przy stole z jego udziałem). Jeśli jednak grupa rozchodzi się, a przewodnik jest zaproszony na posiłek tylko z jej częścią, pożegnanie powinno nastąpić przed rozejściem.

Po trzecie, typowe pożegnanie jest rodzajem podsumowania, w ramach którego przewodnik przypomina, jakie były główne treści zwiedzania, najlepiej w formie, która wskazuje, że są one wspólnym doświadczeniem i korzyścią dla uczestników (przykładowo, w wersji dla dorosłych: *„wspólnie przeszliśmy dawną drogą polskich królów, zobaczyliśmy miejsca wielkich triumfów naszej historii i wielkich pożegnań narodu i jego bohaterów”* albo *„mogliśmy dziś zapoznać się z miejscami, w których żył NN i z których jego geniusz czerpał tematy i bodźce do dzieł, które zadziwiły świat i wielu ludziom otworzyły oczy na xx”*, *„z innej strony spojrzeliśmy*

na dramaty i zmieniające ludzi wydarzenia, których to miasto było świadkiem przed stu laty – dzięki temu możemy lepiej rozumieć nas samych i całe nasze społeczeństwo" i podobne). Kończąc przewodnik może także nawiązać do stawianych podczas zwiedzania kluczowych pytań oraz do toczących się rozmów i dyskusji lub zadanych i wykonanych zadań – przez to wzmacnia w gościach wrażenie ich współudziału w tworzeniu programu interpretacji dziedzictwa.

Po czwarte, niektóre formy interpretacji [por. część 2 podręcznika] zyskują na zadawaniu pytań tzw. pogłębiających (rozprawdzających), stanowiących integralną część programu interpretacji i obliczonych na uruchomienie własnej refleksji lub wyobraźni zwiedzających. Jeśli tak zaplanował, przewodnik może tymi właśnie pytaniami zakończyć część podsumowującą zwiedzanie, odczekać chwilę, by dać im wybrzmieć, a potem przejść do podziękowania za uwagę, które przeprowadza do bezpośredniego zakończenia (patrz niżej).

Ostrzeżenie

W żadnym wypadku przewodnik nie powinien kończyć słowami przywodzącymi na myśl ucznia lub egzaminowanego studenta (jak: *„To już wszystko, co miałem Państwu do powiedzenia”* lub – tym gorzej: *„I to jest wszystko, co mi w tym kontekście wpadło do głowy”*). Wskazują one nie tylko na pewną chwilową bezzadność, ale także na brak przygotowania i profesjonalizmu, a w oczach gości stawiają cały zrealizowany program w negatywnym świetle i każą uczestnikom zastanowić się nad jego wartością. Już znacznie lepszym w tym wypadku jest zwykłe podziękowanie (*„Bardzo Państwu dziękuję za uwagę”*) choć wówczas traci się bezpowrotnie wspomniany efekt świeżości.

Podziękowanie jest kolejnym niezbędnym elementem osobistego pożegnania. W jego ramach zawsze przewodnik dziękuje grupie za uwagę (zawsze przynajmniej niektórzy uważali, i im się ono należy). Może również (jeśli to było faktem) podziękować za dyscyplinę, zaangażowanie w rozwiązywaniu zadań lub innych aktywnych elementach, ciekawe pytania i dobrą atmosferę podczas zwiedzania i w ogóle pochwalić grupę, co na pewno przynajmniej niektórym jej członkom sprawi satysfakcję. Jeśli byli pomocni w czymkolwiek (choćby zamykając grupę) należy też podziękować liderowi grupy i jej opiekunom, a jeśli zwiedzanie kończy się przejazdem i pożegnanie ma miejsce w pojeździe, także kierowcy za sprawne i bezpieczne przewiezienie po wyznaczonej trasie.

Ostatnim elementem pożegnania jest zachęta do ponownych odwiedzin miasta (wyływa to nie tylko z uprzejmości gospodarza, ale też jest we własnym interesie przewodnika lub jego kolegów). Największy efekt wywołuje takie zaproszenie, jeśli towarzyszy mu krótkie wskazanie, że istnieje jeszcze szereg innych atrakcyjnych możliwości zwiedzenia miasta, z których jedna lub dwie może przykładowo wymienić (*„mam nadzieję, że nabrali Państwo apetytu na X, zapewniam, że miasto ma Wam znacznie więcej do zaoferowania. Na przykład miłośnicy sztuki znajdą tu siedem muzeów, a na zwolenników oryginalnych historii czeka*

specjalna trasa, gdzie spotkają bohaterów historii i ludowej wyobraźni"). W tym kontekście przewodnik może w nie narzucający się sposób także polecić usługi swoje własne (lub swojego operatora), np.: „I jeśli ktoś z Państwa zdecyduje się na to, będzie mi (nam) bardzo miło spotkać go ponownie”.

Wizytówka. Zakończenie zwiedzania jest tym momentem, w którym niektórzy uczestnicy pytają o możliwości kontaktu. Na te prośby przewodnik jest przygotowany i dysponuje wizytówkami. Jeśli pracuje na własny rachunek, są to jego wizytówki, zawierające imię i nazwisko, określenie „przewodnik miejski po X”, przed którym dodatkowo może być podany kierunek akademickiego wykształcenia (np. anglista, historyk), telefon kontaktowy i adres email, ewentualnie adres strony internetowej. Jeśli pracuje dla operatora, organizacji lub instytucji, wizytówki zawierają jej pełną nazwę i adres (w tym zarówno pocztowy jak i adres w sieci www), a na odwrocie mogą mieć miejsce do wpisania imienia i nazwiska przewodnika. Ułatwia to osobie zadowolonej ze zwiedzania albo napisanie pochlebnej opinii albo prośbę o obsługę przez tego przewodnika, która może być dołączona do ewentualnego zapytania/zamówienia w przyszłości. Zawsze warto wręczyć wizytówkę liderowi grupy i/lub kierowcy – ten ostatni, pracując dla biura podróży i posiadając kontakt z jego właścicielem często ma niedoceniany wpływ na dobór przewodnika, a przecież choć w części doświadczył go w pracy, a w trakcie posiłku lub powrotnej jazdy może poznać opinie uczestników na temat jego pracy jako interpretatora.

Zakończenie programu. Jeśli wycieczka z przewodnikiem kończy dzienny program grupy i opuści ona autokar, na samym końcu przed opuszczeniem pojazdu powinien on dodać przypomnienie o zabraniu osobistych rzeczy. Jeśli to przewodnik opuszcza autokar, a ten pojedzie z grupą dalej, przed wyjściem żegna się, podaje rękę kierowcy i ewentualnie liderowi, jeśli ten siedzi blisko niego (do grupy wystarczy krótkie „do zobaczenia Państwu”) i wychodzi w miejscu dogodnym do zatrzymania. Po ruszeniu pojazdu nie powinien odwracać się plecami, ale jeszcze krótką chwilę popatrzeć za odjeżdżającą grupą ewentualnie odpowiedzieć na pożegnalne gesty grupy lub sam przyjaźnie pomachać na pożegnanie.

Przyjmowanie napiwków. W środowisku przewodników opinie są w tej kwestii podzielone. Część przewodników, szczególnie ci pracujący etatowo w zwiedzanych obiektach, nie przyjmuje napiwków i uważa to wręcz za nieetyczne. Z drugiej jednak strony, niektóre grupy narodowe mają utrwalone zwyczaje wręczania napiwków przewodnikowi, z którego usług są zadowoleni. Dotyczy to niemal zawsze Amerykanów, ale także bardzo często Niemców, Rosjan, a także licznych grup polskich. Najlepsza zasada postępowania wydaje się taka: Przewodnik, który już jest opłacony za swoje usługi w postaci rachunku, nie może w żadnym wypadku czynić aluzji dotyczących ewentualnego napiwku ani tym bardziej stawiać z wyciągniętą ręką przy wyjściu z autokaru czy inaczej dawać do zrozumienia, że czegoś oczekuje. Nie powinien także nigdy przyjmować napiwków od osób niepełnoletnich nawet, gdyby te same chciały mu coś dać. W innych przypadkach, jeśli ktoś wręcza mu napiwek (indywidualny czy zebrany przez kilka osób), może go spokojnie przyjmując, grzecznie dziękując i bezpretensjonalnie

chowając do kieszeni. Jeśli się go nie domagał a wrażenie po zwiedzaniu jest obustronnie dobre, może wyjść z założenia, że ktoś odczuwał osobistą potrzebę dodatkowej gratyfikacji i nie ma powodów, żeby nie przyjąć takiego dowodu uznania.

21.6. Działania towarzyszące realizacji programu

Zasady bezpieczeństwa. Niedopuszczenie do wypadków, incydentów oraz do zagubienia uczestników w mieście są oczywistymi warunkami powodzenia każdego programu interpretacyjnego. Dlatego dbałość o bezpieczeństwo zwiedzających należy do obowiązków przewodnika. Podczas zwiedzania to on jest kierownikiem grupy, dodatkowo zaś jedyną osobą znającą teren i potencjalne ryzyka oraz dysponującą wiedzą, gdzie i do kogo można zwrócić się o pomoc. W przypadku grup osób niepełnoletnich dochodzi zwiększony zakres opieki (wykonywanej razem z opiekunami grupy) w tym czuwanie nad bezpieczeństwem i integralnością fizyczną oraz współodpowiedzialność za ich zachowania jako zwiedzających (np. w obiektach i parkach). Nie sposób wyliczyć wszystkich możliwych sytuacji i odpowiednich do nich zachowań, ponieważ każde zwiedzanie jest inne i samo życie pisze jego scenariusz: nie da się przewidzieć każdej groźnej sytuacji czy np. prowokowanych incydentów. Można jednak wskazać na najbardziej typowe elementy opieki nad grupą.

Zapewnienie zwartości grupy. Nie tylko po to, by być słyszalnym ale i ze względów bezpieczeństwa przewodnik nieustannie ma na uwadze, żeby wszyscy zwiedzający pozostali w fizycznej bliskości i w zasięgu jego wzroku. Gwarantuje to nie tylko realizację programu interpretacyjnego, ale umożliwia mu kontrolę nad sytuacją i pozwala w razie potrzeby interweniować – zatem jest warunkiem przejścia odpowiedzialności za grupę.

Typowe ryzykowne momenty to przejścia pieszej grupy przez skrzyżowania (gdzie część może na przykład zostać zatrzymana przez czerwone światło sygnalizacji), przechodzenie przez parki i inne obszerne tereny rekreacyjne, zwiedzanie ruchliwych stref pieszego ruchu i galerii handlowych z dużym ruchem i tłokiem. Sposobami zapewnienia zwartości grupy są: posługiwanie się przez przewodnika rozpoznawalnym elementem ubioru lub wyposażenia (na przykład jaskrawy parasol, kijek z chorągiewką, oryginalna czapka itd.), ulokowanie lidera grupy lub innej dorosłej osoby na jej końcu podczas przejść przez takie miejsca i ulice, z prośbą o pilnowanie, żeby nikt się nie zagubił.

Przechodzenie z grupą przez ulicę jest dozwolone tylko w miejscach oznaczonych jako przejścia i z respektowaniem znaków sygnalizacji świetlnej, jeśli takie są. W innym przypadku przewodnik staje się współwinny ewentualnych wypadków. Na przejście przewodnik wchodzi pierwszy, zdecydowanym krokiem, po jego przejściu sprawdza, czy nikt nie pozostał po drugiej stronie i dopiero wtedy kontynuuje spacer. Gdyby zdarzyło się, że przed przejściem grupa zbyt się rozciągnęła i część uczestników nie zdążyła na nie wejść, najlepszym rozwiązaniem jest na nich poczekać i przejść dopiero przy następnym zielonym świetle. Jeśli już tak się zdarzy, że przejdzie tylko część grupy, należy za przejściem poczekać na resztę, usuwając się nieco

na bok od głównego potoku ludzi, by nie utrudniać ruchu innym pieszym. Przy przechodzeniu z *dziećmi* przez ulicę z oznaczonym przejściem, ale bez sygnalizatorów świetlnych przewodnik lub inny opiekun wchodzi na przejście jako pierwszy, staje na nim w pośrodku odległości między chodnikami zwracając się w stronę, skąd odbywa się ruch pojazdów (ewentualnie także podnosząc rękę by zasygnalizować nadjeżdżającym przejście grupy), po czym daje znak do przejścia grupie. Przejście opuszcza wraz z ostatnimi uczestnikami, upewniwszy się, że wszyscy przez nie przeszli – takie działanie jest dodatkowym zabezpieczeniem podopiecznych.

Ryzykownym momentem jest także *wsiadanie do autokaru* po zwiedzaniu obiektów na przykład podczas zwiedzania kombinowanego. W takiej sytuacji zawsze panuje nieco zamieszania, szczególnie na większych parkingach, gdzie stoi więcej pojazdów turystycznych. Wówczas najlepszym sposobem jest pytanie (przekazane przez mikrofon zaraz po zajęciu miejsc przez wszystkich) czy wszyscy widzą w pojeździe osoby siedzące obok nich, przed nimi i za nimi, a jeśli tak nie jest – prośba o zgłoszenie tego przewodnikowi. Komendę do ruszenia pojazdu przewodnik daje dopiero, gdy upewni się, że wszystko jest w porządku. Jeśli kogoś brakuje, należy zapytać, kto go/ją ostatni widział i gdzie to było. Najczęściej jest tak, że ktoś pozostał np. w parkingowej toalecie i zjawi się za moment. Jeśli po momencie brakującego uczestnika nadal nie ma, a ktoś (np. pilot wycieczki) dysponuje numerem telefonu tej osoby, należy zadzwonić, spytać gdzie jest i ją przyprowadzić (robi to przewodnik lub lider grupy). Jeśli okaże się, że zagubionego nie można odnaleźć, a jest to osoba pełnoletnia, należy kontynuować wycieczkę: w takiej sytuacji pozostawia się u obsługi (np. parkingu) lub w widocznym miejscu informację dla tej osoby (w postaci kartki) gdzie grupa zakończy zwiedzanie i prośbę o dotarcie do tego miejsca oraz z numer telefonu przewodnika. Jeśli jest to osoba niepełnoletnia zwiedzanie można podjąć tylko wtedy, gdy jedna z osób dorosłych pozostanie na miejscu i podejmie poszukiwanie, niezależnie od tego próbuje się do niej dotrzeć telefonicznie (o ile ma telefon i ktoś zna numer) oraz pozostawia się informację na miejscu, z numerem telefonu przewodnika. Między innymi z tego powodu zaleca się, aby opiekun grupy niepełnoletnich zwiedzających znał i miał przy sobie numery telefonów wszystkich członków tej grupy. Jeśli nikt nie mógłby pozostać (co zdarza się bardzo rzadko), realizację programu zwiedzania należy przerwać i podjąć poszukiwania na miejscu, a w przypadku nie odnalezienia zagubionej osoby w dłuższym czasie (półtorej-dwie godziny) zawiadomić policję, straż miejską i rodziców tej osoby. Gdyby ktoś zgubił się w obiekcie zamkniętym (na przykład w galerii handlowej, centrum interpretacji dziedzictwa, obiekcie infrastruktury miejskiej, zakładzie przemysłowym, dużym muzeum itd.) dodatkową pomocą może być radiowęzeł, przez który można wezwać tę osobę (wymieniając jej imię i nazwisko) do określonego, łatwego do znalezienia punktu (na przykład głównego dziedzińca, recepcji, wejścia itd.). Jeśli osobą poszukiwaną jest dziecko, można także z pomocą radiowęzła je opisać (płeć, wiek, ubranie) i poprosić osoby znajdujące się w obiekcie, które je zauważą, by je doprowadziły do wskazanego miejsca.

Inną sytuacją wymagającą szczególnej dbałości o zwartość jest *korzystanie ze środków publicznego transportu* (metro, tramwaj, autobusy miejskie). Ma to miejsce w przypadku zwiedzania kombinowanego albo spaceru pieszego, w którym jest potrzeba przemieszczenia się na znaczną odległość z jednego atrakcyjnego obszaru miasta do drugiego lub przez przeszkodę naturalną (szeroka rzeka, góra). Wtedy przewodnik doprowadza grupę do przystanku lub stacji danej linii. Tam albo nabywa bilet zbiorowy, albo on lub kierownik grupy rozdaje indywidualne bilety, po czym przewodnik dokładnie wyjaśnia zasady korzystania z biletów oraz ich kasowania. W zależności od regulacji w danym mieście, bilety można też nabywać w pojeździe z automatu albo od kierowcy, albo nabyć za pomocą mobilnego systemu płatności (mobilet lub inny). Zadaniem przewodnika jest to uczynić, jeśli tak ustalono w zleceniu lub dopilnować, by zostało to zrobione przez lidera grupy. Przed przyjazdem pojazdu przewodnik wyraźnie określa przystanek końcowy, przy czym najlepiej podać nie tylko jego kolejność (np. *„wysiadamy na szóstym przystanku”*) i nazwę, ale także charakterystyczne cechy (na przykład: *„zaraz po przejechaniu przez most”, „naprzeciw dużego, czerwonego kościoła”* itd.), i podaje przypuszczalny czas: (*„jazda potrwa około 11-12 minut”*). Gdy nadjedzie pojazd, przewodnik w miarę możliwości stara się zadbać, by cała grupa weszła do tego samego wagonu. Wówczas będzie mógł przed przystankiem wyjściowym głośno wszystkim „swoim” pasażerom powiedzieć: *„teraz będziemy wysiadać.”* Jeśli przewiduje, że wejście do tego samego wagonu będzie trudne lub niemożliwe, przewodnik już wcześniej prosi o wejście do innego wagonu kierownika grupy lub innego opiekuna (niepełnoletnich), któremu zleca, by tak samo zapowiedział wyjście, a przynajmniej zważał na wychodzących na kolejnych przystankach – jeśli zobaczy wychodzącego przewodnika i uczestników jadących z nim – powinien zadbać, by wysiadła też „jego” część grupy. Po wyjściu grupa niepełnoletnich powinna być policzona, a w przypadku dorosłych można zastosować inną metodę sprawdzenia (na przykład zapytania – *„proszę się rozejrzeć czy kogoś nie brakuje”*). Dopiero potem można opuścić przystanek.

Jeśli grupa jest bardzo duża (co nie powinno się wydarzyć, wówczas powinno się zatrudniać dwóch przewodników) lub pojazd zbyt mały albo zatłoczony, można wybrać oczekiwanie na następny kurs w tym samym kierunku lub zdecydować się na podział grupy i jej przejazd dwoma kolejnymi kursami. Jest to wyjście mniej pożądane, ale może być konieczne. W takiej sytuacji przewodnik wysyła pierwszą część grupy z pierwszym kursem z pilotem wycieczki, opiekunem lub innym liderem (z którym obowiązkowo wymienia numery telefonów komórkowych, jeśli wcześniej tego nie zrobił). Tej osobie dokładnie wyjaśnia nie tylko, gdzie ma wysiąść ale także, gdzie zebrać swoją grupę i czekać na niego w miejscu widocznym z pojazdu (jeśli pada deszcz, dobrze, by było to również miejsce zadaszone). Można także tam, gdzie to możliwe uprzedzić kierującego pojazdem, gdzie ma wysiąść grupa i poprosić go, by jej o tym przypomniał (np. słowami *„grupa wycieczkowa tutaj wysiada”*). Sam przewodnik z resztą grupy wsiada do drugiego pojazdu. Dzięki temu zachowuje kontrolę nad przejazdem i ma możliwość korekty, gdyby pierwsza grupa wysiadła na niewłaściwym przystanku. Wtedy przewodnik ze swoją częścią grupy wysiada w tym samym miejscu i stamtąd, po połączeniu obu grup, dochodzi do właściwego miejsca, gdzie kontynuuje program

pierwsza grupa. Gdyby grupy nie odnalazł, dzwoni do jej lidera pytając, gdzie się znajduje i potem podejmuje dalsze decyzje.

Podczas przemieszczania się pojazdami miejskiej komunikacji przewodnik nie udziela głośno żadnych informacji, by nie przeszkadzać innym pasażerom. Jeśli jakieś z mijanych miejsc jest bardzo ciekawe, mówi o nim krótko już przed wejściem do pojazdu (np. *„po drugim przystanku zobaczycie państwo dużą, jasnozieloną budowlę, jest to..., w którym...”*), a podczas jazdy może tylko ręką wskazać swoim uczestnikom na ten obiekt. Może natomiast i powinien głośno zaprosić uczestników swojej grupy do wysiadania, kiedy pojazd dojedzie na miejsce.

W przypadku planowania przejazdu miejską komunikacją warto już wcześniej zadbać o to, by wszyscy uczestnicy zwiedzania wiedzieli, gdzie i kiedy się ono kończy i w razie zagubienia tam właśnie dotarli na własną rękę. Inną opcją jest wskazanie miejsca posiłku albo noclegu, gdzie każdy zagubiony powinien dotrzeć. Takie zabezpieczenie nie jest jednak w żadnym wypadku przyzwoleniem na opuszczenie grupy w trakcie zwiedzania w dowolnej chwili. Oczywiście, osoby dorosłe mogą to uczynić, ale tylko jeśli mają ważny powód, ponieważ zawsze dezorganizuje to grupowe zwiedzania. W takiej sytuacji powiadamiają one przewodnika i lidera grupy o takich planach, ten ostatni zaś ustala z nimi miejsce spotkania wymienia numery telefonów, jeśli nie zrobił tego wcześniej. Za takie osoby przewodnik nie odpowiada od momentu odłączenia. Naturalnie, taka opcja nie jest dopuszczalna w wypadku osób niepełnoletnich.

Handel i rekomendacje towarów lub usług. Przewodnik nie powinien bezpośrednio sprzedawać czegokolwiek innego, jak własną pracę interpretatora – nie rozprowadza więc wprost i aktywnie żadnych materiałów ani pamiątek. Kwestią dyskusyjną (niekoniecznie zasługującą na potępienie) jest posiadanie przez przewodnika przy sobie materiałów (np. osobiście lub we współautorstwie napisanego przewodnika po mieście), które, jeśli klienci pytają go o takie materiały, pokazuje i może ewentualnie sprzedać (odstąpić). Jeśli jednak już to robi, nie powinien sam występować z taką inicjatywą, podtykając im te przedmioty „pod nos” i zachwalając je, w ten sposób jakby wymuszając ich kupno. Ponadto nie powinno się tego robić podczas zwiedzania ani przerwy w nim, występując w funkcji interpretatora dla wszystkich obecnych a co najwyżej po jego oficjalnym zakończeniu i na wyraźne zapytanie gości, którzy np. zgromadzili się wokół niego i zadają dodatkowe pytania.

Na pewno nie jest niczym złym wskazać rozchodzącym się na przerwę lub po zwiedzaniu gościom miejsca, gdzie mogą na przykład nabyć pamiątki w dobrej jakości a nawet zaprowadzenie ich tam – choć to ostatnie tylko, gdy sami o to proszą. Złe natomiast jest wprowadzanie grupy do miejsc sprzedaży i rozdawanie się nad zaletami towarów, materiałów i pamiątek – turyści momentalnie zaczynają w przewodniku widzieć pośrednika handlowego (lub gorzej: „naganiacza klientów”, który nie działa w ich interesie, a raczej przeciw nim), na skutek czego traci on w ich oczach dużą część swojego autorytetu interpretatora dziedzictwa. Jakkolwiek takie praktyki są powszechne w Afryce czy Azji i nie należy potępiać za to tamtejszych przewodników, postępowanie w taki sposób zdecydowanie kłóci się z europejską kulturą przewodnictwa i prestiżem tego zawodu.

Jeśli idzie z gośćmi na ich prośbę do wskazanych przez siebie miejsc zakupu literatury lub pamiątek, przewodnik nie powinien doradzać kupna tego czy innego konkretnego przedmiotu, jeśli nie zostanie o to wprost zapytany. Jak wiemy [z Rozdziału 9] w niektórych formach zwiedzania przewodnik pełni nawet funkcję tłumacza, a nawet konsultanta przy zakupach – trzeba pamiętać, że występuje tam zawsze jako rzecznik swojego klienta-turysty a nie sprzedawcy czy podmiotu świadczącego usługę. Zawarte we wspomnianym rozdziale wskazówki wyznaczają granicę etyczną tego, co goście uznają za akceptowalne i nie do przyjęcia ze strony przewodnika.

Wykonywanie płatnych usług. Istnieje jeszcze kwestia dodatkowych świadczeń przewodnika w trakcie zwiedzania lub bezpośrednio po jego zakończeniu. Należy do nich między innymi fotografowanie grupy lub osób. Nic nie stoi na przeszkodzie, by na prośbę grupy przewodnik wykonał jej fotografię w trakcie zwiedzania, posługując się wręczonym mu aparatem jednego z uczestników. Może nawet wskazać atrakcyjne miejsce do wykonania takiego zdjęcia lub punkt z gwarantowanym dobrym ujęciem. Nie wolno mu jednak pobierać za to żadnej opłaty ani przyjmować z tej racji napiwku. Nie powinien także polecać usług miejscowych fotografów – może co najwyżej przerwać na chwilę program, jeśli kierownik grupy w jej imieniu stwierdzi, że jest ona zainteresowana takim płatnym zdjęciem. Wówczas usuwa się na bok (lub na prośbę grupy staje z nią do zdjęcia), a po jego wykonaniu i porozumieniu o miejscu i warunkach dostarczenia zdjęć (w których raczej nie powinien uczestniczyć), podejmuje przerwane zwiedzanie. W trakcie trwania zwiedzania przewodnik nie świadczy na rzecz grupy żadnych czynności, za które miałby pobierać opłatę. Natomiast jeśli po jego oficjalnym zakończeniu ktoś z grupy prosi go o jakąś usługę (na przykład tłumaczenie w sklepie, pojechanie na cmentarz i poszukiwanie grobów rodzinnych, wizytę w archiwum czy doradztwo w zakupach), przewodnik, jeśli dysponuje czasem ma prawo przyjąć taką propozycję i może (choć oczywiście nie musi) wyznaczyć swoją cenę, ponieważ jest to odrębna usługa i wymaga od niego czasu oraz wysiłku. Najczęściej zresztą osoba zgłaszająca się z taką prośbą sama deklaruje chęć zapłaty za świadczenie.

Pytania i zadania

?	1. Jakie funkcje spełnia powitanie przewodnika z grupą. Jak oddziałuje „pierwszy efekt” w kontekście zwiedzania miasta?
?	2. Na czym polega zasada równowagi treści i czasu? Odpowiadając podaj przykład ze zwiedzania miasta.
?	3. Na czym polega zasada wzajemnej regulacji przewodnika i grupy? Odpowiadając podaj przykład ze zwiedzania miasta
?	4. Dlaczego przewodnik powinien unikać fizycznych barier między sobą a grupą zwiedzającą i jakie znasz uzasadnione wyjątki od tej zasady?

	5. Opisz kolejność czynności przewodnika, który wraz z grupą uczestników zwiedzania będzie musiał skorzystać z tramwaju lub miejskiego autobusu w trakcie zwiedzania.
	6. Co to jest efekt świeżości i jak przewodnik może go zagwarantować w zwiedzaniu
	7. Przedstaw szczegółowo zasady organizowania przerw w zwiedzaniu i doboru miejsc na nie.
	8. Przygotuj i zademonstruj przed grupą powitanie grupy osób dorosłych, z którymi rozpoczynasz spacer historyczny po mieście. Zwróć uwagę na zasady dotyczące powitania i rozpoczęcia zwiedzania, zadbaj, by Twoja wstępna prezentacja była dla uczestników ciekawa.
	9. Przygotuj i zademonstruj przed grupą element zakończenia spaceru tematycznego (temat wybierz dowolnie) oraz pożegnania uczestników Twojej usługi. Nie zapomnij o obowiązku krótkiego podsumowania zwiedzania i zadaniu przynajmniej jednego-dwóch pytań pogłębiających lub innej formie refleksji, która „przekazesz uczestnikom na drogę”.
	10. Nanieś na planie na planie Twojego miasta kilka miejsc najlepiej nadających się na zorganizowanie przerwy w zwiedzaniu w ramach spaceru historycznego, jednego wybranego spaceru tematycznego, turystycznego objazdu miasta i/lub zwiedzania kombinowanego. Wybierając miejsca uwzględnij rozmaite potrzeby i bezpieczeństwo zwiedzających Następnie w legendzie do mapy uzasadnij ten wybór, podając atuty danego miejsca.
	11. Na planie śródmieścia twojego miasta zaznacz przynajmniej kilkanaście „miejsc ucieczki”, odpowiednich na możliwie atrakcyjne spędzenie czasu gwałtownego załamania pogody. Zadbaj o to, by miejsca te były na tyle równomiernie oddalone, aby umożliwiały schronienie w dowolnym momencie na najczęstszych trasach zwiedzania tej części miasta. W legendzie do mapy umieść nazwy miejsc i wskaż treści, które mógłbyś w tych miejscach przekazać, ewentualnie także potencjalne elementy urozmaicające Twój przekaz.

22. ADRESACI PRZEKAZU, SYTUACJE TOWARZYSZĄCE ZWIEDZANIU, PARTNERZY, WSPÓŁPRACA

Wstęp

Zagadnienia omówione w niniejszym rozdziale - a wspomniane w jego tytule - na pewno nie wyczerpują listy relacji na linii przewodnik – jego klienci, a ich nawet uważna lektura na pewno nie zagwarantuje idealnej realizacji programów zwiedzania. Nic bowiem nie zastąpi osobistego doświadczenia przewodnika, które ten nabywa latami, dzięki różnorodności zwiedzających i setkom niepowtarzalnych zdarzeń, w tym sukcesów i nierzadko także porażek. Rozdział otwiera bardzo skrócony zarys najważniejszych grup klientów przewodnika oraz specyfiki ich oczekiwań i zachowań. Dalej zamieszczona zostaje lista typowych pytań turystów polskich i zagranicznych. Następnie prezentujemy kilka uwag dotyczących przekazu przewodnika, mających charakter ostrzeżenia przed poruszaniem ryzykownych kwestii. Po nich następuje zestawienie najczęściej relacjonowanych sytuacji, z którymi niemal na pewno zetknie się przewodnik. Należy mieć świadomość, że niemal na pewno nie będą one miały identycznego przebiegu, jak te opisane. W naszym opisie podzielone zostały na tak zwane sytuacje trudne (wynikające z toku zwiedzania, usposobienia grupy oraz z interakcji przewodnika z uczestnikami) i sytuacje awaryjne, czyli nieprzewidziane i powodujące zagrożenie. W kolejnym podrozdziale zebrano w jednym miejscu najczęściej zachodzące sytuacje współpracy między przewodnikiem a pozostałymi partnerami w obsłudze turystów miejskich, co przypomni wchodzącemu w ten zawód o konieczności zapoznania się z tymi podmiotami na swoim terenie. Na końcu zamieszczono podrozdział opisujący zalecane formy współpracy przewodnika w ramach środowiska, zapewniające mu rozwój, wsparcie i przyczyniające się do utrzymania i wzrostu prestiżu zawodu.

W ten sposób ostatni rozdział naszego podręcznika w miejsce wspomnianego wyżej doświadczenia (którego świeżo upieczony przewodnik przecież nie posiada) daje mu swego rodzaju „protezę” w postaci gotowych przykładów sytuacji i zazwyczaj skutecznych sposobów radzenia sobie z nimi. Przewodnik musi ją jednak jak najprędzej zastąpić własnymi wypracowanymi rozwiązaniami, odpowiednimi dla warunków i możliwości swojego miasta, swoich typowych klientów i (nie na końcu) wpływających z jego własnej osobowości: charakteru, wiedzy, praktycznych umiejętności, stylu wyrażania się, sposobów reagowania oraz zdolności do konkretnych działań.

22.1. Specyfika pracy z najczęstszymi typami klientów

Grupy dziecięce

Opis grupy dziecięcej jako uczestników zwiedzania był już dwukrotnie podejmowany: najpierw w zasadach interpretacji dla dzieci [część 1, Rozdział 5] a następnie w części 2 [Rozdział 11], w ramach opisu zwiedzań dla dzieci. Aby nie powtarzać tych treści, odsyłamy Czytelnika do wspomnianych rozdziałów.

Zwiedzanie indywidualne

Ten typ zwiedzania wyróżniają trzy charakterystyczne cechy. Po pierwsze, jest możliwa a nawet obowiązuje całkowita koncentracja na zainteresowaniach i oczekiwaniach jednej osoby i pełne dostosowanie do jej możliwości intelektualnych i fizycznych, a zatem przewodnik nie musi wyśrodkowywać potencjalnych zainteresowań i budować przekazu o charakterze kompromisowym. Nie trzeba także wybierać kompromisowego czy „większościowego” rejestru językowego, zamiast tego można całkowicie oprzeć się na tym jednym, który jest bliski słuchaczowi. Po drugie, po obu stronach (przewodnika i klienta) silna jest świadomość, że ten drugi pracuje dla tego pierwszego, co usprawiedliwia wysokie i daleko idące wymagania (na przykład dotyczące spontanicznej zmiany programu) i jednocześnie umożliwia ich spełnienie bez oglądania się na ustalenia w zleceniu. Po trzecie, takie zwiedzanie najłatwiej i w naturalny sposób uzyskuje charakter swobodnego spaceru, rozmowy o mieście i jego dziedzictwie. Należy więc w kolejnych komentarzach pobudzać zwiedzającego do stawiania jego własnych pytań i bez większych ograniczeń już w trakcie zwiedzania można skoncentrować się na nich bez obawy utraty uwagi innych zwiedzających (których w tym zwiedzaniu nie ma). Nie zwalnia to jednak przewodnika z realizacji przynajmniej w głównych punktach programu interpretacji, ustalonego wcześniej lub przyjętego przez niego za wiodący temat zwiedzania. Niezależnie od zaspokojenia swojej ciekawości, także indywidualny zwiedzający będzie ostatecznie oceniał przewodnika według tego, czy dowiedział się od niego czegoś nowego, zetknął z nowymi aspektami dziedzictwa (charakterystycznymi lub unikatowymi), czy doświadczył nowych przeżyć (oczekiwanych lub nieoczekiwanych), czy pozyskał nowy materiał do refleksji i własnych poszukiwań.

W kontekście całkowitej koncentracji na potrzebach i preferencjach zwiedzającego kluczowe znaczenie ma kilka działań przewodnika. Pierwszym z nich jest bardzo dokładny wywiad. Zazwyczaj nie wystarczy ten przeprowadzony już na etapie przygotowania [por. Rozdział 20, przygotowanie bliższe]. Wychodząc od informacji już mu znanych dzięki wywiadowi przygotowawczemu (co również dobrze usposobi zwiedzającego i ukaże profesjonalizm przewodnika), przewodnik powinien na początku zwiedzania dopytać klienta o jego bardziej szczegółowe zainteresowania i osobiste pasje, preferencje dotyczące typów zwiedzanych obiektów i aspektów, które wydają mu się najbardziej interesujące, a następnie zważać na to, by te szczególnie często dochodziły do głosu w jego interpretacji

i by – jeśli to możliwe – były dopełnieniem albo konfrontacją z dotychczasowymi doświadczeniami zwiedzającego, w czym pomogą mu pytania. W szczególnie udanych przypadkach dzięki takiemu dodatkowemu wywiadowi i włączeniu interesujących zwiedzającego wątków całość spaceru nabierze charakteru dialogu, w którym przewodnik odegra rolę partnera i „eksperta od zwiedzanego miasta”, a klient zaangażuje się w bardzo znacznym stopniu w odkrywanie dziedzictwa. Drugi postulat odnosi się do natychmiastowego i elastycznego dopasowania przynajmniej w części listy zwiedzanych miejsc i trasy zwiedzania do tych preferencji klienta, które zostały ujawnione już na miejscu, co może oznaczać zmianę niektórych przewidzianych do odwiedzenia obiektów i spontaniczne dostosowanie interpretacji. Wreszcie, o ile to tylko możliwe, przewodnik powinien dostosować wykorzystywane formy i narzędzia przekazu w poszczególnych modułach do ujawnionych priorytetów i oczekiwań gościa, a także do jego zakresu wiedzy, z jednych elementów rezygnując, a inne rozbudowując lub obszerniej komentując. Także przerwy w zwiedzaniu, ich miejsca i sposób spędzania (na kawie, na ławce w parku, w punkcie widokowym) powinny być dostosowywane do potrzeb gościa. Doświadczony przewodnik obserwując jego reakcje sam zorientuje się, w których miejscach może mu takie przerwy zaproponować, jeśli jednak nie wyjdzie to od niego, to powinien bezwzględnie dostosować się do wyrażonych próśb gościa w tej materii.

Praca z małymi grupami rodzinnymi

Składają się one z dorosłych i dzieci, co rodzi problem dopasowania rejestru językowego oraz wyboru właściwych form animacji podczas zwiedzania. Jednak doświadczenia przewodników miejskich uczą, że w takich grupach z reguły dorośli są skoncentrowani na potrzebach dzieci i zależy im na ich satysfakcji ze zwiedzania. Jeśli z takiego zwiedzania będzie zadowolone dziecko, można przyjąć, że równie duża będzie satysfakcja dorosłych, a jeśli ono będzie się nudzić, zwiedzanie może okazać się porażką. Zatem przewodnik powinien wszędzie tam, gdzie to możliwe, tak zestawiać moduły zwiedzania, by był w nich zawsze albo prawie zawsze przynajmniej jeden element atrakcyjny dla dziecka. Dalej musi się starać tak formułować swój językowy przekaz, by dziecko mogło zrozumieć go przynajmniej w znakomitej części. Pytania dziecka musi traktować priorytetowo i odpowiadać na nie nawet wtedy, gdy odpowiedzi są dla dorosłych całkowicie oczywiste – odpowiadając na pytania dziecka musi też używać języka odpowiedniego do jego wieku, stosować obrazy słowne i zrozumiałe dla niego porównania. W takim zwiedzaniu niektóre obiekty, miejsca, atrakcje – czyli stacje lub moduły (a już co najmniej jeden) powinny też być ukierunkowane całkowicie na dziecko i wówczas przewodnik skupia się tylko na nim, jakby było jego jedynym klientem.

Grupy młodzieży szkolnej

Ze względu na okres, który przechodzą oraz typowe dla niego zachowania takie grupy uważane są za najtrudniejsze: wymagają one od przewodnika dużej cierpliwości i niektórych specyficznych umiejętności. Punktem wyjścia powinna być przy tym świadomość niektórych kluczowych faktów. Po pierwsze, ze względu na status prawny młodzieży (niepełnoletni) większy jest zakres odpowiedzialności i obowiązków opiekuńczych przewodnika, które odnoszą się do niego na równi z towarzyszącymi nauczycielami. Po drugie, przewodnik musi pamiętać, że ludzie w tym wieku samą wycieczkę są skłonni traktować raczej jako czas wolności od domowej dyscypliny i szansę do wykazania się przed rówieśnikami niż jako okazję do konfrontacji z dziedzictwem. Po trzecie, ich zainteresowania odbiegają od tematów typowych zarówno dla dorosłych, jak i dzieci (które ciekawi prawie wszystko, a przynajmniej wszystko można im „sprzedać”, byle w odpowiedni sposób), co innego będzie więc dla nich atrakcją, a niektóre kwestie będą ich zwyczajnie nudzić. Po czwarte, właśnie nastolatki najsilniej odczuwają „opresyjność” szkoły i są najmocniej uczulone na nauczycielskie tendencje i manieri w przekazie przewodnickim, co powoduje ich natychmiastowe wyłączanie się. Z drugiej strony - po piąte: całkowita rezygnacja z merytorycznego przekazu na rzecz atrakcji młodzieżowych i tematów „odlotowych” jest zmarnowaniem szansy na interpretację dziedzictwa i wzrost wiedzy oraz samoświadomości. Po szóste: dorastając w stałej obecności komputerów, Internetu, interaktywnej telewizji, wielowymiarowych odtwarzaczy i nawet w szkole oglądając prezentacje i wysokiej jakości filmy edukacyjne na multimedialnych tablicach, nastolatki oczekują wielokanałowego przekazu. Po siódme: funkcjonowanie przewodnika w konwencji „cool gościa” czy „brata-łaty” nie wystarczy do „wkupienia się”, zatem nie będzie rozwiązaniem problemu różnicy wieku. Może natomiast wywołać efekt przeciwny: ośmielone nastolatki szybko zaczną przewodnika „testować” - sprawdzając, jak daleko mogą się posunąć. W efekcie albo szybko zdominują zwiedzanie (obrazowe „wejście na głowę”) albo wywołają reakcję dyscyplinującą przewodnika, która z kolei natychmiast zmrozi atmosferę, wywoła spadek koncentracji (lub świadome odwrócenie uwagi) i może zakończyć się porażką zwiedzania. Abstrahujemy już w tym punkcie od efektu śmieszności, jaki wywołuje nie zamierzenie przewodnik w wieku znacznie różniącym się od nastolatków, udający jednego z nich... Wreszcie, po ósme. Dość częste wrażenie przewodnika, że „mało kto go słucha” jest mylne. Także w grupie nastolatków są osoby bardzo zainteresowane. Jest im tylko trudno okazać to wyraźnie, jeśli dominująca atmosfera wycieczki nakierowana jest na „fun”. Jednak słuchają i rejestrują przekaz, a potem będą o nim myśleć. Najczęściej młodzi ludzie w tym wieku wprost nie dadzą tego odczuć, ale to, co przewodnik im przekazał, o ile tylko było dla nich zrozumiałe, zostaje w nich: tak treści, których się nauczyli i przeżył, które były ich udziałem, jak również pytania, które im zadano. Warto pamiętać, że ta „niewdzięczna” grupa jest - obok dzieci - jednocześnie także tą, w której interpretacja dziedzictwa wywołuje najdalej idące oddziaływanie. To właśnie nastolatki są w okresie kształtowania swojej osobowości („osobnej”, własnej postawy i sposobu życia) - dlatego działania interpretatora dziedzictwa są ważne

i zawsze jakoś na nich wpływają, a na niektórych wpływają mocniej i dogłębniej, niż w przypadku dorosłych. Może tak być jednak po pewnym czasie. Nie jest więc aż tak ważne, czy przewodnik będzie doceniony od razu - w tym akurat wypadku jest z nim tak, jak z dobrym nauczycielem: jego rolę i wpływ ocenia się z perspektywy lat. W tym kontekście dla przewodnika podejmującego zwiedzanie z grupą nastolatków pomocnych będzie kilka wskazówek:

W pracy z młodzieżą duże znaczenie ma orientacja przewodnika w programach szkolnej edukacji: zgodnie z zasadą interpretacji należy nawiązywać do wiedzy posiadanej przez uczestników i ich doświadczeń. W przypadku nielicznych jeszcze doświadczeń życiowych młodzieży, tym ważniejsze są „świeże” doświadczenia edukacyjne, czyli tzw. przerobiony materiał. Na jego podstawie można wprowadzać nowe elementy wiedzy z zakresu historii, geografii, wiedzy o społeczeństwie, religii, wiedzy o kulturze itd. Ze względu na stale zmieniające się treści programów szkolnych i wielość różnych podręczników oraz znaczną autonomię nauczycieli, najlepszym działaniem przewodnika na przedpolu obsługi takiej grupy będzie zasięgnięcie informacji u opiekuna grupy (zazwyczaj jednocześnie jej nauczyciela lub animatora).

Przekaz skierowany do grupy nastolatków musi być formułowany prostym językiem, z użyciem zdań pojedynczych i krótszych złożonych, bez stosowania terminów trudniejszych. Należy zdecydowanie unikać sformułowań i tonów patetycznych (w tym także w dobieranych cytatach), ponieważ mogą one zostać odebrane jako przedłużenie „drętwej” szkolnej edukacji. Jednak interpretacja nie może odbywać się także na poziomie dostosowanym dla dzieci, co zostanie natychmiast zauważone i źle odebrane. Zatem odpada konwencja bajek, czystej zabawy, przebierania itd. – młodzi ludzie mają i akcentują świadomość tego, że wyrosli już z dzieciństwa i takie formy zachowań uznają za „obciach”, więc nie wezmą w nich udziału albo będą je prowokacyjnie sabotować i ośmieszać. Jeśli nie byłoby innego wyjścia (np. przewodnik byłby zaskoczony wiekiem grupy) to z dwójga złego już lepiej prowadzić ich jak zupełnie dorosłych. W komentarzach dla młodych ludzi warto wykorzystywać przykłady i porównania przystające do świata ich zainteresowań, doświadczeń i wyobraźni, a więc aktualnych bohaterów popkultury (w tym muzyki i sportu), popularnych internetowych memów, niedawno emitowanych kultowych filmów. Przewodnik zostanie wówczas uznany za człowieka „na czasie”, przez co jego przekaz łatwiej będzie zaakceptowany. Nie wolno jednak przekraczać cienkiej granicy asymilacji i udawać swojego „przymilając się” przez używanie słów z młodzieżowego slangu czy mnożenie kawałów dobrze się sprzedających w tych kręgach. Po pierwsze dlatego, że różnica wieku jednak istnieje (a w oczach nastolatków każde kilka lat to już cała epoka) i żadne zabiegi nie pomogą jej ukryć. Po drugie, bo najnowsze dowcipy młodzi zazwyczaj już sami znają i przewodnik, nie wiedząc o tym, „sprzedaje im suchary”. Po trzecie, bo mody

w zakresie słownictwa dość szybko przemijają i rzekomo „świeże” sformułowania przewodnika mogą być już uznane za nieaktualne, a przez to zabrzmią pretensjonalnie.

Pracując z nastolatkami trzeba częściej stosować techniki przekazu, do których są przyzwyczajeni: wykorzystywać gdzie się da multimedialne urządzenia interpretacji z nowoczesnymi programami i dobrym dźwiękiem oraz grafiką, posługiwać się dynamicznymi schematami, wybierać do programów zwiedzania lub proponować do nich interaktywne i multimedialne wystawy muzealne i nie unikać współpracy z podmiotami i ludźmi, którzy na miejscu mają częściowe oferty odpowiadające ich preferencjom (np. mikroeventy).

Młodzież jest wyczulona na tak zwane moralizowanie, czyli komentarze ocenne („Jesteście tacy...”, „Wasze zachowanie...” itd.). Wywołuje ono w młodych ludziach albo odczucie winy (często akurat niesprawiedliwe, ponieważ poczuwają się do niej ci spokojniejsi i bardziej zainteresowani, „wstydząc się” jakby za całą grupę) albo prześmiewcze reakcje „na złość” i zupełne wyłączenie koncentracji. Dlatego przewodnik powinien unikać takich ocen, w razie potrzeby ograniczając się do najprostszych wskazówek porządkowych (typu: „tam proszę nie wchodzić” lub „nie możemy być tu tak głośno”) – z drugiej strony, jeśli w momentach krytycznych (kiedy np. długo się stoi w jednym miejscu) ma w zanadrzu jakąś ciekawą historię lub anegdotę, może na powrót pozyskać uwagę grupy, a nawet sprawić, że jedni zaczną uciszać innych, żeby go usłyszeć. Zawsze też powinien liczyć na pomoc opiekuna grupy – jej dyscyplinowanie jest głównie zadaniem tego ostatniego.

Ze względu na naturalną hałaśliwość grup młodzieżowych warto zastanowić się nad używaniem przy ich oprowadzaniu w otwartej przestrzeni sprzętu nagłaśniającego, co pozwala uniknąć konieczności przekrzykiwania ich i obciążenia krtani będących jego rezultatem. Ponieważ wiadomo, że dziewczęta przejawiają generalnie większą cierpliwość w słuchaniu, są bardziej zainteresowane szczegółami ale rzadziej zadają pytania, a chłopcy łatwiej przyswajają pojęcia i struktury ogólne i ujmują procesy oraz chętniej włączają się do dyskusji, w przypadku dominacji w grupie jednej z płci przewodnik może to wykorzystać, odpowiednio formułując przekaz: dla dziewcząt więcej szczegółów i faktów oraz częstsze zachęty do aktywności, dla chłopców bardziej syntetyczne ujęcia i zadania wymagające ruchu lub zaangażowanie do pomocy.

W ramach wycieczki z nastolatkami przewodnik może stosować formy samodzielnego odkrywania z udziałem rywalizacji (a więc np. zadania, gry terenowe), przy czym – jeśli tak ustalili się na etapie zlecenia – mogą one być powiązane z nagrodami. Zapowiedź atrakcyjnej nagrody (rzeczowej, jak koszulka czy czapka z emblematem miasta, albo niematerialnej, jak wizyta w miejscu nie zwiedzanym przez wszystkich (np. wieża widokowa) albo pożądana szkolna ocena, ustalona z nauczycielem) podwyższy stopień koncentracji i aktywność, a dodatkowo uruchomi naturalną skłonność do rywalizacji.

Nauczyciela przewodnik powinien traktować jak swojego sojusznika: cennego ale nie demonstracyjnie wyróżnianego (lepiej, jeśli uczniowie nie zarejestrują ich zbyt dużej komitywy i nie zaszufladkują przewodnika jako kolejne wydanie pedagoga). Nauczyciel nie jest tylko zaganiaczem i „policjantem” dbającym o dyscyplinę, czy egzekutorem nagrody albo kary za zachowania i aktywność lub bierność w zwiedzaniu (choć ma to duże znaczenie). Już przed spotkaniem może on dostarczyć bezcennej wiedzy o grupie i tym samym ułatwić wybór środków interpretacji. Podczas trwania zwiedzania, znając swoich podopiecznych, nauczyciel może za pomocą dyskretnych znaków przekazywać wskazówki (np. skrócenia prezentacji lub wybrania tego albo innego ucznia do wykonania zadania. Może także doradzić podjęcie albo wyminięcie dyskusji (bo pierwszy wie, że np. uczniowie wywołują ją „dla zgrywy”). Z kolei przewodnik może częściowo realizować program nauczyciela, znakomicie go uzupełnić czy wprowadzić wątki, do których będzie mu później łatwo nawiązać. Dlatego ich współpraca już przed a także w trakcie realizacji programu zwiedzania miasta przynosi korzyści obu stronom i przyczynia się wale do jego powodzenia.

„Normalne” grupy dorosłych: sondaż w akcji

W ich przypadku mamy do czynienia często z ludźmi o jednorodnych zainteresowaniach. Wynikają one albo z ich wspólnej profesji (grupa nauczycieli,ownicy firmy na wycieczce „zakładowej” emeryci z jednego środowiska, parafianie itd.) ale także z faktu wyboru programu gotowej wycieczki, co już jakoś nastraja ich na zwiedzanie określonych świadectw dziedzictwa a nawet na kierunek ich interpretacji, warunkowany programem wycieczki czy nawet jej „tytułem”, jak na przykład: „Największe atrakcje Warszawy”. Oznacza to, że nawet jeśli grupa nie realizuje programu tematycznego [por. Rozdział 7], to i tak warto szybko ustalić ten „wspólny mianownik” i akcenty interpretacji rozłożyć zgodnie z nim. Przewodnik dokonuje tego przez wprowadzenie wątków biograficznych postaci dla grupy ciekawych, nawiązanie w porównaniach do miasta jej pochodzenia, dobór anegdot branżowych (jeśli takie są), wydłużenie komentarzy merytorycznych o element dla grupy ciekawy czy wprowadzenie dodatkowych komentarzy zredukowanych w miejscach, w których początkowo dla tego programu nie przewidział. To wszystko jeszcze raz przypomina o kluczowej roli wcześniejszego wywiadu [por. Rozdział 20] i niezbędności jego uzupełnienia u lidera grupy bezpośrednio przed rozpoczęciem zwiedzania, jeśli pozyskana wiedza jest zbyt mała. Dzięki temu dowie się na przykład – jeśli jeszcze nie wiedział – że oto ma przed sobą na „zwykłym” czyli nietematycznym zwiedzaniu grupę uniwersyteckich humanistów, co zwalnia go z tłumaczenia wielu kwestii dla nich oczywistych, jak podstawowe założenia jakiegoś stylu architektury, a jednocześnie pozwala się do nich łatwo odwoływać jako do wiedzy istniejącej i na nich budować przekaz na temat unikatowych szczegółów czy rozwiązań. Z kolei w innym przypadku – wiedząc na przykład, że oprowadza grupę informatyków z jednej firmy, nie będzie stojąc przed centrum komputerowo- obliczeniowym Politechniki próbował tłumaczyć podstawowych pojęć z tej dziedziny, za to w opisie tego

budynku użyje i wyjaśni najbardziej elementarne pojęcia z dziedziny architektury, co dla większości z nich będzie prawdziwą korzyścią. Dodatkowo przez pierwsze momenty oprowadzania przewodnik powinien nastawiać się mocniej na odbiór i ocenę reakcji: to, jak ludzie reagują na to, co mówi, pozwala mu dokładniej dostosować rejestr językowy, z zadawanych przez nich pytań (które od początku powinien prowokować) wynikają ich zainteresowania i posiadana wiedza (lub odwrotnie – niewiedza). Owo początkowe sondowanie dotyczy także objętości przekazu: przewodnik powinien szybko zorientować się, jaką długość przeciętnego komentarza większość grupy akceptuje, a przy jakiej zaczyna się nudzić, i odpowiednio do tego w dalszym zwiedzaniu „przyciąć” bardziej rozbudowane moduły. To samo dotyczy niektórych elementów interpretacji: może się okazać, że na przykład mniej będą się podobały wyjaśnienia historyczne, a bardziej prezentowane postaci ludzi i ich działań. W takiej sytuacji doświadczony przewodnik będzie umiał „przepakować” swój przekaz w bardziej interesującą formę: zamiast opowiadać o kolejnych etapach i militarnych szczegółach walk o miasto i jego zniszczeniach stanie przed jednym domem i opowie dramatyczny los jednej mieszkającej w nim rodziny w dniach tych właśnie walk – odbije się w nim to samo wydarzenie, ale widziane oczami konkretnych ludzi i ich dramatami. W innej grupie będzie trzeba częściej odwoływać się do bohaterów współczesnej wyobraźni: sportowców, artystów popkultury czy nawet tzw. celebrytów – osób znanych z mediów. Także ich można „wpisać” w miasto i „skojarzyć” z jakimś miejscem albo wydarzeniem: mówiąc uczestnikom, że właśnie zwiedzana galeria jest miejscem, gdzie X odkrył swój talent lub pierwszy zabłysnął, gdzie uczyła się inna gwiazda – pozyskuje się ich uwagę także dla innych elementów przekazu. Są to naturalne efekty ludzkiej chęci „uczestnictwa” w życiu ludzi znanych i z jakiegoś powodu przez nich cenionych. Oczywiście rzetelność interpretacji domaga się, by opowiadane szczegóły odpowiadały prawdzie. Prowadząc grupę dorosłych przewodnik musi w nie mniejszym stopniu niż przy nastolatkach unikać manieri nauczycielskiej: także dorośli nie lubią być pouczeni i są jeszcze bardziej świadomi, że spędzają właśnie swój wolny czas (urlopu).

W grupach dorosłych, zwłaszcza tych z przewagą osób po czterdziestym roku życia należy ostrożnie dobierać formy animacyjne: niektóre z nich mogą oni uznać za zbyt „dziecinne”. I tak niekoniecznie dobry będzie konkurs (czyli prosta rywalizacja) czy wszelkiego rodzaju performance jak wspólne wykonywanie piosenek, także wyszukiwanie elementów powiązane z ruchem czy zadaniowe zwiedzanie wystaw nie są najlepszym wyborem. Za to dobrze sprawdza się proste zadawanie pytań, szczególnie nawiązujących do wiedzy grupy, zwiedzanie autonomiczne wystaw z dobrym wprowadzeniem, statyczne (czyli bez konieczności zmiany pozycji) wynajdywanie szczegółów w oglądanym krajobrazie czy dziele sztuki i komentowanie ich oraz porównywanie. W grupie dorosłych bez obaw można zapowiadać przerwy z możliwością rozejścia się, jednak robiąc to wszystkie ważne informacje organizacyjne (w tym czas i miejsce powtórnej zbiórki) należy przekazać dwukrotnie, najlepiej wskazując przy tym miejsce (dobrze więc rozejść się i spotkać w jednym, najlepiej charakterystycznym miejscu np. przy pomniku).

Pracując z dorosłymi przewodnik nie tylko odpowiada na ich pytania, ale - jeśli to możliwe - uwzględnia ich sugestie: jeśli na przykład coś ich wyraźnie bardziej interesuje, może przedłużyć i urozmaicić komentarz, redukując a nawet skreślając za to inne, jednak tak, aby żadne z miejsc uzgodnionych w zleceniu nie wypadło z listy. Powinien także w rozmowach umożliwiać uczestnikom wyrażanie ich opinii i poglądów na tematy ściśle powiązane z programem zwiedzania i może do nich nawiązywać, jednak nie powinien dopuścić do rozwinięcia dyskusji światopoglądowych. Te bowiem albo są jałowym jednostronnym krytykanctwem, gdy wszyscy mają zbliżony pogląd, albo mogą doprowadzić do gorących sporów, gdy poglądy i postawy w grupie bardzo się różnią, a przewodnik stanie w niewygodnej sytuacji między dwoma frontami. W przypadku przedłużania się dyskusji o jednym wątku zadaniem przewodnika jest jej (taktowne) zakończenie i powrót do omawiania dziedzictwa w tym samym miejscu lub podjęcie marszu do kolejnego. Może to zrobić, wskazując zachęcająco na wartość tego kolejnego elementu np.: *„Bardzo chciałbym jeszcze dłużej o tym rozmawiać, ale przecież nie mogę przecież pozbawić Państwa przyjemności i unikalnego przeżycia z obejrzenia X, do którego moglibyśmy nie zdążyć. A to byłaby wielka szkoda.”*

Dorośli niezainteresowani zwiedzaniem

Stanowią wcale nie najmniejszą grupę turystów, z którymi przewodnik będzie miał do czynienia. Niemal nigdy nie są to turyści indywidualni: ci przecież sami podejmują decyzję o zwiedzaniu i skorzystaniu z jego usług. Wyjątkiem w tej grupie mogą być osoby odwiedzające miasto z powodów zawodowych (np. ważni goście firm, partnerzy samorządu miejskiego ze środowisk politycznych), dla których ułożono program wizyty, „obdarowując je” w jego ramach zwiedzaniem. Wśród niezainteresowanych jest natomiast znaczny odsetek osób biorących udział w zorganizowanych wycieczkach, w których programie zwiedzanie zostało umieszczone bez pytania ich o zdanie. To ci, którzy zdecydowali się na wycieczkę z powodu innych punktów jej programu i zwiedzanie przyjmują jako „zło konieczne”. To także osoby, które „nie trafiły” w temat zwiedzania, albo do których „nie trafia” realizowany temat. Są wśród nich również przynajmniej niektórzy uczestnicy konferencji naukowych i branżowych, których organizatorzy „wyprawili na miasto” z przewodnikiem. Wreszcie zaliczają się do tej grupy (choć nie ma ich aż tak wielu) tak zwane osoby „wczorajsze”, czyli uczestnicy wycieczki, którzy po długiej nocnej rozrywce, często ze znacznym użyciem alkoholu, odczuwają zmęczenie i niechęć do wszelkiej aktywności. Pierwsze spotkanie z niezainteresowanymi (szczególnie, jeśli dominują oni w grupie) może bardzo zdemotywować początkującego przewodnika, który podchodząc do grupy z ambitnymi planami interpretacji nagle natyka się na obojętność i brak ochoty na współpracę oraz jakiegokolwiek zaangażowanie. Doświadczony przewodnik wie, że taki jest urok tego zawodu i że w dużym odsetku grup zwiedzających takie osoby nie tylko się znajdują, ale mogą nawet stanowić większość. Podstawowe wskazówki, jak radzić sobie z tą grupą klientów, zamieściliśmy w dalszej części tego rozdziału, w opisie sytuacji trudnych (por. znudzenie i brak zainteresowania...), do których odsyłamy Czytelnika. Postępując zgodnie

z nimi warto zawsze pamiętać, że podobnie jak w przypadku nastolatków, ocena zwiedzania przez jego dorosłych uczestników niekoniecznie dokonuje się (a przynajmniej nie zachodzi w pełni) w chwili jego zakończenia. Przewodnik może być pewien, że jeśli zrobił to, co do niego należy najlepiej jak potrafi, także część z niezainteresowanych po pewnym czasie doceni jego starania i swoje korzyści z uczestnictwa w zwiedzaniu. A odniesienie i uświadomienie sobie tych korzyści jest przecież ostatecznym celem interpretacji dziedzictwa w pracy przewodnika.

Tematyczne zwiedzania z dorosłymi

Wiele na ten temat powiedziano w opisie spacerów tematycznych [Rozdział 7], do którego warto w tym miejscu jeszcze raz powrócić. W tym miejscu należy zauważyć, że grupy tematyczne są bardzo niejednorodne i przewodnik oprowadzający je musi mieć tego świadomość: w zależności od profilu społecznego takiej grupy będzie bowiem musiał w ramach tego samego programu (tematu) zwiedzania inaczej dobierać treści, koncentrować się na różnych detalach i stosować różne działania interpretacyjne. I tak można wyróżnić grupy specjalistów, grupy pasjonatów (hobbystów) oraz grupy osób (po prostu) zainteresowanych danym tematem, które wybrały wycieczkę tematyczną bez posiadania głębszej wiedzy.

Grupy specjalistów

Orowadzanie takich grup i osób, świetnie orientujących się w danej dziedzinie i skoncentrowanych na określony temat wymaga od przewodnika bardzo rozległej wiedzy, której najczęściej sam z siebie nie posiada, będąc przedstawicielem innej profesji. Oczywiście sytuacją idealną jest, gdy architekt z wykształcenia oprowadza architektów, oficer w stanie spoczynku – wojskowych a biolog – botaników czy specjalistów od ochrony środowiska - i tak powinien dobierać przewodników operator usług - jednak bardzo często jest to niemożliwe. Przewodnikowi – niespecjaliście pozostaje kilka sprawdzonych rozwiązań. Po pierwsze, podejmując się oprowadzania takiej grupy, musi powtórzyć i zweryfikować swoje specjalistyczne słownictwo z dziedziny oraz choćby encyklopedyczny zarys historycznego rozwoju tej dyscypliny. Pozwoli to mu uniknąć kompromitujących „wpadek” (przykładowo” pomylenie reduty z reditą czy baszty z bastionem w oprowadzaniu wojskowych albo biskupa pomocniczego z sufraganiem czy chrzcielnicy z baptysterium w oprowadzaniu duchownych albo niewłaściwe powiązanie obiektu, maszyny czy instrumentu muzycznego z epoką historyczną). Po drugie, w samym zwiedzaniu, podejmując interpretację kolejnego elementu, zaraz po jego identyfikacji („stoimy przed Fortem IIA pruskiej twierdzy poznańskiej, zbudowanym w latach XX) najpierw odwołuje się do wiedzy swoich słuchaczy, pozwalając im samym określić jego charakterystykę (i sam się przy tym czegoś ucząc) a podejmuje wątek w momencie, gdy jego szczegółowa wiedza jest bez wątpienia większa, bo dotyczy osób i wydarzeń związanych z danym obiektem oraz jego wpływu na miejskie dziedzictwo. Doświadczenie uczy, że profesjonaliści „sami się obsłużą” w szczegółach ze swojej dziedziny dając przy tym głos najlepszemu ze swojego grona, specjalizującemu się w danym temacie.

Od przewodnika natomiast, poza identyfikacją miejsca czy obiektu nie oczekują dokładnej prezentacji, lecz tego aspektu interpretacji dziedzictwa, którego nie znają, czyli konkretnej historii miejsca, wraz z szczegółami biografii, lokalizacją epizodów na miejscach i całym kolorytem towarzyszących jej zawsze anegdot. Po trzecie, przewodnik znane specjalistom i bez oprowadzania walory i elementy stara się możliwie jak najbardziej powiązać z dziedzictwem miasta, wpisać ją w jego organizm, pokazując, jaki wpływ wywarły i wywierają na organizm miejski (jako miejsca wydarzeń ważnych dla miasta, siedziby instytucji i organizacji itd.), oraz jego dzisiejszą społeczność (jako miejsca imprez, tzw. kultowe miejsca spotkań, miejsca aktywności subkultur itp.). Po czwarte, do specjalistów przewodnik mówi w standardowym języku polskim (a więc w dość wysokim rejestrze, odpowiadającym mniej więcej językowi spikerów telewizji i radia), używając bez tłumaczenia pojęć specjalistycznych wtedy gdy... sam jest pewien, że właściwie ich używa. Prowadząc zwiedzanie ze specjalistami można i należy posługiwać się technicznymi ilustracjami takimi jak plany i rzuty obiektów, schematy założeń urbanistycznych czy procesów technologicznych lub historyczne rysunki albo fotografie. Jednak do ich użycia przewodnik powinien się dobrze przygotować, ponieważ w omówieniu często będzie musiał posługiwać się specjalistycznym językiem.

Grupy pasjonatów (hobbystów)

Są to ludzie o zainteresowaniach bardzo dobrze wykształconych (co wynika z wieloletniego często zajmowania się daną tematyką) i dysponujący wiedzą mocno pogłębianą w bardzo szczegółowych zakresach. Jednak z drugiej strony brak systematycznego przygotowania akademickiego może sprawiać, że nieoczekiwanie wiedza niektórych lub nawet wszystkich członków takiej grupy wykazuje luki, do których jednak niechętnie się przyznają. Dlatego przewodnik nie może przyjmować za oczywistość, że (jak to jest w wypadku specjalistów) będą posiadali wszystkie istotne informacje w danej dziedzinie. Pasjonaci są wdzięcznymi słuchaczami, interesują ich właściwie wszystkie szczegóły, co na pewno daje przewodnikowi duży komfort: mianowicie tej grupie nigdy nie powie zbyt wiele. Jednak pojawiają się wśród nich także tacy, którzy w trakcie zwiedzania lubią „zabłysnąć” przed innymi i chętnie przejmują inicjatywę, wtrącając się przewodnikowi i zamiast niego opowiadając o jakimś szczególe, postaci, rozwiązaniu czy urzędzeniu. Wynika to zapewne z dwóch przyczyn: a) mechanizmu kompensacji - pasjonat zdający sobie sprawę, że nie jest profesjonalnym specjalistą, usiłuje sobie wynagrodzić brak tego, co zauważa jako swój mankament, b) z poczucia rywalizacji – chce pokazać innym, których traktuje jako swego rodzaju współzawodników, że w tym jest akurat „najlepszy” i zasłużyć na ich uznanie. Przewodnik powinien zdawać sobie z tego sprawę, że w grupie pasjonatów zamiast zabiegać o uwagę, będzie musiał opanować aktywność uczestników, żeby móc zrealizować program. Oczywiście i w tej grupie może pozwolić na aktywny udział w interpretacji, jednak bardzo pilnując by jednostki nie zdominowały zwiedzania, co inni odczuwają jako porażkę i swoją i przewodnika. Należy więc dawać dojsć do głosu różnym osobom na różnych miejscach

i zρέcznie podejmować dalszą interpretację, czasem nawet wchodząc im w słowo. Podobnie jak w grupie specjalistów, nie trzeba unikać zwrotów specjalistycznych, jednak należy mówić językiem o przeciętnym poziomie trudności (pasjonaci często nie mają akademickiego wykształcenia). Podobnie prezentując elementy z ich dziedziny, ale spoza bardzo szczegółowych tematów, można choćby w niewielkim zakresie odwoływać się do podstaw danej dziedziny, jednak robić to na sposób asekuracyjny, nie budzący wrażenia, że próbuje się ich traktować jak laików (przykładowo „*jak wszyscy wiemy, podpora służy do XX*”) albo („*pamiętacie Państwo zapewne wszyscy...*” – i dalej spokojnie opowiedzieć temat lub historię, które „wszyscy”, a może jednak nie wszyscy, znają). Także w zwiedzaniu tematycznym z tą grupą można posługiwać się często dokładnymi schematami, planami i rzutami, które na pewno ich zainteresują. Pasjonaci są namiętnymi nabywcami materiałów, literatury i przedmiotów powiązanych z tematem (historycznych ilustracji, modeli do składania itd.), dlatego zwiedzając z nimi dobrze zaprowadzić ich do miejsca, gdzie takie publikacje i przedmioty mogą kupić.

Zainteresowani tematem

Są to osoby nie posiadające szerszej wiedzy w danej dziedzinie, które jednak z jakichś powodów wybrały zwiedzanie jej dotyczące. Przyczyną może być realizowany przez nie program edukacyjny (czasem w jego ramach wycieczka jest obligatoryjna, jak dla studentów określonego kierunku), jakieś osobiste odkrycie lub inspirująca lektura, albo po prostu zachęta w postaci ciekawie sformułowanego programu zbiorowej wycieczki. Zwiedzanie z nimi może też odbywać się w ramach pobytu na szlaku tematycznym (np. Szlaku Zabytków Techniki w Katowicach lub Gliwicach, Szlaku Wina i Miodu w Zielonej Górze albo Szlaku Piastowskim w Poznaniu, Gnieźnie, Kaliszu czy Włocławku).

Do uczestników z takiej grupy nie należy mówić językiem specjalistycznym. Są oni nim zainteresowani ale z reguły znają go tylko częściowo, dlatego chętnie posłuchają szerszych wyjaśnień technicznych terminów. Podobnie można szeroko i ze szczegółami objaśniać im kluczowe fakty i procesy, w tym techniki artystyczne etapy technologiczne, czy podstawowe dziedziny badań, opis głównych osiągnięć bohaterów zwiedzania biograficznego czy atrybutów świętych w ramach zwiedzania religijnego. Jeśli na wycieczce nie znaleźli się przypadkowo, będą słuchać tego bez znudzenia i chętnie zadawać pytania. W grupach zainteresowanych tematem dobrze się sprawdzają nawiązania tematyczne: jeśli na przykład grupa zwiedzająca Toruń po śladach Kopernika pochodzi z Krakowa czy w ogóle z Małopolski, dobrze przypomnieć o jego krakowskich studiach, wplatając w to jakiś znany im szczegół i miejsce. Nawiązanie podczas zwiedzania odbywającego się w ramach szerszego programu wycieczki może także dotyczyć tego, co uczestnicy już zobaczyli albo co jeszcze zobaczą podczas wycieczki na szlaku [por. Rozdział 15]. A także do tego, czego już się nauczyli lub w najbliższym czasie nauczą – jeśli uczestnicy realizują program edukacyjny.

Dla urozmaicenia doświadczeń uczestników można „zadaniować” to znaczy zlecać samodzielne wyszukiwanie szczegółów i rozwiązań w formie zwiedzania autonomicznego lub właśnie zadaniowego. Ze względu na krótkotrwałość ich dotychczasowych spotkań z daną tematyką bardzo odpowiednia jest jej wszechstronna prezentacja: dlatego mile będą widziane elementy doświadczenia za pomocą innych zmysłów niż wzrok i słuch, na przykład smaku (degustacje) zapachu (leków, substancji chemicznych, perfumów itd.) oraz dotyku (rodzaj materiałów), jeśli tylko odpowiadają one tematyce zwiedzania. Przy wykorzystywaniu interaktywnych modeli (np. urządzeń) lub dynamicznych prezentacji (historii, budowy, procesu technologicznego) należy zostawić im przyjemność ich uruchamiania w trakcie działania i opisywać jego szczegóły, jeśli opis nie jest realizowany przez sam multimedialny model. Dobrze będzie też przyjęte choćby krótkie spotkanie ze specjalistą, który przekáže i zademonstruje im jakieś ciekawe szczegóły. Uczestnicy tych grup chętnie są też kreatywni, zatem wprowadzenie elementów samodzielnej aktywności (manualnej, artystycznej itd.), o ile jest taka możliwość, podziała na pewno pozytywnie. W zwiedzaniu z zainteresowanymi jako podstawa interpretacji bardzo przydatny jest zestaw sylabusów miejsc opracowany dla trasy, w których automatycznie można zestawiać kompletne komentarze z uwzględnieniem wątków tematycznych.

Niepełnosprawni

Specyfika tej grupy klientów i wskazówki dotyczące interpretacji prowadzonej dla nich oraz ich obsługi zostały podane w części 2 podręcznika, do której odsyłamy Czytelnika, zalecając mu ponowną jej lekturę [Rozdział 11].

22.2. Typowe pytania turystów miejskich

W obliczu pytań pochodzących od turystów przewodnik powinien kierować się powszechnie znanym powiedzeniem, że „nie ma pytań niemądrych” i dlatego winien odpowiadać na nie cierpliwie. Najprościej wyjść z potrójnego założenia, mianowicie że 1) zwiedzający mają prawo nic nie wiedzieć, 2) że należy się cieszyć, jeśli jednak coś wiedzieć chcą oraz 3) że zadaniem przewodnika jest im tej wiedzy dostarczyć. Oczywiście znaczna część pytań dotyczy realizowanego programu interpretacji (zwiedzania) i jego tematyki, tych nie jesteśmy w stanie oczywiście przewidzieć, zresztą przygotowany do danego programu przewodnik z łatwością udzieli na nie odpowiedzi. W poniższych listach zestawiamy raczej pytania nie związane z programem, a nader często stawiane przewodnikom. Prezentujemy je oczywiście nie jako kompletną listę: takiej nikt nie byłby w stanie zestawiać, a i tak nie gwarantowałyby ona doskonałego przygotowania na pytania, których przecież nie da się nigdy przewidzieć. Jest ona pomyślana jako pomoc dla adeptów zawodu przewodnika, ułatwiająca im oswojenie się z tym, co spotka ich od samego początku pracy z turystami miejskimi.

Najczęściej stawiane pytania turystów krajowych

W przypadku tej grupy można dość precyzyjnie określić ogólny charakter i tematykę najczęściej zadawanych pytań. Oto przykładowe pytania turystów polskich, zadawane przewodnikowi:

- Gdzie mieszka, pracuje, urodził się X (nazwisko osoby popularnej w skali kraju, związanej z miastem lub stąd pochodzącej)?
- Gdzie konkretnie wydarzyło się... (nazwa wydarzenia, zazwyczaj z najnowszej historii lub aktualnie mocno obecnego w mediach)?
- Gdzie znajduje się X (nazwa znanego w kraju miejsca, np. kultowego lokalu, stadionu, siedziby organizacji lub firmy, markowego sklepu)?
- W jakim stopniu miasto było zniszczone w czasie ostatniej wojny?
- Jakie są największe zakłady i firmy w mieście?
- Jakie są najpopularniejsze miejsca spędzania czasu wolnego i rekreacji mieszkańców?

Typowe pytania turystów zagranicznych

Znacznie szersze jest spektrum (choć niekoniecznie liczba) pytań zadawanych przez gości z zagranicy. Naturalnym jest przy tym, że znaczna część pytań zainteresowanych turystów, dotyczy aktualnych wydarzeń w kraju goszczącym ich oraz w samym mieście, o ile za pośrednictwem prasy i mediów wiadomości o nich mogły przedostać się do ich miejsca zamieszkania. Wśród najczęściej pojawiających się pytań są takie, które da się przewidzieć na podstawie doświadczeń przewodnickich z grupami z danego kraju. Wypływają one zarówno z ogólnego zainteresowania turystów zwiedzaniem krajem, regionem i miastem (i tym samym są zapewne wspólne dla turystów z różnych krajów), jak i z istniejącej sytuacji politycznej, ekonomicznej i społecznej w kraju samych turystów oraz jej porównania z zaobserwowaną na miejscu, a także z posiadanej świadomości narodowej i historycznej, posiadanej wiedzy na tematy zbieżne z omawianymi podczas zwiedzania i chęci jej skonfrontowania z nowymi informacjami, uzyskanymi od przewodnika podczas zwiedzania. Pewna część stawianych pytań będzie także dotyczyła historii starszej lub najnowszej, najczęściej tych wydarzeń i aspektów, których przewodnik nie poruszył w dotychczasowym przekazie. Dlatego przewodnik, jeśli chce być dobrze przygotowany na ich pytania, powinien na bieżąco śledzić istotne wydarzenia w Polsce, a najlepiej również to, co i jak mówi się o nich i pisze w mediach kraju pochodzenia turystów, których obsługuje. Łatwiej natomiast przewidzieć pytania stanowiące swego rodzaju kanon turystyczny: w celu przygotowania przewodnika do odpowiedzi na nie prezentujemy poniżej listę tych częściej zadawanych przez gości z zagranicy zwiedzających polskie miasta:

- Ile wynosi średnia pensja w Polsce, a ile w samym mieście?
- Ile kosztuje przeciętnie metr kwadratowy mieszkania w mieście (nowego i z drugiej ręki)?
- Jak wysoka jest stopa bezrobocia w Polsce, w mieście (regionie)?

- Jaka jest średnia pensja, emerytura w Polsce?
- Ile trzeba zarabiać, żeby żyć godnie?
- Kiedy Polska przystąpi do strefy Euro?
- Czy nauka w szkołach wyższych jest bezpłatna?
- Czy w polskich szkołach uczy się o... (państwo) i czego mniej więcej się uczy?
- Który przedstawiciel danej narodowości jest w Polsce aktualnie najbardziej znany?
- Jacy są największy zagraniczni (niemieccy, amerykańscy, francuscy – odpowiednio do grupy) inwestorzy w mieście i regionie, w jakich branżach?
- Która gałąź gospodarki jest obecnie najważniejsza w mieście i okolicy?
- Jaki jest skład etniczny/ religijny ludności miasta? Jaki jest udział cudzoziemców, wyznawców innych religii?
- Czy istnieje współpraca/partnerstwo miasta (regionu) z jakimś miastem (regionem) w kraju pochodzenia turystów?
- Z czego utrzymują się głównie mieszkańcy miasta ?
- Jaki język obcy jest najpopularniejszy w Polsce, w jakim wieku dzieci zaczynają naukę języków obcych?
- Jaki jest krajobraz polityczny kraju (kto rządzi w Polsce), kiedy będą następne wybory prezydenckie lub do Parlamentu?

Bardziej delikatną kwestią bywają prośby o opinię przewodnika na konkretny temat, sformułowane na przykład „Co ludzie w Polsce myślą o...”.

Odpowiadając na nie, przewodnik powinien wyraźnie oddzielić relacjonowane przez siebie powszechnie podzielane poglądy czy nastroje, oraz swoje subiektywne opinie na dany temat (których turyści zresztą często są ciekawi).

Pytania „etniczne”

Istnieje jeszcze długa lista pytań typowych dla przedstawicieli poszczególnych grup etnicznych, której nie da się nawet w przybliżeniu zestawić, a którą dobrze znają doświadczeni przewodnicy obsługujący te grupy gości. Tytułem przykładu przytaczamy tu tylko niektóre z nich:

Niemcy:

- Czy wciąż żywe są resentymenty polskie wobec Niemców?
- Jak traktuje się tzw. „poniemieckie” dziedzictwo (jeśli w mieście takie jest), w tym cmentarze?
- Jaki odsetek młodych ludzi uczy się języka niemieckiego w Polsce, w mieście?

Rosjanie:

- Dlaczego Polacy tak bardzo Rosjan nie lubią?
- Dlaczego na drogach jest mało aut osobowych klasy luksusowej i terenowych?
- Czy w mieście żyją Rosjanie, czy jest tu cerkiew prawosławna?

Osoby narodowości żydowskiej:

- Jaki był w dziejach miasta najwyższy odsetek Żydów, czym się głównie zajmowali?
- Czy jest w mieście żydowska restauracja? Czy prowadzą ją Żydzi?
- Czy w mieście funkcjonuje gmina żydowska, synagoga? Czy jest tu Tora?
- W jakim stanie są cmentarze i groby żydowskie?

Pytania „funkcjonalne”

Na początku dłuższej przerwy w zwiedzaniu lub po zapowiedzi jego zakończenia uczestnicy (tak z Polski, jak i z zagranicy) zadają zazwyczaj liczne pytania o charakterze praktycznym, jak na przykład:

- Gdzie można kupić znaczki/widokówki/pamiątki/karty pamięci do aparatów?
- Gdzie można wymienić walutę i gdzie jest to bardziej opłacalne?
- Gdzie można spożyć dania kuchni regionalnej i które przewodnik poleca (oraz ich skład)?
- Gdzie serwowana jest najlepsza kawa, lody?
- Jak nazywają się i gdzie można spożyć lub nabyć typowe dla miasta słodycze
- Gdzie znajduje się najbliższy... (zazwyczaj chodzi o punkty sieci szybkiej obsługi gastronomicznej Mc Donald, KFC itp.)?
- Jak dojechać do... (konkretne miejsca w mieście, np. stadion miejski albo znane muzeum)?
- Do której godziny czynne jest (nazwa konkretnego obiektu, np. galerii handlowej albo muzeum)?

Pytania trudne

W interpretacji dziedzictwa nie jest tylko tak, że pytania trudne zadaje przewodnik, dążący do „osadzenia” interpretacji w przeżyciu zwiedzających, skłonienia ich do refleksji oraz nadania jej głębszego oddziaływania [por. Rozdział 18 – pytania i ich zadawanie; Rozdział 21 – interakcja podczas zwiedzania]. Takie pytania mogą pojawić się także ze strony turystów, szczególnie zagranicznych. I tak na przykład w grupie pochodzenia żydowskiego może pojawić się pytanie o udział Polaków w Holokauście lub przedwojenny, międzywojenny i powojenny antysemityzm. Z kolei w grupie rosyjskiej pytanie o manifestowaną przez niektórych Polaków niechęć do tego narodu, która w okresach nasilenia napięć politycznych jest nieproporcjonalnie mocno nagłaśniana w rosyjskich mediach. Do takiego pytania bywa dołączany zarzut w rodzaju: „myśmy was uratowali przed Hitlerem, a wy tak nam odpłacacie”. Jeszcze inne pytania mogą pojawić się w trakcie zwiedzań z alternatywną narracją, prowadzoną z perspektywy jakiejś grupy społecznej (np. mniejszości wyznaniowych, seksualnych) lub etnicznej. Te z kolei mogą wyrażać przekonania zadającego je, które są wynikiem uczestnictwa w jakimś ruchu politycznym albo pozostawania pod wpływem lektury, mediów określonego nurtu itd., a forma ich zadania może mieć nawet znamiona prowokacji

(czemu Pani tak ich broni? Przecież – „zdradzili Polskę”, „nie pracują”, walczą z naszym dziedzictwem” itd.). Jak widać z wymienionych przykładów, te pytania mogą być lepiej lub gorzej uzasadnione przez fakty polityczne, a ich intencja może być różna. Skonfrontowany z nimi przewodnik powinien zdawać sobie sprawę z jednego pozytywnego aspektu pojawienia się takich pytań: to dowód, że jest uważnie słuchany i że jego interpretacja porusza w uczestnikach jakieś ważne obszary ich refleksji, samoidentyfikacji lub ściera się z ich przekonaniami. Niezależnie od tego, pytania urozmaicają interpretacje i bardzo wzmagają uwagę słuchających. Zatem nie należy odbierać ich jako czegoś negatywnego. Z kolei reakcja na nie musi być wyważona. Po pierwsze, przewodnik nie powinien wdawać się w tzw. pyskówkę” czyli kłótnię z przerzucaniem się argumentami. Jeśli pytanie wymaga szerzej uzasadnionej odpowiedzi, warto podkreślić zasadność zadania pytania (np. „właśnie, takie pytanie w tym miejscu często jest stawiane i powinno być postawione” albo „szczerze mówiąc, czekałem na to pytanie i dziękuję Panu za nie”). Następnie należy podkreślić, że odpowiedź wymaga dłuższej chwili i zaproponować pytającemu rozmowę w przerwie zwiedzania albo po jego zakończeniu, a na pytanie odpowiedzieć „tymczasowo”: jednym szczególnie trafnym argumentem potwierdzającym tezę prezentowaną przez przewodnika (ale nie deprecjonującym zadającego pytanie, jego brakującej wiedzy czy poglądów), ewentualnie w części przyznając mu rację, jeśli zachodzą ku temu przesłanki („i to także jest prawdą, ale, jak to bywa, prawda i słuszność prawie nigdy nie jest po jednej stronie – ja właśnie prezentuję Państwu tę drugą...”). Przykładowo, na pytanie o udział Polaków tzw. „szmalcowników” w polowaniu na Żydów przewodnik musi odpowiedzieć, że tak istotnie było – jednak powinien zauważyć, że Polska była jedynym okupowanym krajem, w którym podziemne władze narodowe takie haniebne zachowania karało wydawaniem wyroków śmierci (jakkolwiek rzadko wykonywanych). To może zdziwić pytającego ale jednocześnie skłonić go do zastanowienia. Natomiast jeśli pytanie w ocenie przewodnika nie powinno wywołać długiej dyskusji, ponieważ wystarczy garść faktów, można podziękować pytającemu, zapytać innych o ich opinię i refleksję (lepiej, jeśli to oni mu sami odpowiedzą) i tym samym włączyć tryb dyskusji, a w jej trakcie samemu umiejętnie i taktownie „punktować” faktami, powiązaniem, kontekstami co na pewno wzbogaci grupę i wzmocni autorytet przewodnika. Po takiej „dyskusji” zdecydowanie warto podczas przerwy lub po zakończeniu zwiedzania podejść do autora pytania i jeszcze raz podziękować mu indywidualnie (a na końcu także osobiście go pożegnać przez podanie ręki). Takie postępowanie nie tylko satysfakcjonuje tę osobę, ale także wyraża profesjonalizm przewodnika, co na pewno zostanie zauważone i docenione.

22.3. Ostrzeżenia dla przewodnika

Kontrowersyjne tematy i problem zwrotów ocennych

Neutralnie należy podchodzić do wszelkiego rodzaju delikatnych tematów z aktualnych problemów państwa, takich jak: preferencje polityczne, wyznaniowe, czy problemy ekonomiczne. Wyraziście manifestując zdanie odmienne niż część lub większość grupy turystów, przewodnik może postawić siebie w niekorzystnym świetle. Przewodnik musi także zważać na poprawność polityczną swojego języka. Interpretacja dziedzictwa to nie rozmowa przy stole: tu jesteśmy w pracy z osobami, których nie znamy, mającymi nie tylko rozmaite poglądy, ale i różny poziom wrażliwości. Dlatego nie wolno przewodnikowi używać na określenie sytuacji, wydarzeń, ruchów społecznych, grup ludzi określeń tzw. ocennych, czyli słów mających inne niż neutralne zabarwienie. Niedopuszczalne w przekazie są nie tylko zawarte w określeniach oceny negatywne (jak „heretycy” w wypadku innowierców, czy „pejsaci” w przypadku Żydów albo „durnie” przy opisie zwolenników niezbyt trafionej inwestycji miejskiej). Należy bardzo ostrożnie obchodzić się z określeniami typu „barbarzyństwo” albo „kolaboracja” czy „zdrada” w ocenie działań przedstawicieli innej grupy etnicznej, religijnej, reprezentantów reżimu i tak dalej. Nie do zaakceptowania są także oceny niesprawiedliwie pozytywne, jak na przykład „prawdziwy Polak” (bo ktoś mający inne przekonania poczuje się „nieprawdziwym”) czy „jedyny wielki polski poeta” (bo ktoś może mieć w tej kwestii inne zdanie). Każde takie stwierdzenie rodzi automatycznie dystans wobec przewodnika ze strony inaczej myślących czy tym bardziej z różnych względów jakoś powiązanych albo utożsamiających się z tak prezentowaną grupą (ktoś może mieć być na przykład ewangelikiem albo mieć najlepszego przyjaciela – Żyda). Ponadto obniża autorytet przewodnika jako obiektywnego interpretatora dziedzictwa.

Niepotrzebna krytyka innych

W pracy przewodnika należy unikać negatywnych opinii na temat innych miejscowości, regionów, krajów, ich walorów turystycznych, zwyczajów i typowych zachowań ich mieszkańców, a już na pewno ich poziomu rozwoju materialnego czy życia kulturalnego. Szczególnie mając w świadomości istniejące resentymenty (na przykład powszechnie znane animozje między Poznaniem lub Krakowem z jednej strony, a Warszawą z drugiej) należy być uważnym nie tylko w opiniach formułowanych w kontekście pojawiania się owych „innych” w przekazie interpretacyjnym ale również w porównaniach, w których przewodnik może nawet nieświadomie faworyzować własne miasto. Może to mieć m.in. postać ciągłego porównywania na korzyść własnego miasta („to mamy u nas większe” lub „nowocześniejsze” albo „to jest znacznie starsze, niż w mieście X” lub też „bezrobocie u nas zawsze było i jest niższe niż w X”). Może przejawiać się w komentowaniu wydarzeń sportowych w konwencji rywalizacji z identyfikacją obu stron tu i teraz (w tym kontekście już zupełnie niedopuszczalne są zwroty typu „ale żeśmy wam dołożyli”). Może to być także powtarzalne zwracanie uwagi na takie

walory dziedzictwa lub jego elementy, których zupełnie brak w mieście czy regionie pochodzenia grupy („czegoś podobnego u Państwa zupełnie nie ma, bo”). Równie mocno odczuwanym sposobem krytyki jest negatywne komentowanie decyzji gospodarzy innego miasta (przeciwnie do tego: ich pozytywne podkreślenie wywołuje dobry oddźwięk). Krytykując przewodnik nawet niechcący stopniowo zwraca zwiedzających przeciwko sobie, tworząc rosnącą linię frontu, co może skutkować nawet gwałtowniejszą reakcją (jak: „a może by pan przestał ciągle nam wypominać”), ale nawet bez tego negatywnie wpłynie na atmosferę zwiedzania i obniży chęć przyjmowania kolejnych punktów przekazu przewodnika. Najlepiej jest, by przewodnik stale pamiętał, że jest dla zwiedzających nie tylko jedynym, a przynajmniej najbardziej intensywnie poznanym przedstawicielem swojego miasta, ale jednocześnie świadczy na ich rzecz usługę.

Krytyka a krytykanctwo

Bywa, że osoby na co dzień żyjące w zwiedzanym mieście (w wśród nich przewodnicy) na niedociągnięcia i mankamenty w jego funkcjonowaniu reagują krytyką wyrażaną zbyt często („na każdym kroku”) lub w nadmiernych formach, używając nawet dosadnych zwrotów. Przewodnik, nawet jeśli żywi negatywne emocje nie powinien ich wyrażać w trakcie zwiedzania (ponieważ psuje to atmosferę zwiedzania i wywołuje niezbyt dobre wrażenie z jego przebiegu). Może natomiast sięgać po krytykę sporadycznie, ograniczając się do wyważonych, neutralnych językowo uzasadnionych wypowiedzi tego rodzaju w paru zaledwie punktach. Taka krytyka „zobiektywizowana”, wyrażona jeden, maksymalnie dwa razy w trakcie dwu- trzygodzinnego zwiedzania podnosi nawet wiarygodność przewodnika jako osoby, która nie jest w służbie „propagandy sukcesu miasta” czy nowocześniej – nie jest jego etatowym „PR-owcem”, ale lubiącym swoje miasto, lecz zauważającym jego niedostatki, rozsądnym partnerem zwiedzania.

22.4. Sytuacje trudne

Oczywista pomyłka przewodnika

Najlepszemu przewodnikowi zdarzają się sytuacje, w których się pomyli, albo gdy wśród zwiedzających znajdzie się osoba, której wiedza na dany temat znacznie przerasta wiedzę przewodnika - i taka osoba zaneguje jego wywód, dobrze to uzasadniając. Należy wówczas unikać słownych „potyczek”. Przewodnik nie może forsować swojego zdania i swojej interpretacji szczególnie wtedy, gdy nie jest go pewny i ma problemy z jego uzasadnieniem. Każda zresztą przedłużająca się dyskusja, wkraczająca w obszar faktów i interpretacji niezrozumiałej dla pozostałych zwiedzających szybko staje się dla nich nieciekawa, zmniejsza ich zainteresowanie i wywołuje poczucie straty czasu. W takiej sytuacji przewodnik może albo po prostu przyznać rację tej osobie (i tym samym własną pomyłkę) oraz przeprosić

za wprowadzenie w błąd, dziękując za korektę. Może to chwilowo zachwiać jego autorytet, ale na pewno nie wstrząśnie nim tak bardzo, jak w przypadku „przegranej” dysputy. Jeśli nie jest do końca przekonany, przewodnik docenia opinię rozmówcy, zauważa, że ten aspekt wymaga głębszego zbadania lub choćby pogłębienia rozmowy (ale już indywidualnie) i ewentualnie powraca do tematu podczas przerwy. Wtedy, rozmawiając prywatnie, może wymienić argumenty albo uznać się za przekonanego.

Niewiedza przewodnika

Tym łatwiej będzie przewodnikowi przyznać się do niemożności odpowiedzi na pytanie. Nikt nie jest omnibusem - nikt również nie oczekuje pełnej wiedzy od przewodnika, który nie musi być przecież ekspertem w żadnym zakresie, poza niezbitymi faktami związanymi z prezentowanym dziedzictwem. Dlatego jego odpowiedź powinna być zawsze zgodna z prawdą. Jeśli potrafi odpowiedzieć na pytanie tylko częściowo - niech to uczyni i przyzna, że więcej nie wie. Jeśli pytanie wykracza poza jego zakres przygotowania lub dotyczy kwestii, które nie mają związku z tematyką zwiedzania i dziedzictwem miasta – może po prostu przyznać, że nie wie na ten temat nic. Jeśli nie zna odpowiedzi na pytanie, którego nie oczekiwał, a które jest z tematem związane, może przeprosić za swoją niewiedzę i obiecać, że sprawdzi odpowiedź, prosząc zadającego je o kontakt (np. mailowy). Wówczas jednak powinien to rzeczywiście zrobić, co na pewno nie tylko usatysfakcjonuje zadającego pytanie, ale i zostanie przez niego zakomunikowane przynajmniej niektórym innym uczestnikom wycieczki paradoksalnie budując tym samym autorytet przewodnika jako poważnie podchodzącego do swoich klientów profesjonalisty. Najtrudniejsze są pytania o tzw. „wstydlive luki” to znaczy o fakty i inne treści, które przewodnik powinien wiedzieć i powiedzieć, a które z jakiegoś powodu „wypadły mu z pamięci”. W takich sytuacjach niech to po prostu powie, a podczas nawet najkrótszej przerwy w zwiedzaniu postara się znaleźć odpowiedź (co nie jest trudne w warunkach powszechnego dostępu do światowej sieci www). Tę odpowiedź niech zaraz po przerwie przekaże grupie (a po zakończeniu nawet zadzwoni do lidera powracającej grupy i poprosi o przekazanie innym wraz z pozdrowieniami - i tym samym ostatecznie zamknie sprawę.

Znudzenie i brak zainteresowania oraz reakcja przewodnika

Już tytuł tego akapitu rozróżnia dwie napotymane przez przewodnika sytuacje: *chwilowe znudzenie* oraz *permanentny brak zainteresowania*. Przewodnik powinien umieć szybko i prawidłowo rozpoznawać symptomy jednego i drugiego wśród uczestników zwiedzania, ponieważ jego reakcja na nie powinna być różna.

Schemat postępowania przewodnika w sytuacji znudzenia uczestników – zarejestrowanie symptomu – jego ocena – prawidłowa reakcja

Symptomami chwilowego znudzenia są: rozglądanie się uczestników wokół siebie, brak koncentracji wzroku wielu członków grupy na przewodniku lub tym, co pokazuje, przestępowanie z nogi na nogę, powtarzający się odgłos rozmów z tyłu grupy, spoglądanie uczestników na siebie wzajemnie, dawanie sobie jakichś znaków, gesty, szeptania na ucho itd. Natomiast typowymi objawami braku zainteresowania są: uporczywie się utrzymujące bardzo powolne tempo spaceru (powodujące rozciąganie się grupy), brak pytań do przewodnika mimo jego wysiłków, by je wywoływać, brak odpowiedzi na pytania przez niego stawiane, prowadzone od początku głośne rozmowy poza stojącymi najbliższymi przewodnika, częste ziewanie, najczęściej towarzyszy temu również dość łatwy w identyfikacji wyraz twarzy przynajmniej części uczestników (tak zwany brak zainteresowania „wypisany na twarzach”).

W pierwszej z tych sytuacji (chwilowego znudzenia) przewodnik powinien natychmiast zastosować autokorektę swojego przekazu, czyli wynikającą z własnej decyzji i realizowaną przez niego samego poprawę albo odmianę. Realizuje ją przez wymianę niektórych elementów przekazu na takie, które realizuje w innej formie (np. nagrania, cytatu) co wprowadza urozmaicenie, przez zastosowanie dramatyzacji (słowa, intonacji, gestów). Skuteczne jest przejście na przekaz bardziej obrazowy (malujący raczej dynamiczne sytuacje niż relacjonujący następstwo faktów historycznych, przyczyny i skutki) oraz egzemplaryczny (wprowadzenie konkretnego bohatera, postaci, co znacznie intensywniej dociera do odbiorców i jest przez nich odbierane osobiście). Ewentualnie można także zastosować formy interakcji (najprostszą jest postawienie pytań), a w grupach młodszych uczestników - krótkotrwałe zadania wywołujące momentalne skupienie lub ruch.

Poniżej podajemy kilka najbardziej podstawowych wskazówek w pracy z grupą niezainteresowaną:

- 1) W kontakcie z tymi zwiedzającymi wiele może zdziałać pierwsze wrażenie. Kluczowe są sympatyczne wrażenie, które wywoła przewodnik na początku [por. Rozdział 21, początek zwiedzania] oraz konsekwentnie od początku wyrażana osobista postawa entuzjazmu dla tego, co chce się przekazać. Stara maksyma „kto sam nie płonie, innych nie zapali” ma wprawdzie negatywny wydźwięk (przewodnik mało zaangażowany nie ma szans), ale w przypadku przynajmniej niektórych niezainteresowanych sprawdzi się jej odwrotna strona: kto płonie, może zapalić przynajmniej niektórych innych”. Zatem nigdy nie należy tracić chęci do pracy i nie dawać po sobie poznać ewentualnego rozczarowania (a już na pewno nie komunikować tego na przykład stwierdzeniem typu *„Skoro i tak już musimy te dwie godziny spędzić razem, to...”*). Przeciwnie, przewodnik musi wyraźnie akcentować za pomocą słów (w tym jednoznacznych zachęt), że chce z tą właśnie grupą, tutaj i teraz „poznawać”, „odkrywać”, „przeżyć przygodę”, „spotkać starych znajomych z historii i zupełnie nowych bohaterów”, „inaczej spojrzeć na niektóre sprawy”,

„postawić nowe pytania” i tak dalej. Musi temu towarzyszyć całościowy obraz osoby i zachowania przewodnika, w którym komunikuje on grupie swoją energię, motywację, osobistą propozycję: przez mimikę twarzy, zapraszające gesty, żywą intonację. W żadnym wypadku nie wolno także uczestników napominać ani ganić, jeśli nie przeszkadzają w realizacji programu, a tylko nie koncentrują się lub nie angażują w nie aktywnie.

- 2) Zachowanie przewodnika w trakcie zwiedzania powinno przypominać prawidłową postawę nowoczesnego nauczyciela: istotne jest umiejętne przekonanie zwiedzających, że to, co będą widzieli jest ciekawe i może być im przydatne. W przypadku zwiedzających jako nowa, fascynująca lub/i unikatowa wiedza (którą mogą się dalej pochwalić, podzielić, a może gdzieś wykorzystać), jako nowe spojrzenie na niektóre fakty i procesy, nowe spojrzenie na historię, kulturę współczesną, społeczeństwo, grupy społeczne, niektóre problemy życia codziennego (które mogą teraz inaczej, pełniej rozumieć), jako przeżycia nowego, innego rodzaju, wejście w nowy świat doznań, jako narzędzie albo wzorzec do rozwiązywania podobnych problemów w swojej miejscowości, w swoim zawodzie, we własnym życiu (bo i to także może się zdarzyć), jako ważne pytania i problemy dotyczące każdego i wymagające zajęcia stanowiska i tak dalej. W każdym zwiedzaniu przewodnik może wybrać jedną lub parę z tych motywacji, i w odpowiednio zrozumiały, atrakcyjny sposób przedstawić je zwiedzającym zarówno na początku, jak i przy kluczowych modułach programu oraz w trakcie jego zakończenia.
- 3) Stosowanie różnych form przekazu oraz dobrze dobranych metod animacji. Także w grupie z przewagą niezainteresowanych można wiele działań, dobierając takie formy urozmaicenia, by w kolejnych momentach (stacjach, modułach) raz po raz wywoływać ich ożywienie i przyciągać choć na chwilę do tematu. Sposoby opisano w części drugiej, tu warto zwrócić uwagę na trzy kwestie. Po pierwsze, w grupie z przewagą niezainteresowanych trzeba szczególnie często i celnie operować formami wywołującymi odniesienia do posiadanej wiedzy i dotychczasowych doświadczeń (jak porównania z miejscem ich podchodzenia albo zwiedzone do tej pory w trakcie wycieczki miejsca, ewentualnie profil zawodowy, jeśli przedstawiciele jakiejś profesji dominują w grupie) oraz form wywołujących uśmiech, jak anegdota i dowcip. Po drugie, pytania przewodnika stawiane w trakcie przekazu w kolejnych miejscach modułów zwiedzania mogą być tak stawiane, żeby każdorazowo wywołać zainteresowanie i sprowokować do choćby krótkiej odpowiedzi innej osoby z grupy (zatem dotyczyć różnych aspektów, różnych zainteresowań, różnych przewidywanych oczekiwań. Przewodnik pracujący już trochę w zawodzie powinien sobie poradzić na podstawie doświadczeń dziesiątek grup, a adept zawodu w trakcie obserwacji zwiedzania powinien zwracać szczególną uwagę na pytania stawiane przez przewodników w grupie „niezainteresowanej”. Po trzecie, formy aktywizacji należy szczególnie starannie dopasować do osób dorosłych, wybierając takie, w których zaangażowanie nie wymaga wysiłku (odgadnięcie zagadki, krótka odpowiedź, udział w krótkiej dyskusji). W przypadku braku odzewu należy spokojnie samemu odpowiedzieć (wówczas pytanie zostanie uznane

za retoryczne i będzie traktowane jako urozmaicenie) i nie zrażając się tym, w kolejnym miejscu próbować dalej, z inną listą pytań

- 4) Zrozumienie, że w każdej grupie są także zainteresowani i wykonywanie swojej pracy dla nich tak, żeby nie ponieśli szkody. Wyłowienie uważnie słuchających nie będzie trudne: to są ci uważniej patrzący, bliżej stojący, może czasem także zadający pytania. Przewodnik oczywiście nie może skoncentrować swojego przekazu wyłącznie na tych osobach – pozostałe szybko by to zauważyły i tym chętniej „wyłączyłyby” uwagę. Jednak może on dać do zrozumienia tym ludziom, że zauważył ich zainteresowanie częściej na nich patrząc, uśmiechając się do nich, a także (w miarę posiadanego doświadczenia) prowokując pytania z ich strony. Postawa przewodnika wyrażająca przekonanie, że zawsze ma z kim i dla kogo pracować pomaga zarówno jemu samemu (dając mu komfortowe odczucie, że „po coś to robię”) jak i samym uważnym zwiedzającym, którzy czują się zauważeni i docenieni, a w ewentualnej wspólnej ewaluacji zwiedzania (dokonanej na przykład podczas rozmowy przy kolacji czy w drodze powrotnej) będą mieli najwięcej do powiedzenia, przez co wpłyną także na opinie innych. Przypomnijmy w tym kontekście po raz kolejny, że ostateczna ocena zwiedzania i jego skutki nie ograniczają się do efektów momentalnych, uświadamianych w trakcie i natychmiast po zakończeniu.

Niepunktualne przybycie klientów

Nader często zdarza się z powodów niezależnych od samych turystów, np. korka komunikacyjnego, niespodziewanego objazdu, awarii, poślizgu w programie realizowanym w innym miejscu. Dla takich przyczyn przewodnik musi mieć zrozumienie. Nie powinien nigdy robić z tego powodu wyrzutów, ponadto jeśli zostanie o opóźnieniu uprzedzony jeszcze przed wyjściem z domu, nie powinien żądać dodatkowego wynagrodzenia, skoro ostatecznie zaczął pracę później. Podobnie pożądanym jest margines czasu na końcu zwiedzania: zdając sobie sprawę z ewentualnego spóźnienia gości, nie warto planować kolejnych zajęć (a tym bardziej następnej grupy) na chwilę po zakończeniu zwiedzania, ponieważ spóźniona grupa może poprosić w takiej sytuacji o przedłużenie programu o kilka, może kilkanaście minut albo po prostu fizycznie nie dojść do miejsca przewidzianego na jego zakończenie. Za kilka lub kilkanaście minut przewodnik nie powinien pobierać dodatkowej opłaty, choć, jeśli zostanie mu zaproponowana, ma prawo ją wziąć. Jeśli przedłużenie jego czasu pracy z powodu spóźnienia jest dłuższe, taktownie uprzedza o tym lidera grupy i proponuje mu dodatkową opłatę za dłuższy czas pracy. Ale z drugiej strony wszystko to nie znaczy, że przewodnik ma czekać na klientów w umówionym miejscu na przykład przez godzinę bez wynagrodzenia lub skrócenia programu. W tej kwestii przewodnik może pozwolić sobie na asertywność. On przecież przybył punktualnie i nie jest jego winą, że nie rozpoczął pracy (liczy się tzw. gotowość). Dlatego ma prawo do wynagrodzenia za czas oczekiwania jak za pracę i może potem albo skrócić zwiedzanie (kończąc je niewiele później niż zaplanowano) albo otrzymać dodatkową opłatę za pół godziny czy godzinę, którą efektywnie także musiał poświęcić by zrealizować program. Najczęściej może tę kwestię uregulować od razu przy spotkaniu

z grupa – jego partnerem jest jej pilot, opiekun lub inny lider: sprawa nie powinna być rozpatrywana na forum grupy, ponieważ może zepsuć atmosferę. To lider decyduje, czy przewodnik otrzyma dodatkowe wynagrodzenie, czy też program zostanie skrócony (w tym przypadku przewodnik redukuje liczbę stacji zwiedzania o te, które nie mają kluczowego znaczenie dla tematu lub skraca poszczególne moduły) W kwestii takich negocjacji przewodnika powinna obowiązywać zasada: taktowność obok stanowczości, a wszystko to w dyskrekcji.

Zmęczenie grupy

Może być spowodowane m. in. długim przejazdem, zbyt intensywnym programem przed rozpoczęciem zwiedzania, lub zbyt intensywną rozrywką poprzedniego wieczoru (w zwiedzaniach porannych). Niezależnie od przyczyn, nie jest rolą przewodnika ani ich wyjaśnianie, ani komentowanie. Tylko w przypadku przyczyn przez grupę niezawinionych (jak nieoczekiwanie długa jazda) można wyrazić zrozumienie i współczucie oraz zaproponować grupie wprowadzenie dodatkowej przerwy albo przedłużenie przewidzianych przerw, ewentualnie redukcję zwiedzania o jakiś mniej istotny punkt. Przewodnik może także reagować we własnym zakresie, nie mówiąc tego uczestnikom: stosować skrócenie modułów zwiedzania (redukcją ilość elementów modułu) i „luźniejsze” formy zamiast bardziej wymagających (np. element barwnego opowiadania zamiast merytorycznego komentarza). Może także zrezygnować z niektórych planowanych form animacji i zaangażowania (w zależności od powodu zmęczenia może odstąpić od zadania wymagającego wysiłku fizycznego albo właśnie zaproponować takie zamiast ambitnego konkursu) oraz dokonać ewentualnej redukcji programu o punkty (stacje, obiekty, miejsca?) nie kluczowe i nie wpisane w programie obowiązującym zgodnie ze zleceniem. Te ostatnie powinny być bezwzględnie zrealizowane, chyba że obecna w grupie osoba decyzyjna (np. szef firmy, nauczyciel) zgadza się na taką redukcję albo propozycja redukcji pochodzi od kogoś z grona uczestników i ci następnie bez niczych sprzeciwów ją akceptują. Przewodnik powinien wówczas otrzymać od lidera pisemne potwierdzenie, że redukcja programu wynika z potrzeb grupy, a nie z jego inicjatywy (może być napisane odręcznie, z nazwą grupy, datą, miejscem i podpisem lidera). Warto także pamiętać że zmęczenie wywołuje niemal automatycznie spadek koncentracji. Formy aktywnej reakcji przewodnika na to zjawisko są podobne, jak te opisane powyżej w grupie niezainteresowanych dorosłych i do tego opisu odsyłamy Czytelnika.

Zła atmosfera w grupie zwiedzających

Zdarza się, że z jakichś powodów w grupie widoczne są wyraźne napięcia, jej członkowie wyglądają na spiętych, odnoszą się z pewnego rodzaju antypatią lub zniecierpliwieniem do lidera (przewodnika, opiekuna), lub wzajemnie sobie docinają. Wszystko to nie jest sprawą przewodnika, jak długo takie reakcje nie są kierowane wobec niego. W tej sytuacji nie powinien on w żadnym wypadku dopytywać i „drażnić” przyczyn zdenerwowania lub konfliktu. Przeciwnie – bez nawiązywania do atmosfery powinien przez swoje zachowania, działania

i przekaz ją poprawić. Służy temu wyraźnie manifestowana sympatia do grupy, dobry humor, liczniej wplatane anegdoty, czy tzw. sprawdzone dowcipy. Te pierwsze wywołują uśmiech u wielu członków grupy, te drugie nawet chóralny śmiech - i tym samym przynajmniej w części rozładowują napięcie. W tych sytuacjach należy także w miarę możliwości unikać rywalizacyjnych form animacji (np. gry, konkursu., zadań sprawnościowych) i starać się zastępować je innymi. Przewodnik musi także przez cały czas uważnie nadzorować i tonować interakcje między członkami grupy (słowa zwracane wzajemnie do siebie, niechętną mimikę czy nawet obraźliwe gesty), żeby te nie rozwinęły się w otwarty konflikt. Najlepiej wówczas zwracać uwagę na samego siebie i nie dopuszczać do komentarzy i niepotrzebnej eskalacji. Żegnając się z taką grupą lepiej nie nawiązywać do zaobserwowanego konfliktu, ani nie dziękować za wspaniałą atmosferę zwiedzania, bo może to zostać przyjęte jako sarkazm. Lepiej uwypuklić np. dyscyplinę w trakcie zwiedzania, koncentrację uczestników czy ciekawe pytania – zgodnie z tym, co zdarzyło się podczas realizacji programu.

Niepożądane interakcje

Składają się na nie: przerywanie przewodnikowi i tzw. wpadanie mu w słowo, przejmowanie inicjatywy (przekazu) przez lidera grupy lub niektórych jej uczestników, wybuchy śmiechu i chyba najczęstsze - głośne rozmowy w tle osób niezainteresowanych zwiedzaniem. W zależności od rodzaju tych zachowań różne powinny być reakcje przewodnika na nie. I tak, gdy ktoś głośno rozmawia, przewodnik powinien odczekać w nadziei, że uspokoją go sami pozostali zwiedzający. Jeśli to nie pomaga, zareagować winien najpóźniej wtedy, gdy rozmowy wyraźnie przeszkadzają innym zwiedzającym albo gdy z tego powodu on sam „traci wątek”. Reakcja nie powinna zawierać elementów upomnienia, czy nawet zdyscyplinowania (dopuszczalnych tylko w grupie dzieci, i to bez zbytniego nadużywania). Najlepiej zrobić to z humorem, mówiąc na przykład „Ponieważ mnie płacą za zwiedzanie z państwem, proszę dać mi dziś uczciwie zarobić moje pieniądze”. Ostatecznością (na granicy dobrego tonu) jest zamilknięcie w oczekiwaniu, aż rozmowa się uspokoi (nie należy jednak zbyt wymownie patrzeć w kierunku mówiących – można spojrzeć na nich z życzliwym, niewymuszonym uśmiechem, albo nieco ponad głowami zwiedzających. Głośnych wybuchów śmiechu czy okrzyków nie należy komentować, chyba, że mają miejsce w miejscach zupełnie do tego nieodpowiednich: na cmentarzu albo w funkcjonującej świątyni, ewentualnie w muzeum w obecności innych zwiedzających. Wówczas trzeba po prostu taktownie zwrócić na to uwagę i kontynuować przekaz. Gdy ktoś przewodnikowi wpada w słowo, można to przyjąć bez komentarza, jeśli wtrącenie jest krótkie (nawet, kiedy się powtarza) Takiego „erudyty” przewodnik przyjmuje z dobrodziejstwem inwentarza, dając mu się wypowiedzieć i po prostu kontynuując zwiedzanie bez powtarzania jego informacji (chyba, że wymagają sprostowania). Stara się nawet w granicach możliwości nawiązywać do niektórych jego uwag, jeśli były poprawne (np. „jak już jeden z Państwa zauważył odbyło się to właśnie w taki sposób” itp.). Jeśli natomiast ktoś zaczyna własny wywód, to obok ewentualnego podziękowania za ciekawą czy słuszną uwagę albo dopowiedzenie należy zaakcentować konieczność kontynuowania

wycieczki (np. „chętnie porozmawiam o tym z Panem podczas przerwy, ale teraz czas nas nieco goni i musimy przejść dalej, żeby nie stracić X”). Warta zastosowania jest zasada: „choć przewodnikowi czasem ktoś przerywa, ale nigdy i nikomu nie przerywa przewodnik”. Nie powinien on nikomu wpadać w słowo, może natomiast ewentualnie odczekać przynajmniej kilka zdań, i kiedy mówiący przerwie, żeby po raz drugi-trzeci nabrać powietrza – przewodnik gotowy na ten moment zupełnie naturalnie kontynuuje swój przerwany wywód. W zależności od kontekstu tego, co mówił uczestnik, przewodnik może nawiązać do jego wypowiedzi, albo wprowadzić swoje „wcięcie” krótkim „*właśnie, i dlatego*” (jeśli wywód mniej więcej mieścił się w temacie i był poprawny), lub „niezależnie od tego” (jeśli był nie na temat lub niepoprawny merytorycznie) albo ostatecznie neutralnym „kontynuując nasze opowiadanie”. Takie postępowanie z reguły jest dobrze przyjmowane przez zwiedzających, którzy widza staranie przewodnika o kontynuację programu, ale także jego wysiłek pozostania grzecznym a nawet (trochę sztucznego, ale jednak) nawiązania do nieoczekiwanej interakcji. W licznych przypadkach sami zaczęli uciszać zbyt aktywnego uczestnika.

22.5. Sytuacje awaryjne

Wypadek podczas zwiedzania. Jeśli wypadek dotyczy środka transportu, którym porusza się grupa i miał charakter stłuczki lub była to awaria pojazdu, a nikt nie uległ kontuzji ani nie uskarża się na nagłe bóle, do kierowcy należy podjęcie odpowiednich działań dla zapewnienia grupie zastępczego pojazdu (z floty jego firmy) oraz odholowania uszkodzonego autokaru. W tym wypadku przewodnik pomaga mu tylko w tym zakresie, na ile kierowca tej pomocy potrzebuje (np. dzwoni po policję drogową podczas gdy kierowca zabezpiecza miejsce czy ustawia znaki ostrzegawcze, może też ewentualnie podać swoje dane jako świadek wypadku i być gotowym do późniejszego opisanie wydarzenia lub złożenia zeznań). Następnie kontynuuje zwiedzanie w zależności od potrzeb i możliwości (albo pieszo, czekając na nowy środek transportu, o którym otrzyma informację na telefon, albo nowym autokarem, jeśli jest dostarczony szybko). Jeśli w wypadku ktoś został ranny, przewodnik (wraz z pilotem wycieczki, jeśli taki jest lub opiekunem małoletnich) są zobowiązani do udzielenia pomocy w ramach ich umiejętności oraz wezwania pomocy fachowej. Pierwszym działaniem w takim przypadku jest zapytanie uczestników, czy wśród nich znajduje się osoba z wykształceniem medycznym (lekarz, ratownik medyczny, pielęgniarka lub sanitariusz). Jeśli taka osoba jest, natychmiast przejmuje ona kierowanie pierwszą pomocą a pozostali wykonują jej polecenia. W tej sytuacji zazwyczaj do przewodnika lub kierowcy należy wezwanie pogotowia, a potem policji, następnie uczestniczenie w akcji ratowniczej. Jeśli nie ma osoby w przygotowaniu medycznym przewodnik natychmiast zleca komukolwiek z dorosłych telefoniczne wezwanie pogotowia i policji (alarmowy, darmowy numer telefonu 112), a sam przystępuje do udzielania pierwszej pomocy. Żelazna zasada postępowania brzmi: w pierwszej kolejności, jeśli to konieczne, doprowadzić do wznowienia oddechu, w następnej

do odzyskania kontaktu z osobą (jeśli jest świadoma) i jednocześnie do zatamowania krwawienia, jeśli ono ma miejsce. Co do wygodniejszego lub lepszego położenia rannego, przewodnik decyduje się na to tylko wówczas, gdy jest pewien, że nie zaszkodzi to tej osobie (przez zmianę pozycji można naruszyć miejsce złamania lub spowodować dodatkowe obrażenia z uszkodzeniem organów wewnętrznych). Jeśli nie ma gwarancji, że zmiana położenia pomoże, a nie zaszkodzi, przewodnik po wykonaniu czynności wyżej opisanych nie zmienia pozycji rannego, tylko czeka na przyjazd pogotowia. Decyzję o ewentualnym wznowieniu realizacji programu wycieczki przewodnik podejmuje dopiero po udzieleniu fachowej pomocy rannym przez pogotowie i zapytaniu grupy (jej lidera) czy w zaistniałej sytuacji wycieczka ma być kontynuowana. Z reguły wycieczkę się przerywa, gdy stan rannego (rannych) jest poważny. Wówczas przewodnik powinien zadbać, by osoby niespokrewnione lub nieopiekujące się rannymi dostały się do miejsca noclegu lub do miejsca następnego posiłku. Z kolei osoby spokrewnione lub opiekujące się będą chciały dostać się do ich miejsca hospitalizacji, w czym przewodnik powinien pomóc, na przykład zamawiając im taksówkę. Musi także zadbać o zabezpieczenie rzeczy osobistych rannych, które wręcza osobom spokrewnionym albo deponuje u jednego z dorosłych uczestniczących w wycieczce zapamiętując, a potem zapisując jego dane, w recepcji szpitala, w którym ranny został umieszczony (za pokwitowaniem) albo ostatecznie w recepcji hotelu, gdzie grupa nocuje. Jeśli przewodnik ma do czynienia z omdleniem uczestnika, napadem padaczkowym czy innym podobnym wydarzeniem niepowiązanym z wypadkiem, stara się udzielić tej osobie pomocy (odpowiednio do problemu np. podanie wody, rozpięcie kołnierza, odpowiednie ułożenie w pozycji sprzyjającej natlenieniu mózgu lub w pozycji bezpiecznej, chroniącej przed urazami głowy i kręgosłupa. Gdy ta osoba odzyska przytomność i sprawność, przewodnik pyta ją, czy incydent ma tło w jej medycznej biografii (czy np. jest spowodowany jej chorobą albo są to zjawiska regularne i jaki jest ich przebieg), a następnie, czy czuje się ona na siłach i chce uczestniczyć w dalszym zwiedzaniu. Jeśli odpowiedź na te pytania brzmi pozytywnie, można kontynuować zwiedzanie, lecz stale zwracać uwagę na zachowanie i reakcje tej osoby. Jeśli jest to osoba niepełnoletnia, należy dodatkowo „przypisać” do niej opiekuna, który stale jej towarzyszy i w razie potrzeby alarmuje. Jeśli sam uczestnik chce zrezygnować z dalszego zwiedzania lub cokolwiek (w tym wspomniany wywiad) wskazuje na jakiegokolwiek ryzyko dla niej, przewodnik powinien raczej wyłączyć tę osobę z dalszego zwiedzania. W zależności od swojej oceny sytuacji może: a) zostawić zwiedzającego na czas dalszego zwiedzania pod opieką kierowcy lub innej dorosłej osoby w określonym miejscu, skąd ją potem odbierze, b) odesłać tę osobę w towarzystwie lidera grupy do ambulatorium medycznego (siedziba pogotowia miejskiego, szpital) lub c) odesłać ją pod opieką do miejsca noclegu. Jeśli mimo udzielenia pomocy stan osłabionego nie poprawia się, należy pilnie wezwać pogotowie. Dopiero po jego przyjeździe można kontynuować program zwiedzania, zbierając namiary miejsca, do którego uczestnik zostanie odwieziony, pobierając od niego i ratownika medycznego numer telefonu oraz zapewniwszy, że ktoś z grupy (lider) zaopiekuje się rzeczami tej osoby. Jeśli jest to osoba pełnoletnia, lider grupy lub inny opiekun powinien z nią lub w ślad

za nią udać się do miejsca, gdzie zostanie hospitalizowana. Po zakończeniu zwiedzania przewodnik powinien dopilnować, by lider grupy był w stanie skontaktować się z umieszczonym w szpitalu uczestnikiem (podać mu adres placówki, znaleźć taksówkę w celu dojazdu itd.).

Incydenty podczas zwiedzania. Są to sytuacje wyjątkowo rzadkie, jednak przewodnik musi być przygotowany także do reagowania i podejmowania decyzji w takim kontekście. Do incydentów zaliczają się m.in. agresywne zachowania osób trzecich wobec grupy, groźby pobicia, napady rabunkowe, kradzieże o charakterze rozboju. Przewodnik, jako kierownik zwiedzającej grupy i osoba znająca teren jest wówczas pierwszą osobą, od której oczekuje się interwencji i która jest do niej zobowiązana. Jednocześnie wie także, że powołane do tego instytucje mają obowiązek pomagać mu w takich sytuacjach właśnie z racji jego funkcji.

Jeśli zachowania agresywne są raczej uciążliwe, niż groźne (wyzwiska, nachalne „przytulanie się” przez pijanego osobnika itd.), przewodnik może próbować uspokoić sytuację przez stanowcze zachowanie wobec osób przeszkadzających z ostrzeżeniem o zamiarze wezwania policji. Jeśli to nie pomaga, przewodnik powinien zrealizować tę groźbę i policję wezwać (w niektórych miastach dzwoni na znany przewodnikom numer telefoniczny mobilnego patrolu policji w danym terenie, numer straży miejskiej, znany mu numer telefoniczny najbliższego komisariatu lub w ostateczności numer alarmowy 112). Podaje wówczas bardzo lakonicznie opis sytuacji (wspomina, że chodzi o grupę wycieczkową i że jest jej przewodnikiem) oraz dokładny opis miejsca, z jego adresem. Dopiero po potwierdzeniu wezwania podejmuje osobistą akcję, jeśli uzna, że jest taka potrzeba.

W przypadku aktu kradzieży lub rozboju, przewodnik powinien błyskawicznie rozważyć sytuację i podjąć właściwą decyzję: bezpośrednie fizyczne zaangażowanie ma sens tylko wówczas, kiedy może zapobiec dokonaniu przestępstwa (na przykład wyrwaniu torebki) lub natychmiast odwrócić jego skutki (odzyskanie przedmiotu). Natomiast należy raczej unikać zaangażowania się w pościg za złodziejem, bo skutkuje to pozostawieniem grupy bez opieki. Lepšie jest wówczas natychmiastowe zgłoszenie przestępstwa i dokładne naprowadzanie policji na trop sprawcy. Z kolei włączenie się w szarpaninę może obrócić się przeciw przewodnikowi, który staje się wówczas współuczestnikiem rękoczynów i będzie się musiał z tego tłumaczyć. Istnieją jednak ekstremalne sytuacje, gdy lepiej jest coś robić niż beczynnienie patrzeć, czekając na przybycie policji. Wówczas przewodnik, po jej zawiadomieniu lub poproszeniu o to kogoś z obecnych wybiera najlepsze wyjście: na przykład wzywa obecnych w grupie mężczyzn do pomocy i przystępuje do interwencji (obezwładnienie, a nawet zatrzymanie agresora, odebranie zrabowanego przedmiotu itd.), wzywa pracowników ochrony pobliskiego obiektu do pomocy i czyni to samo lub głośno woła o pomoc do przechodniów i przystępuje do działania, dając im niejako przykład i stawiając ich przez to w sytuacji decyzyjnej. Zwracając się o pomoc w takich przypadkach przewodnik pamięta, że najskuteczniejsza jest prośba o interwencję zwrócona nie ogólnie „przed siebie”, czy „do wszystkich”, ale skierowana do konkretnych ludzi ze spojrzeniem im prosto w oczy: i indywidualnym wezwaniem (np. „Proszę, niech Pan mi pomoże!”). W takich sytuacjach ludzie

są znacznie częściej gotowi pomóc. Jeśli incydent został zażegnany, a nikt nie poniósł uszczerbku, można kontynuować zwiedzanie po ewentualnym spisaniu protokołu i wymianie danych osobowych i numerów telefonu między przewodnikiem a patroliem (mogą być potrzebne dla dalszego dochodzenia).

22.6. Przewodnik i inni czyli partnerzy w realizacji usług

W poprzednich rozdziałach podręcznika (szczególnie w częściach drugiej i trzeciej, opisujących poszczególne formy interpretacji dziedzictwa, które realizuje przewodnik) opisaliśmy podmioty i osoby, z którymi na co dzień współpracuje przewodnik. Znaleźli się wśród nich piloci wycieczek, opiekunowie lub inni liderzy grup, zarządcy i personel zwiedzanych obiektów, straż miejska i policja, zarządcy i personel lokali gastronomicznych, hoteli i obiektów noclegowych (repcja), kierowcy pojazdów, którymi przewodnik porusza się z grupą, zleceńodawcy, personel informacji turystycznej i informacji w obiektach, sprzedawcy, rzemieślnicy, artyści i inni twórcy inscenizacji, „mistrzowie warsztatów”, świadkowie historii, pozostali wykonawcy zwiedzań fabularyzowanych, koordynatorzy tras miejskich i szlaków turystycznych. Pola współpracy zostały opisane w rozbiciu na poszczególne formy interpretacji i miejsca działania. Dlatego pierwszym celem niniejszego podrozdziału jest uporządkowanie i zestawienie zakresu współpracy z niektórymi już wymienionymi podmiotami i partnerami mającymi kluczowe znaczenie dla organizacji zwiedzania, następnym: wprowadzenie i opisanie tych partnerów, o których dotychczas nie było mowy, a ostatnim: opis pożądaných pól współpracy środowiska przewodników w skali miasta i wskazanie na najlepsze możliwości zaspokojenia tych potrzeb.

Pilot wycieczki, opiekun lub lider grupy. Jest to z reguły osoba odpowiedzialna za realizację programu całej wycieczki, ma także obowiązki opiekuńcze względem grupy. Z punktu widzenia przewodnika jest to też ten partner, który obserwuje i potwierdza wykonanie umowy na zwiedzanie, a czasem na miejscu odbiera rachunek i wypłaca należność. Z nim przewodnik także konsultuje ewentualne zmiany programu, jak to wskazano w poszczególnych opisach sytuacji. We współpracy z nim już przed zwiedzaniem konieczny jest uprzedni kontakt telefoniczny, umówienie miejsca spotkania z grupą. W przypadkach niektórych grup (np. szkolnych) to od niego przewodnik może także uzyskać najpełniejszy wywiad na temat grupy, opisany w przygotowaniu do realizacji zwiedzania. Ta osoba jest także źródłem informacji pozyskiwanych w trakcie mini-wywiadu na początku zwiedzania (na przykład o stanie grupy, poziomie zmęczenia itd.). Z pilotem lub opiekunem przewodnik ustala szczegółowe zasady współpracy w trakcie realizacji (na przykład te, że podczas spaceru idzie z tyłu, liczy uczestników przy wsiadaniu do pojazdu, nabywa bilety i tak dalej. W sytuacjach trudnych i zwłaszcza awaryjnych jest to pierwsza osoba, do której przewodnik zwraca się o pomoc lub z którą dokonuje podziału działań, szczególnie z tego powodu, że jest ona prawnie zobowiązana do opieki i pomocy.

Zarządcy lub personel obiektów stanowiących walory i atrakcje. Współpracę z nimi na etapie przygotowania programów i ich realizacji opisano szczegółowo w odnośnych rozdziałach. Przypomnijmy tylko, że przewodnik konsultuje z nimi działania i ewentualnie uzyskuje pozwolenia oraz deklarację pomocy podczas zwiedzania, w takim zakresie, w jakim jest mu potrzebna. Jednak niezależnie od tego przewodnik powinien się starać, by być rozpoznawalnym przez zarządców i personel. Pomagają w tym tak zwane listy przewodników prowadzone przez obiekt, względnie regularnie aktualizowane i dostarczane do niego przez grupę przewodnicką lub lokalne stowarzyszenie, na których obok nazwisk i numerów telefonów widnieją także inne istotne dane, na przykład kierunek wykształcenia danego przewodnika, adnotacje o biegłej znajomości języków obcych oraz ewentualna specjalizacja w programach interpretacyjnych. Może to mieć znaczenie w sytuacji, gdy zarządcy obiektu chcieliby skonsultować nowy program interpretacyjny dla turystów lub nawet zdecydować się włączyć przewodnika w opracowywanie albo realizację takiego programu na zasadzie umowy o dzieło lub umowy-zlecenia. Zacieśnianie więzi z ważniejszymi obiektami realizuje się także przez wizyty w otwartych zwiedzaniach, udział w proponowanych przez nie szkoleniach dla przewodników, a także osobiste zwieranie znajomości z osobami na co dzień obsługującymi ruch turystyczny (na przykład recepcjonistami). To zwiększa poziom zaufania do przewodnika, a w rezultacie znacznie ułatwia wprowadzanie nowych programów na teren obiektu i przyspiesza obsługę. Przy wprowadzaniu nowych, bardziej skomplikowanych urządzeń interpretacyjnych przewodnik powinien zwrócić się z prośbą o jego przeszkolenie i o pozwolenie na ich obsługę. Powinien także na bieżąco porozumiewać się z obiektami w sprawie możliwości realizacji bardziej dla nich uciążliwych sposobów zwiedzania obiektów (zadaniowe, fabularyzowane) oraz zwiedzań z grupami niepełnosprawnych.

Straż miejska i/lub policja. Przewodnikowi bardzo przydatna okaże się mała baza danych z kontaktami telefonicznymi do osób lub komórek odpowiedzialnych za: bezpieczeństwo w poszczególnych miejscach i sektorach miasta, gdzie prowadzi zwiedzania, interwencje, ruch pojazdów i parkowanie (na przykład po to, by móc z ich pomocą szybko doprowadzić do usunięcia pojazdu parkującego w miejscu dla autokarów). W sytuacji awaryjnej przewodnik może do nich zadzwonić, uzyskując na przykład bezpośrednio „przełożenie” na patrol znajdujący się najbliżej miejsca potrzebnej interwencji.

Zarządcy i personel obiektów noclegowych (hotele, hosteli, pensjonatów, schronisk i innych). W ich przypadku kontakt potrzebny jest głównie dla pozyskiwania zleceń na usługi dla klientów indywidualnych lub grup, które są gośćmi obiektu noclegowego. Wizytówka przewodnika będąca pod ręką w recepcji z danymi na temat obsługiwanych języków może przysporzyć mu wielu klientów, a „sprawdzona” i chwalona przez klientów usługa może procentować przez wiele lat.

Zarządcy i personel restauracji. We współpracy z nimi przewodnik może ustalić dostępność rekomendowanych przez niego jako regionalne dań (co można zrealizować nawet przez wspólne ustalenie i wprowadzenie specjalnej regionalnej karty menu), ewentualnie negocjować rabat dla większych grup i ustanawiać rezerwacje. Dwa ostatnie zadania generalnie

wykonuje pilot wycieczek, ale w przypadku grup rodzinnych lub turystów indywidualnych może to dla nich nieodpłatnie zrobić także przewodnik, posiadający kontakt z lokalem. Na pewno zyska sobie tym klientów i może liczyć na dalsze rekomendacje z ich strony.

Operatorzy pakietów turystycznych. Pakiety to złożenia kilku usług turystycznych, (jak na przykład noclegu, posiłku i wycieczki po mieście lub udziału w koncercie, zwiedzania i wstępu do obiektu i tak dalej). Ich operatorami mogą być koordynatorzy szlaków turystycznych (jeśli lokalne zwiedzanie jest elementem pakietu), zarządcy hoteli, lokalni operatorzy usług turystycznych, organizatorzy imprez (jak festiwale itd.) a nawet zarządcy niektórych obiektów, które organizują eventy na swoim terenie, na przykład zloty, dni otwarte, dni tematyczne otwarcia wystaw albo tras zwiedzania i tak dalej. Mając przewodnika na liście swoich kontaktów mogą oni właśnie jemu zlecić moduł oprowadzania, który jest częścią pakietu. Przewodnik z kolei jako realizator pojedynczego modułu w ramach większej całości „wpisuje się” w nią ze swoją usługą, co czyni w ścisłej współpracy z operatorem pakietu. Jest wówczas nie tylko interpretatorem dziedzictwa, ale w równej mierze organizatorem czasu klientów pakietu. Oznacza to, że przychodzi po klientów do umówionego miejsca i na umówiony czas, realizuje ich rezerwacje i rabaty, jeśli np. posiłek wypada podczas zwiedzania oraz „zdaje” grupę w umówionym miejscu i czasie, by umożliwić realizację dalszych usług pakietu. Za swoją usługę także rozlicza się z jego operatorem.

Koordynatorzy szlaków i tematycznych tras turystycznych. Od nich przewodnik uzyskuje bieżące informacje na temat dostępności obiektów na szlaku i na trasie, aktualnej oferty dla turystów, odbywających się mikroeventów (w tym warsztatów, pokazów, inscenizacji itd.). Z koordynatorem trasy może ustalić także zasady i optymalny czas wejścia do zwiedzanych obiektów. W zależności od oferty trasy (szlaku) może też uzyskać na przykład rabat dla swoich turystów, jeśli spełniają oni kryteria, odwiedzając kilka obiektów lub korzystając z kilku usług trasy. Będąc na liście osób współpracujących ze szlakiem lub trasą przewodnik bywa zapraszany do konsultacji nowych projektów i programów (co umożliwia mu wprowadzenie do nich także usługi przewodnickiej oraz na szkolenia w tym zakresie, co zwiększa jego kompetencje i konkurencyjność. Przewodnik może również od koordynatorów pozyskiwać zlecenia na oprowadzanie, jeśli jest ono integralnym elementem oferty szlaku (jako jego lokalny produkt) lub jedną z usług proponowanych w ramach trasy.

Personel informacji turystycznej miasta (regionu). Współpracujący przewodnik pozyskuje od niego (z ewentualnym rabatem) najnowsze publikacje i materiały krajoznawcze, w tym takie, które może rozdać turystom (np. atrakcyjne mapki tras, plany miasta) oraz informacje dotyczące aktualnego stanu materiałów w sprzedaży. Dzięki dobremu kontaktowi jest na liście osób zawiadamianych o aktualnych zmianach w organizacji ruchu w mieście, zamknięciach obiektów lub otwarciu nowych atrakcji. Niektóre centra informacji turystycznej organizują także szkolenia, w których mogą wziąć udział przewodnicy. Z kolei inne (i jest to znaczna większość) pośredniczą usługi przewodnickie, to znaczy prowadzą listy przewodników i oferują kontakt do nich lub wprost zamawiają ich usługi dla osób i grup, które zapytały lub poprosiły o taką usługę.

Artyści, rzemieślnicy, performerzy, mistrzowie warsztatów. Z tą grupą partnerów przewodnik współpracuje w ramach programów, które zawierają moduł z ich udziałem (warsztat, spotkanie z artystą, zwiedzanie zakładu rzemieślniczego z prezentacją, inscenizacja, pokaz i tak dalej). Na stałe lub na dłuższy czas przewodnik ustala z nimi generalne zasady współpracy (np. ramy czasowe, dogodne dni i terminy, miejsca, scenariusz warsztatu, pokazu lub wizyty), opłatę za ich świadczenie i inne konieczne kwestie (np. kto dokonuje zakupu potrzebnych materiałów, rabatowa oferta dla gości), na przedpolu kolejnego zwiedzania ustala jego szczegóły, podczas realizacji wykonuje swoje zadania, a po niej reguluje należności (jeśli nie robi tego zleceniodawca zwiedzania).

Kierowcy pojazdów wykorzystywanych w zwiedzaniu. Zasady współpracy z nimi opisano dokładnie w rozdziale 21 [realizacja usługi], do którego w tym miejscu odsyłamy Czytelnika.

Lokalni operatorzy usług turystycznych. Przewodnik powinien zadbać, by znaleźć się na ich liście kontaktów wraz z przydatnymi danymi (biegła znajomość języków, specjalizacja w zakresie grup, miejsc i tematów, stałe dni, tygodnia lub okresy roku w których może wykonywać usługę). Dzięki temu może liczyć na zlecenia nieprzypadkowe, tylko odpowiadające jego preferencjom i przeznaczone do realizacji wtedy, gdy on może ją zapewnić. Współpracując z lokalnym operatorem przewodnik może także pośrednio wpływać na poprawę jakości świadczonych usług: otrzymuje od niego oceny swojej pracy, nadsyłane przez zleceniodawców, może uczestniczyć w organizowanych przez niego szkoleniach lub wyjściach rozpoznawczych do nowych miejsc i obiektów, włącza się w zespoły przygotowujące i realizujące większe projekty, jak zwiedzanie fabularyzowane czy lokalny pakiet turystyczny. W przypadku zwiedzania stylizowanego to często operator dysponuje strojem i niezbędnymi rekwizytami, których nabycie stanowiłoby poważny wydatek dla pojedynczego przewodnika - w takim wypadku i przy uzyskaniu od niego takiego zlecenia, przewodnik po prostu pobiera i oddaje potrzebny do usługi strój i przedmioty. Operator usług zazwyczaj także rozlicza się w imieniu przewodników za usługi. Przewodnik prowadzący własną działalność gospodarczą wystawia mu rachunki, a nieprowadzący takiej działalności otrzymuje od niego zlecenia na wycieczki (w formie umowy-zlecenia) i wypełnione roczne zeznanie podatkowe (PIT), co ma niebagatelne znaczenie dla przewodnika, który nie ponosi wówczas dodatkowych kosztów ani nie musi prowadzić księgowości.

Biura podróży (touroperatorzy). Większość doświadczonych przewodników współpracuje regularnie z krajowymi lub zagranicznymi biurami podróży, które, mając ich za sprawdzonych realizatorów usługi w danym mieście, zamawiają ich usługi dla organizowanych przez siebie zbiorowych wycieczek. W takim wypadku znacznie upraszcza się etap przygotowania: zlecenie jest dokładniej opisane, często realizowane w powtarzalnej formie dla kolejnych grup, a przewodnik nie musi precyzować programu, dobrze znanemu partnerowi. Znacznie prościej przebiega także współpraca z pilotem lub opiekunem grupy, ponieważ zasady współpracy są ustalone i przestrzegane. Prostsza jest realizacja wszystkich pozostałych elementów wycieczki (jak posiłek grupy, rezerwacja wstępów, przejazd itd.):

albo bierze ją na siebie pilot wycieczki, pozostawiając przewodnikowi „czystą” interpretację, co jest bardzo komfortowym rozwiązaniem, albo przewodnik wykonuje dla grupy z góry ustalone zadania (na przykład rezerwację zwiedzania i lokalu na posiłek wraz z ustaleniem menu), często pobierając za to od biura niewielką prowizję lub dopłatę. Także płatność za usługę przebiega w ten sam ustalony sposób (np. zawsze na miejscu za rachunek lub zawsze przelew po zakończeniu miesiąca itd.). Przykładem typowego lokalnego operatora (choć wykonuje także inne zadania) jest poznański podmiot specjalizujący się w turystyce kulturowej, w tym miejskiej: KulTour.pl, świadczący niemal wszystkie formy przewodnictwa w siedmiu językach i prowadzący szkolenia przewodników. Ze wszystkich opisanych powyżej powodów warto współpracować z biurami podróży i starać się żeby aktualna wizytówka przewodnika była w ich bazach danych.

Pozostali wykonawcy usługi zespołowej. Współpracę z nimi reguluje cel i zakres usługi. Praca w zespole wymaga wyraźnego podziału ról, a w licznych przypadkach także ich wspólne ćwiczenie. Zostało to opisane dokładniej na przykładzie przygotowywania zwiedzania fabularyzowanego [Rozdział 8] oraz współpracy przewodnika w przygotowywaniu gry miejskiej i questingu [Rozdział 16].

22.7. Razem lepiej i skuteczniej czyli o współpracy przewodników

Formy współpracy przewodników

Istnieją rozmaite przejawy współpracy przewodników. Jedne z nich mają ścisłe formy strukturalne: są to podmioty obsługi ruchu turystycznego większych organizacji, zatrudniające głównie albo wyłącznie przewodników i przez nich obsługiwane oraz zarządzane, jak Biura Obsługi Ruchu Turystycznego PTTK dla danego miasta, np. Wrocławia, których celem jest odpłatne świadczenie usług. Niezależnie od nich, na terenie tych samych miast działają grupy zajmujące się samokształceniem i integracją środowiska przewodnickiego PTTK, jak Koła Przewodników. W przypadkach tych obu form współdziałania, będących przejawami życia tej samej organizacji, w pracach jednej i drugiej może uczestniczyć na ten sam krąg osób. Ale PTTK – dawny monopolista w zakresie usług przewodnickich, ostatecznie utracił ten monopol po roku 1998 (wejście w życie ustawy o Usługach Turystycznych). W największych miastach Polski utracił już także przewagę nad innymi formami współpracy (tak pod względem aktywności środowiska, formami oferowanych usług czy liczbie zleceń. Przykładowo: w Warszawie, Krakowie i Poznaniu PTTK nadal należy wprawdzie do dużych „graczy” ale już dawno nie jest największym. Przewodników skupiają także stowarzyszenia i grupy celowe. Stowarzyszenia (których przykładem może być mające siedzibę w Poznaniu Stowarzyszenie Przewodników i Pilotów Turystyki Kulturowej) mają osobowość prawną podobnie jak PTTK i działają zgodnie ze swoimi statutami, w których mają zazwyczaj zawarte: kształcenie przewodników, nadawanie certyfikatów i działania na rzecz zachowania i podnoszenia standardów usług, samokształcenie, promowanie i wprowadzanie nowych form przewodnictwa

i szereg innych. Te ich cele w miarę dokładnie odpowiadają potrzebom przewodników na danym terenie, którzy z reguły są też ich założycielami i stanowią ich organy zarządzające. Niektóre Stowarzyszenia przyjmują także zlecenia na prowadzenie wycieczek, które realizują ich członkowie, pełnią więc rolę lokalnych operatorów usług przewodnickich i są szczególnie dla młodych przewodników miejscami, w których mogą otrzymać swoje pierwsze zlecenia. Inną postacią współdziałania w ramach środowiska są grupy przewodnickie. Przewodnicy, działający na co dzień na własny rachunek łączą się w nich dla wystawienia wspólnej oferty, obejmującej szerszy zakres usług (np. oprowadzanie w 6 czy więcej językach). Poniżej opisano pokrótce najczęściej spotykane formy współpracy w ramach lokalnego środowiska przewodnickiego.

Samokształcenie. W ramach grupy łatwiej jest prowadzić je w sposób regularny. Poszczególni członkowie, specjalizujący się w jakiejś tematyce lub pracujący w instytucji przygotowują prelekcje lub wyjścia szkoleniowe albo wycieczki, na których wszyscy uczą się nowych sposobów pracy, technik, obsługi narzędzi czy urządzeń a także poznają miejsca mniej dostępne lub nowo otwarte i przygotowują się do oprowadzania po nich turystów. Takie spotkania organizowane są zazwyczaj regularnie, na przykład raz na miesiąc poza okresem wakacyjnym, a członkowie regularnie wybierają ich tematykę i odpowiedzialnych za poszczególne tematy.

Organizacja szkoleń przewodników i zabieganie o nie. Obok organizowania szkoleń dla adeptów do zawodu przewodnika (czym obok innych podmiotów od dawna się zajmują) aktywne grupy przewodników mogą organizować własne szkolenia dodatkowe. Te mogą służyć na przykład przygotowaniu do obsługi konkretnej trasy tematycznej, nowego obiektu lub terenu albo przygotowaniu kadry lub zespołu dla nowej oferty (np. zwiedzań fabularyzowanych, gier miejskich, zwiedzania dla niepełnosprawnych, w największych miastach nawet włącznie z nauką języka migowego). Natomiast występując w imieniu przewodników (swoich członków lub całego środowiska lokalnego) mogą także starać się u gospodarzy obiektów o zorganizowanie przez nich szkolenia w oprowadzaniu po nowych kolekcjach, w warunkach zmodernizowanej wystawy lub po zmianie programu interpretacji. Mogą też negocjować ewentualne koszty takiego szkolenia i współdziałać w jego organizacji, na przykład zbierając chętnych do udziału w nim.

Przygotowywanie i realizacja oferty zespołowej. Zarówno stowarzyszenia, jak i celowe grupy przewodnickie są właściwymi platformami dla przygotowywania i realizacji usług zespołowych, które przekraczają możliwości jednego przewodnika, takich jak zwiedzanie fabularyzowane czy gra miejska. Dobrym przykładem dla takiej działalności jest Grupa Fabricum z Łodzi.

Współpraca z obiektami noclegowymi. Stowarzyszenia i grupy przewodnickie działające w danym mieście mogą także zawierać z obiektami noclegowymi porozumienia o realizacji usług oprowadzania, gwarantując im pewną obsługę we wszystkie dni oraz stałe ceny dla ich klientów, w zamian za co te mogą wpisać ich usługi w swoje pakiety lub na listy opcji do wykorzystania dla klientów wyłożonych w pokojach.

Współpraca ze zwiedzanymi obiektami. To samo ma odniesienie do obiektów, które nie posiadają własnej obsługi przewodników etatowych lub których przewodnicy nie władają obcymi językami. W warunkach stałej współpracy z grupą przewodników każde zamówienie na oprowadzanie (w pierwszym z tych przypadków) lub każde zlecenie przekraczające możliwości obiektu (w drugim) jest przekazywane grupie, a w jej imieniu realizuje je kompetentna i dostępna w danym dniu osoba.

Współpraca z touroperatorami. Podobnie jak pojedynczy przewodnik, także grupa może współpracować z biurem podróży spoza swojego miasta lub zagranicznym, będąc jego lokalnym partnerem, przyjmując od niego zamówienia na realizację rozmaitych usług oprowadzania w różnych wersjach językowych (lub nawet pakietów). Za względu na większą liczbę członków oferta grupy jest zawsze bogatsza. Podejmując takie działania, stowarzyszenia i grupy przewodników w istocie stają się lokalnymi operatorami usług przewodnickich. Uczestnictwo w takiej grupie umożliwia wzajemne zastępowanie się lub przekazywanie zleceń, których dana osoba nie jest w stanie wypełnić, bo ma np. inne zlecenie, jest chora, ma pilny wyjazd lub zaplanowała urlop. W ten sposób nikt z zamawiających nie odchodzi z przysłowiowym kwitkiem. Zasady działania poszczególnych grup bywają rozmaite: od luźnego porozumienia (czasem nie mającego nawet formy pisemnej) do stworzenia spółki cywilnej, realizującej w ramach formalnych niektóre zadania i interesy członków. Przykładem takiej grupy jest Visit Poznań, dzięki kumulacji umiejętności swoich członków oferujący szereg usług w kilku językach.

Dbłość o standardy usługi. Jej najbardziej widocznym przejawem w warunkach deregulacji są grupowe starania o honorowanie dotychczasowych certyfikatów przewodnika miejskiego oraz o zapewnienie dalszej certyfikacji przewodników z wysokimi wymaganiami. Dzięki nim nie zaniknie u turystów świadomość jakości usług fachowego przewodnika (jego „marki”). Przewodnicy nadal będą też uznawani przez samorządy za osoby działające dla ich pożytku i rekomendowani przez nie jako kompetentni i zweryfikowani „ambasadorzy miejsca”, a jednocześnie jako reprezentanci interesów turystów i ich wygody – co skłoni je do poważnego traktowania środowiska przewodników i ich postulatów, dotyczących np. miejskich rozwiązań komunikacyjnych i odnośnie zagospodarowania atrakcji czy infrastruktury turystycznej. Przy utrzymaniu i dalszym nadawaniu certyfikatów obiekty będą mogły dalej uznawać ich za profesjonalnych interpretatorów dziedzictwa i innych walorów kulturowych i zostaną utrzymane ich uprawnienia w wielu obiektach zamkniętych (tzw. „prawo klucza” i „prawo głośnego mówienia”), a touroperatorzy nadal będą preferowali certyfikowanych przewodników jako naturalnych i niezawodnych partnerów i utrzymają zasady ich zatrudniania, gwarantujące im godziwy a przynajmniej akceptowalny dochód. Z kolei uznawanie przewodnika za partnera przez instytucje służące zachowaniu porządku i bezpieczeństwa ułatwia współpracę w zakresie zapewnienia turystom bezpieczeństwa.

Popularyzacja usług fachowych przewodników. Inną formą współdziałania jest wspólna akcja informacji i promocji. Jej elementami mogą być: 1) stworzenie i dynamiczne prowadzenie wspólnego portalu www dotyczącego certyfikowanego przewodnictwa w danym

mieście z listą przewodników i podmiotów szkolących, 2) opracowanie i zastrzeżenie wspólnych wzorów odznak przewodnickich i używanie ich przez członków stowarzyszenia lub grupy dla odróżnienia od niewykwalifikowanych świadczeniodawców oraz dla promocji certyfikowanych usług, 3) organizowanie wspólnych stoisk informacyjnych na regionalnych lub nawet krajowych targach turystycznych, 4) wzajemne polecanie usług certyfikowanych przewodników w innych miastach przez samych przewodników i środowiska przewodnickie oraz zatrudniających ich miejskich operatorów usług. Pożądanym byłoby także powołanie we współpracy środowisk przewodnickich z liczniejszych polskich miast wspólnego portalu regularnej informacji, upowszechniania wiedzy o przewodnictwie i przewodnikach.

Grupowe negocjacje. Uzgadnianie zakresu i warunków świadczenia usług przewodników w różnych miejscach (np. parki, galerie handlowe) i obiektach (jak muzea, świątynie, zakłady przemysłowe i in.), a także innych sposobów współpracy jest zawsze skuteczniejsze, gdy ktoś prowadzi je w interesie całego środowiska albo licznej grupy. Nieoceniona w tej kwestii jest także pomoc miejscowego samorządu, z różnych powodów posiadającego wielki wpływ na zarząd obiektów. O to wsparcie w rozmowach miejscowe środowisko przewodników powinno zabiegać, prowadząc przez swoich przedstawicieli regularną współpracę z samorządem w sprawach związanych z turystyką i uczestnicząc w konsultacjach dotyczących atrakcji turystycznych, programów interpretacji, organizacji turystyki w mieście (jak trasy tematyczne), ale także komunikacji (w tym stref pieszych i ruchu pojazdów).

Wszystkie wyżej opisane formy współpracy przynoszą przewodnikowi wymierne korzyści. Dlatego naturalne jest przynależenie do przynajmniej jednej grupy lub stowarzyszenia, dzięki którym można zrealizować przynajmniej niektóre z nich. Jeśli w mieście nie działa żadna formalna ani nieformalna postać środowiskowej współpracy przewodników, to warto zebrać grupę kolegów i koleżanek i taką zainicjować, by nie tracić wymienionych korzyści, których niemal nigdy nie da się osiągnąć w pojedynkę.

Pytania i zadania:

?	1. <i>Opisz podstawowe reguły zachowania i działania przewodnika obsługującego indywidualnego klienta podczas zwiedzania, zwracając przy tym uwagę na różnice w stosunku do zwiedzania z grupą.</i>
?	2. <i>Jakich tematów i własnych opinii przewodnik powinien unikać w trakcie prowadzenia turystów? Uzasadnij, dlaczego właśnie tych?</i>
?	3. <i>Przedstaw skuteczne sposoby radzenia sobie przez przewodnika z uciążliwymi ingerencjami jednego z uczestników wycieczki w przekaz (wtrącenia, ciągłe pytania, częste zabieranie głosu i długie tyrady)</i>
?	4. <i>Jakie trudności napotyka najczęściej przewodnik w pracy z grupami nastolatków i czego powinien się wystrzegać?</i>

	5. Omów prawidłowe postępowanie przewodnika podczas pracy z grupą niezainteresowanych dorosłych uczestników wycieczki. Uwzględnij przede wszystkim potrzebę starań i pozyskanie ich uwagi i koncentrację.
	6. Opisz kolejno działania przewodnika w sytuacji wypadku komunikacyjnego z osobą ranną podczas zwiedzania z autokarem.
	7. Opisz prawidłową reakcję przewodnika na incydent kryminalny podczas zwiedzania, na przykład próbę pobicia i rabunku jednego z jego uczestników
	8. Przedstaw, korzyści, jakie odnosi przewodnik ze współpracy w ramach grupy lub innego zbiorowego podmiotu grupującego przewodników w dwóch przypadkach: kiedy prowadzi działalność na własną rękę i kiedy preferuje pracę dla pośrednika zleceń (operatora).
	9. Zbierz dane na temat stowarzyszeń i grup przewodników działających na Twoim terenie (w mieście, powiecie ziemskim i na szlakach prowadzących przez Twoje miasto). Poza nazwą i danymi adresowymi i kryteriami przynależności do nich postaraj się dowiedzieć, jaki jest zakres działania tych grup: m.in. czy zajmują się samokształceniem, czy i jak współpracują z zarządcami obiektów odwiedzanych przez turystów, czy pośredniczą usługi przewodnickie i czy sami podejmują albo włączają się w działania dotyczące szkolenia i certyfikacji przewodników.
	10. Od przynajmniej trzech znajomych Ci przewodników zbierz listę najdziwniejszych, najtrudniejszych, najbardziej osobliwych oraz nieoczekiwanych pytań, jakie otrzymali podczas zwiedzania, dotyczących Waszego miasta. Odczytaj tę listę podczas grupowych ćwiczeń i wspólnie zastanówcie się, jakiej odpowiedzi należałoby na nie udzielić.
	11. Od kilku znajomych przewodników, obsługujących grupy zagraniczne w Twoim mieście zbierz listę typowych pytań, które zadają uczestnicy jego zwiedzań. Porównaj listy z pytaniami różnych grup narodowych i wyciągnij wnioski na temat różnic w tematyce pytań, o ile takie występują. Wyniki przedstaw podczas grupowych ćwiczeń, dosłownie cytując pytania.
	12. W kilkuosobowym zespole podzielcie zadania i wykonajcie wywiad z przynajmniej czterema podmiotami, zajmującymi się pośrednictwem usług przewodnickich w Waszym mieście (miejskimi operatorami). Dowiedzcie się o przybliżoną roczną liczbę takich zleceń, ich strukturę językową (relację ilościową j. polskiego do głównych języków obcych), udział zwiedzań dla dzieci i młodzieży oraz zwiedzań alternatywnych (m.in. fabularyzowanych, stylizowanych, kreatywnych, mieszanych itd.). Zapytajcie o przeciętny czas trwania usługi po polsku i w języku obcym oraz o przeciętne wynagrodzenie przewodników. Zestawcie te dane i uśrednijcie je, a ostateczne wyniki przekażcie grupie szkoleniowej.



13. W kilkuosobowym zespole opracujcie i przygotujcie do publikacji w Internecie „stronę www” hipotetycznej grupy przewodnickiej (minimum 4 - osobowej). Strona powinna zawierać: dane adresowe, biogramy oraz przydatne informacje o członkach grupy wraz ze wskazaniem na ich atuty (wykształcenie kierunkowe, płynną znajomość języków i inne), oraz specjalizację (oferowane formy zwiedzań, preferowane grupy). Ponadto w materiałach na stronę powinny się znaleźć: zbiorowy zakres usług świadczonych przez grupę (jakie formy, w jakich językach, jakie warunki zamówienia itd.), zachęta do korzystania z usług profesjonalnych, certyfikowanych przewodników (wraz z przekonującym, kilkupunktowym uzasadnieniem), i opis turystyczny głównych atrakcji Waszego miasta przedstawiony w możliwie najatrakcyjniejszy dla potencjalnego odbiorcy sposób.

ZAŁĄCZNIK - PROPOZYCJA GODZINOWEGO ROZKŁADU MATERIAŁU PROGRAMU METODYKI W SZKOLENIU PRZEWODNIKÓW

***opartego o podręcznik A. Mikos v. Rohrscheidt „Współczesne przewodnictwo miejskie.
Metodyka i organizacja interpretacji dziedzictwa”***

Wyjaśnienie

Propozycja jest zgodna z prezentacją treści programu i sposobu jej realizacji, zamieszczoną w części I podręcznika [Rozdział 6]. Każdemu wskazanemu tam celowi odpowiada treść w podręczniku oraz odnośny moduł w poniższym rozkładzie. W zależności od rodzaju treści może ona być przekazana na poziomie lektury odpowiedniego rozdziału podręcznika wspomaganej pytaniami kontrolnymi, wykładu z podobnymi pytaniami, wykładu i ćwiczenia audytoryjnego, samego ćwiczenia wraz z samodzielnym zadaniem domowym i jego omówieniem w ramach ćwiczeń, zespołowym zadaniem z dyskusją i korektą po jego realizacji, w trakcie ćwiczeń terenowych realizowanych jako wyjścia zespołu z instruktorem, wreszcie w ramach praktycznych obserwacji innych przewodników pracujących z turystami, ukierunkowanych na konkretne aspekty tej pracy. Rozkład materiału jest tak uformowany, by realizacja programu metodyki przechodziła płynnie od interpretacji dziedzictwa i jej zasad do poszczególnych rodzajów przewodnictwa i jego sprawdzonych narzędzi, a następnie do organizacji konkretnych zwiedzań. Rozkład obejmuje całą treść zawartą w niniejszym podręczniku, rozpisaną w formie tabeli.

Liczby w kolumnach 3,4,5,6 i 7 tabeli oznaczają ilość godzin wykładu, lektury lub ćwiczeń przeznaczonych na zapoznanie się lub realizację danego materiału. Przy tym cyfra przełamana przez literę „x” (np. 3/x) oznacza, że dany materiał może być realizowany jednocześnie z innym: na przykład podczas jednego ćwiczenia terenowego w formie szkoleniowego zwiedzania przewidziane jest albo podczas obserwacji w ramach praktyk uczestnik może zapoznawać się jednocześnie z przekazem przewodnika i interakcją turystów lub z rozpoczęciem, przebiegiem i zakończeniem zwiedzania.. Użycie znaku „x” w kolumnie obserwacji w odniesieniu do elementu materiału oznacza, że uczestnik szkolenia powinien spotkać się z nim w trakcie praktycznych obserwacji jako uczestnik wycieczek. Z kolei liczba godzin przeznaczonych na ćwiczenia audytoryjne jest podawana za pomocą przełamanych dwóch cyfr (np. 1/3). Oznacza to, że na dany materiał przeznaczona jest wskazana liczba godzin odpowiednio podczas wspólnych ćwiczeń w sali (pierwsza cyfra) i własnej pracy w domu przy przygotowywaniu zadań (druga cyfra).

Treść programowa	Rozdział w podręczniku	Forma realizacji i ilość godzin				
		wykład	lektura własna	ćwiczenia audytoryjne	ćwiczenia terenowe	obserwacje i praktyki
CZĘŚĆ I: Dziedzictwo, interpretacja i współczesne przewodnictwo Cel: Przewodnik zna	1-6	4	13	0	0	0
Dziedzictwo i jego znaczenia	1	1	2	-	-	-
Interpretacja dziedzictwa jako istota przewodnictwa	2	1	2	-	-	-
Charakterystyka i oczekiwania współczesnych turystów miejskich	3	-	2	-	-	-
Profil zawodowy współczesnego przewodnika	4	1	2	-	-	-
Główne funkcje przewodnika	4	-	2	-	-	-
Reguły pracy interpretatora	5	1	2	-	-	-
Treści i formy nauczania metodyki przewodnictwa	6	-	1	-	-	-
Część II: Rodzaje usług przewodnickich Cel: Przewodnik zna i potrafi	7-11	2	16	6 / 12	22	6/8 form
Miejski spacer historyczny	7	1	1	-	2	X
Miejski spacer tematyczny	7	1	1	1/2	2	X
Objazd miasta z przewodnikiem	7		1	-	3	X
Kombinowane zwiedzanie miasta	7		1	-	3	X
Zwiedzanie fabularyzowane	8	1	1	1/6	3	-
Oprowadzanie stylizowane	8		1	-	1	-
Zwiedzanie aktywne	8		1	1/1	2	-
Usługa przewodnika-kierowcy	9		1	1/1	-	-
Przewodnik jako konsultant zakupów	9		1	-	1	-
Przewodnik jako prelegent	9		1	-	-	X
Oprowadzanie po trasie miejskiej	10		1	-	2	-
Zwiedzanie wielozmysłowe	10		1	-	1	-
Zwiedzanie kreatywne	10		1	0/2	-	X
Oprowadzanie z perspektywy i z narracją alternatywną	10		1	1	1	-
Zwiedzanie z niepełnosprawnymi	11		1	-	2	-
Zwiedzanie z dziećmi	11		1	1	-	X
Część III: Przewodnictwo w obiektach, terenach i szczególnych kontekstach: Cel: Przewodnik potrafi	12-16	3	21	5 / 13	10	6 form
Zwiedzanie obiektów jako samodzielna wycieczka	12	1	1	-	-	X
Oprowadzanie po wystawach	13	1	2	1/3	2	-
Interpretacja obiektów sakralnych	14	1	1	-	-	X
Interpretacja pozostałych zabytków	14	-	1	1/3	1	X
Przygotowywanie programu interpretacji dla obszarów	15	-	1	-	-	-
Zwiedzanie cmentarzy	15	-	1	-	1	-

Treść programowa	Rozdział w podręczniku	Forma realizacji i ilość godzin				
		wykład	lektura własna	ćwiczenia audytoryjne	ćwiczenia terenowe	obserwacje i praktyki
Interpretacja terenów ekspozycyjnych	15	-	1	-	1	-
Zwiedzanie ogrodów zoologicznych i botanicznych	15	-	1	1/2	-	-
Zwiedzanie parków i ogrodów miejskich	15	-	1	-	-	-
Interpretacja kompleksów i terenów militarnych	15	-	1	-	2	-
Przewodnictwo w „żywych obszarach”	15	-	1	-	-	-
Przewodnictwo w kompleksach handlowych	16	-	1	1/2	-	X
Przewodnictwo w obiektach infrastrukturalnych	16	-	1	-	-	X
Zwiedzanie tradycyjnych i współczesnych warsztatów	16	-	1	-	1	-
Zwiedzanie zakładów przemysłowych	16	-	1	1/3	-	-
Zwiedzanie centrów interpretacyjnych	16	-	1	-	-	-
Udział przewodnika w grze miejskiej	Dodatek	-	1	-	-	X
Udział przewodnika w questingu	Dodatek	-	1	-	-	-
Udział przewodnika w geocachingu	Dodatek	-	1	-	-	-
Usługa przewodnika w ramach interpretacji szlaku kulturowego	Dodatek	-	1	-	2	-
Część IV: Warsztat pracy przewodnika Cel: przewodnik samodzielnie wykonuje	17-22	10	34	9/19	25-34	12 form
Formy przekazu: Komentarz rozwinięty	17	1	1	-	2	X
Formy przekazu: Opowieść	17	1	1	1/2	1	X
Pozostałe formy komentarzy	17	-	1	1	2	X
Anegdota i dowcip w przekazie	17	1	1	1/1	1	X
Porównania, cytaty, liczby, daty i wielkości w przekazie	17	-	1			X
Opowiadanie z perspektywy	17	-	1	1		-
Narracja alternatywna	17	-	1	-	1	-
Użycie rejestrów językowych	17	1	1	1	-	X
Uzupełniające formy prezentacji	18	1	2	1	2	X
Pytania jako forma interpretacji	18	-	1	1	2/x	X
Zadaniowanie zwiedzających	18	1	1	1/3	1	X
Warsztaty kreatywne	18	-	1	-	2	-
Samokształcenie i warsztat przewodnika	19	-	2	-	-	-
Narzędzia: Sylabus miejsca	19	-	2	1/3	1	X
Narzędzia: Mapy użytkowe (legend i anegdot, tablic, parkingów)	19	-	1	1/2	-	-
Narzędzia: Kwestionariusze zadaniowe	19	-	1	1/3	-	-
Narzędzia: sprzęt przewodnika	19	-	1	1	1	X

Treść programowa	Rozdział w podręczniku	Forma realizacji i ilość godzin				
		wykład	lektura własna	ćwiczenia audytoryjne	ćwiczenia terenowe	obserwacje i praktyki
Urządzenia interpretacyjne	19	-	1	-	2	X
Przygotowanie dalsze do usługi	20	1	1	1/3	-	-
Przygotowanie bliższe do usługi	20	1	1	1/2	1	-
Realizacja usługi: początek zwiedzania	21	-	1	-	2	x
Realizacja usługi: przebieg zwiedzania	21	-	1	-	3/x	x
Realizacja usługi: Interakcja podczas zwiedzania	21	-	1		3/x	3/x
Realizacja usługi: współpraca z kierowcą	21	-	-	-	3	3/x
Realizacja usługi: zakończenie zwiedzania	21	1	1	-	1	2/x
Specyfika pracy z różnymi grupami klientów	22	1	1	-	2	4/x
Typowe pytania turystów miejskich	22	-	1	-	-	3/x
Sytuacje trudne	22	-	1	-	2	-
Sytuacje awaryjne	22	-	1	1	1	-
Partnerzy w realizacji usług	22	-	1	-	-	1
Współpraca przewodników	22	-	1	-	-	-
RAZEM	Rozdziały 1-22	Wykład: 19 godzin	Lektury 84 godzin	ćwicz./Pr domowa 20g./44 g.	ćwicz. terenowe 57-66	22-24 formy obserwacji

W sumie we wzorcowym szkoleniu zajęcia z metodyki objęłyby 19 godzin wykładu, nieco ponad 80 godzin lektury własnej (w zależności od indywidualnego tempa czytania ze zrozumieniem), 20 godzin ćwiczeń audytoryjnych (w sali) i około 44-45 godzin indywidualnej lub zespołowej pracy domowej dla ich przygotowania, około 60 godzin ćwiczeń w ramach tzw. wyjść terenowych do miasta i do obiektów, wraz z objazdami szkoleniowymi, a obserwacja objęłaby między 22 a 24 z prezentowanych aspektów materiału. W sumie jest to więc 246-252 godzin. Takie ramy czasowe programu gwarantują właściwy udział przygotowania praktycznego przewodnika do pełnienia zawodu, będący obok wiedzy merytorycznej i znajomości walorów własnego miasta podstawą rzetelnego szkolenia (które w warunkach regulacji obejmowało nieco ponad 300 godzin zajęć stacjonarnych i ćwiczeń terenowych, nie licząc lektury i praktycznych obserwacji oprowadzania). Zalecana objętość programu (rozumianego jako istotny moduł, a nie całość szkolenia) nieco nawet przekracza wymagania europejskich ram kwalifikacji (Dyrektywa 2005/36/WE) oraz szczegółowych norm przyjętych dla tego zawodu w roku 2008 (EN 15565:2006) czyli obowiązujące standardy dotyczące kształcenia przewodników. Zakładają one znacznie większy wymiar czasu poświęconego zagadnieniom metodycznym i praktycznym niż obowiązujące do końca roku 2013 polskie regulacje, bo około 180 godzin zegarowych, co przekłada się na 240 polskich godzin szkolnych. Przy przyjęciu proponowanego rozkładu materiał metodyki może być zrealizowany w całości,

dodatkowo z użyciem różnych metod, w podziale na wykład teoretyczny, konieczne studium indywidualne oraz ćwiczenia warsztatowe i praktykę metodyczną. W przedstawionym programie wszędzie tam, gdzie jest to pożądane, rozkład materiału umożliwia paralelne prowadzenie wykładu i ćwiczeń lub ćwiczeń i praktyk. Jednocześnie treść i konstrukcja pytań i ćwiczeń oraz możliwość swobodnego ustalenia miejsc szkoleń praktycznych umożliwiają dopasowanie części praktycznej do danego miasta, jego zasobów i walorów oraz form organizacji turystyki w nim.

BIBLIOGRAFIA

- Apollo T.**, 1985, *Metodyka oprowadzania wycieczek turystycznych. Materiały metodyczno-szkoleniowe dla przewodników*, tom 2, Wyd. PTTK, Warszawa
- Artyshtuk O.**, 2011, *Turyści rosyjskojęzyczni w Poznaniu*, [w:] A. Mikos v. Rohrscheidt (red.) *Obcy w Poznaniu...* (por. bibliografia), s. 251-264
- Bal M.**, 2012, *Narratologia, Wprowadzenie do teorii narracji*, Wyd. UJ, Kraków
- Barańska K.**, 2004, *Muzeum etnograficzne. Misje, struktury, strategie*, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków
- Beck L., Cable T.**, 1998, *Interpretation for 21st Century. Fifteen Guiding Principles for interpreting Nature and Culture*, Wyd. Sagamore Publishing, Champaign
- Bilbe T.** (opr.), 2012, *Using Storytellers in Museums*, Society for Storytelling, London
- Bordieu P. Passeron J.-C.**, 1990, *Reproduction in Education, Society and Culture*, Wyd. Sage Publications London - Newbury Park - New Delhi
- Bryon J.**, 2012, *Tour guides as storytellers – From shelling to sharing*, "Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism", t. 12 (1), s. 27-43
- Bruner J.**, 2006, *Kultura edukacji*, Wyd. Universitas, Kraków
- Buryan P., Ohde D.**, 2011, *Polskie grupy turystyczne w Poznaniu* [w:] *Obcy w Poznaniu...* (jw.), s. 206-222
- Cohan S., Shires L.M.**, 1988, *Telling Stories: A Theoretical Analysis of Narrative Fiction*, Wyd. Routledge, New York
- Cohen E.**, 1985, *The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role*, "Annals of Tourism Research", 12 (1), s. 5-29
- Czubala D.**, 1996, *Nasze mity współczesne*, Wyd. FdWŚH, Katowice 1996
- Czubala D.**, 2005, *Wokół legendy miejskiej*, Wyd. ATH, Bielsko-Biała
- Dotryw P.**, 2013, *Nekropolia – specyficzny obszar pracy przewodnika*, [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s. 152-156
- Hajduk J., Piekarska-Duraj Ł., Idziak P., Wacięga S.**, 2014, *Lokalne muzeum w globalnym świecie. Poradnik praktyczny*, Wyd. MIK, Kraków
- Hein G.E.**, 2010, *Edukacja muzealna*, [w:] M. Szeląg, J. Skutnik (red.), *Edukacja muzealna. Antologia tłumaczeń*, Wyd. Muzeum Narodowe w Poznaniu, Poznań, s. 59-81
- Heinze T.**, 2002, *Kulturponsoring, Museumsmarketing, Kulturtourismus*, Wyd. Westdeutscher Verlag, Wiesbaden
- Hewison R.**, 1987, *The Heritage Industry: Britain in a climate of decline*, Wyd. Methuen, London
- Hewison R.**, 1989, *Heritage: an interpretation*, [w:] D.L. Uzzell (red.) *Heritage Interpretation: The natural and Built Environment*, Wyd. Belhaven, London, s. 15-22
- Kędziora Ł.**, (Mikos v. Rohrscheidt A., - współpraca) 2009, *Organizacja miejskich tras turystycznych Nowego Orleanu jako przykład lokalnej oferty turystyki kulturowej*, „Turystyka Kulturowa”, Nr 11, s. 4-18
- Kołodziejek E.**, 2013, *Język jako uniwersalne narzędzie komunikacji* [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s. 161-165
- Kruczek Z.** (red.), 2010a, *Obsługa ruchu turystycznego*, Wyd. Proksenia, Kraków
- Kruczek Z.** (red.), 2010b, *Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*, seria: **Monografie o tematyce turystycznej**, Wyd. Proksenia, Kraków
- Kruczek Z., Kurek A., Nowacki M.**, 2010, *Krajoznawstwo. Teoria i metodyka*, Wyd. Proksenia, Kraków
- Leitch, T. M.**, 1986, *What Stories Are: Narrative Theory and Interpretation*, Wyd. Pennsylvania State University Press, University Park

- Lipiński M.**, 2012, *Wykorzystanie urządzeń typu Tour Guide System w pracy pilota i przewodnika*, [w:] Z. Kruczek (red.) *Specjalizacja i profesjonalizacja we współczesnym pilotażu i przewodnictwie*, Wyd. Proksenia, Kraków, s. 105-112
- Ludwig T.**, 2003, *Basic Interpretive Skills*, Wyd. Bildungswerk Interpretation, Werleshausen
- Ludwig T.**, 2012a, *Basiskurs Natur- und Kulturinterpretation - Trainerhandbuch*. Bildungswerk Interpretation, Werleshausen
- Ludwig T.**, 2012b, *Quality Standards in Heritage Interpretation*, Wyd. Bildungswerk interpretation, Werleshausen
- Maranda M.**, 2013, *Oprowadzenie grup osób z niepełnosprawnościami* [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s.67-76
- Matreńczyk D.**, 2013, *Wycieczka szkolna jako specyficzna forma pracy przewodnika*, [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s. 77-81
- Meged J.W.**, 2010, *Guides` intercultural strategies in an interaction perspective*, Conference, (IRF of Guided Tours), Halmstad University
- Message K.**, 2006, *New Museums and the Making of Culture*, Wyd. Berg, Oxford-New York
- Mikos v. Rohrscheidt A.**, 2009, *Nowoczesne trasy miejskie jako forma prezentacji historii i kultury oraz oferta turystyczna, 2009*, [w:] Stasiak A., (red.) *Turystyka i Kultura. Wspólnie zyskać*, Wyd. WSTH Łódź, s. 95-126
- Mikos v. Rohrscheidt A.**, 2010a, *Turystyka kulturowa. Fenomen, potencjał, perspektywy*, Wyd.2. KulTour.pl, Poznań
- Mikos v. Rohrscheidt A.**, 2010b, *Sylabus miejsc, czyli jak atrakcyjnie pokazać miasto współczesnemu turyście kulturowemu*, artykuł, s. 23, [w:] Z. Kruczek (red.) *„Piloci i przewodnicy na styku kultur”*, Wyd. Proksenia, Kraków, s. 99-122
- Mikos v. Rohrscheidt A.** (red.), 2011a, *Obcy w Poznaniu. Historyczna metropolia jako ośrodek turystyki kulturowej*, Wyd. KulTour.pl/Proksenia, Poznań/Kraków
- Mikos v. Rohrscheidt A.**, 2011b, *Klasyczne i nowoczesne formy zorganizowanego zwiedzania miasta*, [w:] A. Mikos v. Rohrscheidt (red.), *Poznaniu. Historyczna metropolia jako ośrodek turystyki kulturowej*, Wyd. KulTour.pl/Proksenia, Poznań/Kraków, s. 139-183
- Mikos v. Rohrscheidt A.**, 2011c, *Niemcy w Poznaniu*, [w:] *Obcy w Poznaniu...* (jw.), s. 223-238,
- Mikos v. Rohrscheidt A.**, 2014, *Zachowania i preferencje turystów zagranicznych korzystających z usług przewodników w Poznaniu w latach 2011-2013*, „*Studia Oeconomica Posnaniensia*”, 2014, tom. 2, Nr 3 (264), s. 154-178
- Mikos v. Rohrscheidt A., Ratkowska P.**, 2011, *Turyści pochodzenia żydowskiego w Poznaniu* [w:] *Obcy w Poznaniu...* (jw.), s. 303-314
- Mikos v. Rohrscheidt A.**, 2012a, *Przewodnictwo miejskie w kontekście wyzwań współczesnej turystyki kulturowej*, [w:] Z. Kruczek (red.), *Specjalizacja i profesjonalizacja we współczesnym pilotażu i przewodnictwie*, Wyd. Proksenia, Kraków, s.61-98
- Mikos v. Rohrscheidt A.**, 2012b, *Poznański Ostrów Tumski na „nowym” Szlaku Piastowskim*, [w:] D. Konieczka-Śliwińska, M. Herkt, R. Pernak (red.), *Dziedzictwo kulturowe Ostrowa Tumskiego w Poznaniu*. Wyd. Centrum Turystyki Kulturowej TRAKT, Poznań
- Mikos v. Rohrscheidt A.**, 2014, *Modern methods of guiding city tours. Analysis of guide's competences and types of services*, „*Turystyka Kulturowa*” Nr 1/2014, s. 59-70
- Moscato G.**, 1996, *Mindful Visitors. Heritage and Tourism*, „*Annals of Tourism Research*”, Vol. 23 No 2, s. 376-397
- Nieszczzerowska M.**, 2009, *Narracje miejskiej wyobraźni*, Wyd. Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań
- Niezbabowski M.**, 2011, *Muzeum narracyjne – próba definicji i charakterystyki* - wykład w ramach projektu „Akademia Zarządzania Muzeum”, Poznań, Muzeum Narodowe, 20 grudnia 2011
- Nowacki M.**, 2005, *Interpretacja dziedzictwa w pracy przewodnika i pilota wycieczek*, [w:] *Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania. Materiały z II Forum Pilotażu i Przewodnictwa*, Wyd. Proksenia, Kraków

- Nowacki M.**, 2012, *Dziedzictwo i turystyka: relacje i ewolucja koncepcji*, [w:] B. Włodarczyk, B. Krakowiak (red.) *Kultura i turystyka: wspólne korzenie*, Wyd. ROTWŁ, Łódź, s. 35-49
- Owsianowska S.**, 2014, *Stereotypy w narracji turystycznej*, „*Turystyka Kulturowa*” Nr 3, s. 6-20.
- Panek J. Cz.**, 2013, *Przewodnik – przywódca grupy*, [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s. 131-136
- Pawłowska A.**, 2014, *Questing jako innowacja w turystyce kulturowej*, „*Turystyka Kulturowa*” Nr 1, s. 30-46
- Piasta Marek**, 2011, *Wybrane działania miasta Poznania i innych podmiotów na rzecz turystyki w mieście*, [w:] A. Mikos v. Rohrscheidt (red.), *Obcy w Poznaniu. Historyczna metropolia jako ośrodek turystyki kulturowej*, Wyd. KulTour.pl/Proksenia, Poznań/Kraków, s. 316-337
- Podemski K.**, 2008, *Turystyka kulturowa dla każdego*, [w:] M. Kazimierzczak (red.) *W kręgu humanistycznej refleksji nad turystyką kulturową*, Wyd. AWF, Poznań s. 8-16
- Połącarz M.**, 2005, *Komunikacja werbalna-emisja, impostacja i higiena głosu oraz prawidłowa artykulacja (materiały dydaktyczne)* [w:] *Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania. Materiały z II Forum Pilotażu i Przewodnictwa*, pod red. Z. Kruczka, Wyd. Proksenia, Kraków
- Pond K. L.**, 1993, *The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*, Wyd. Van Nostrand Reinhold, New York
- Ratkowska P.**, 2011a, *Hiszpanie w Poznaniu*, [w:] *Obcy w Poznaniu...* (jw.), s. 239-250
- Ratkowska P.**, 2011b, *Turyści anglojęzyczni w Poznaniu*[w:] *Obcy w Poznaniu...* (jw.), s. 274-286
- Ress B.**, 2008, *Innovative Gästeführungen im Städtetourismus unter besonderer Betrachtung der elektronischen Stadtführungen*, Wyd. Berufsakademie Ravensburg
- Rossiter M.**, 2002. *Narrative and stories in adult teaching and learning*, [w:] T. B. Stein, M. Kompf, *The Craft of Teaching Adults*, Wyd. Irwin Publishing Toronto
- Sharing our stories. Guidelines for Heritage interpretation**, 2007, Wyd. The National Trust of Australia, pdf
- Smith L.**, 2006, *Uses of Heritage*, Wyd. Routledge, London
- Smoleńska O.**, 2009, *Najnowsze trendy w turystyce eventowej. Gry fabularne i wydarzenia związane z fantastyką i technologią XXI wieku*, „*Turystyka Kulturowa*” Nr 8, s. 31-39
- Stasiak A.**, 2000, *Muzeum jako produkt turystyczny*, [w:] A. Schwichtenberg, E. Dziegieć (red.), *Przemysł turystyczny*, Wyd. Politechniki Koszalińskiej, Koszalin, s. 165-182
- Stasiak A.**, 2007, *O potrzebie rewolucji w polskim muzealnictwie XXI wieku* [w:] A. Stasiak (red.) *Kultura i turystyka. Razem czy oddzielnie?*, Wyd. WSTH Łódź, s.115-134
- Steinecke A.**, 2011, *Was besichtigen wir morgen? Trends und Herausforderungen im Kulturtourismus*,[w:] A. Hausmann, L. Murzik (red.), *Neue Impulse im Kulturtourismus*, Wyd. VS Verlag, Wiesbaden, s. 11-34
- Sutcliffea K., Kima S.**, 2014, *Publishing models and article dates explained*, “*Journal of Heritage Tourism*”, DOI: 10.1080/1743873X.2014.924952
- The ICOMOS Charter for the interpretation and preservation of cultural Heritage sites**, 2008a, ICOMOS, Quebec
- The ICOMOS Carter on cultural Routes**, 2008b, ICOMOS, Quebec
- The Nara Dokument on Authtencity**, 1993, Nara
- The Venice Charter for the Conservation and Restoration of Monuments and Sites**, Venice, 1964
- Tilden F.**, 1977, *Interpreting Our Heritage*, Wyd. University of North Carolina Press, Chapel Hill (wydanie pierwsze: 1957)
- UNESCO**, 1972, *Convention Concerning the Protection of the World Cultural and Natural Heritage*, Paris
- UNESCO**, 2003, *Convention for the Safeguarding of Intangible Cultural Heritage*, Paris
- Urbanowicz R.**, 2011, *Zwiedzanie fabularyzowane w Poznaniu? Plan marketingowy dla kulturowego przewodnictwa miejskiego* [w:] A. Mikos v. Rohrscheidt (red.) *Obcy w Poznaniu. Historyczna metropolia jako ośrodek turystyki kulturowej*, Wyd. KulTour.pl/Proksenia, Poznań/Kraków, s. 184-203
- Uzzell D. L.**, 1995, *Creating Place Identity Through Heritage Interpretation*, “*The International Journal of Heritage Studies*”, t. 1, z. 4, s. 219-228

- Uzzell D.L.**, 1998, *Interpreting Our Heritage: A Theoretical Interpretation*, [w:] D.L. Uzzell, R. Ballantyne (red.) *Contemporary Issues in Heritage and Environmental Interpretation: Problems and Prospects*, Wyd. The Stationery Office, Londyn, s. 11-25
- Wacięga S.**, 2012, *Freeman Tilden i jego reguły interpretacji dziedzictwa*, Muzeoblog, 20.03.2012 <http://muzeoblog.org/2012/03/20/tilden>
- Walejański D.**, 2013, *Obiekt przemysłowy jako atrakcja turystyczna. W krainie bogini Industarii*, [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s. 157-160
- Warcholik W.**, 2014, *Turystyka kulturowa - na krakowskiej planszy gry miejskiej, „Turystyka Kulturowa”* Nr 7, s. 6-19
- Weier M.**, 2003, *Gäste professionell führen – ein Leitfaden für die Tourismuspraxis*, Wyd. Gmeiner-Verlag, Meßkirch
- Weier M.**, 2005, *Innovative Stadtführungen*, [w:] S. Landgrebe, P. Schnell (red.), *Städtetourismus*, Wyd. Oldenbourg München/Wien
- Weiler B.**, Black R., 2014, *Tour Guiding Research. Insights, Issues and Implications*, Wyd. Chanel View Publications, Bristol
- Wilczyński Ł.**, 2011, *Questing – nowy trend w turystyce*, [w:] Włodarczyk B., Krakowiak B., Latosińska J. (red.), *Kultura i turystyka. Wspólna droga*, Wyd. ROTWŁ, Łódź, ss. 53-59
- Wyszowska I.**, 2011, *Metodyka współczesnego przewodnika miejskiego* [w:] Armin Mikos v. Rohrscheidt (red.) *Obcy w Poznaniu. Historyczna metropolia jako ośrodek turystyki kulturowej*, Wyd. KulTour.pl/Proksenia, Poznań/Kraków, s. 110-138
- Wyszowska I.**, 2013, *Interpretacja dziedzictwa kulturowego w przekazie przewodnickim*, [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s. 166-176
- Weiler B.**, **Black R.**, 2014, *Tour Guiding Research. Insights, Issues and Implications*, Wyd. Chanel View Publications, Bristol

Wykorzystane portale internetowe

Adresy witryn internetowych, które stanowiły źródła niektórych przykładów wykorzystanych w opisach form przewodnictwa, zostały podane każdorazowo pod opisem przykładu. Dostępność ich treści także została zweryfikowana na dzień 16 listopada 2014.

www.arguido.pl – Arguido. Augmentem realisty. Przewodnik

www.cmentarolog.szczecin.pl – strona internetowa Cmentarza Centralnego w Szczecinie

www.geocatching.com - światowy serwis geocatchingu

www.gramiejska.pl - portal oferenta gier miejskich

www.muzeoblog.org - portal polskich muzealników

www.nid.pl/pl - portal Narodowego Instytutu Dziedzictwa

www.opencaching.pl -Geocatching Polska – krajowy serwis geocatchingu

www.questing.pl - serwis internetowy Questing

www.tyskiebrowarium.pl - witryna internetowa centrum obsługi turystycznej Tyskich Browarów Książęcych

www.wftga.org - portal Światowej Federacji Stowarzyszeń Przewodników

Literatura rozszerzająca do poszczególnych treści i działów podręcznika

Poniżej podane jest zestawienie wybranych publikacji, opracowane dla tych Czytelników, którzy chcieliby poszerzyć swoją wiedzę w wybranych szczegółowych kwestiach poza treści przekazane przez niniejszy podręcznik lub którzy poszukują dodatkowych materiałów z powodu przygotowania do akademickiego egzaminu. Poszczególne pozycje zostały podane niezależnie od ich wykorzystania przy opracowywaniu naszego podręcznika. Przy każdym temacie w pierwszej kolejności podano źródła polskie, jeśli istnieją (Pol.), a następnie (w szczególności wówczas, kiedy brakuje polskich opracowań) teksty opublikowane w języku powszechnym w branży turystycznej - angielskim (Ang.). Zostały one wymienione w porządku alfabetycznym.

Dziedzictwo

Pol.

Nowacki M., 2012, *Dziedzictwo i turystyka: relacje i ewolucja koncepcji*, [w:] B. Włodarczyk, B. Krakowiak (red.) *Kultura i turystyka: wspólne korzenie*, Wyd. ROTWŁ, Łódź, s. 35-49

Murzyn A. M., 2007, *Dziedzictwo kulturowe w okresie przemian: szanse i wyzwania*, [w:]

Murzyn M., Purchla J. (red.), *Dziedzictwo kulturowe w XXI wieku. Szanse i wyzwania*, Wyd. Międzynarodowe Centrum Kultury, Kraków, s. 139-154

Ang.

Tilden F., 1977, *Interpreting Our Heritage*, Wyd. University of North Carolina Press, Chapel Hill (wydanie pierwsze: 1957)

Smith L., 2006, *Uses of Heritage*, Wyd. Routledge, London

Interpretacja dziedzictwa

Pol.

Nowacki M., 2005, *Interpretacja dziedzictwa w pracy przewodnika i pilota wycieczek*, [w:] *Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania. Materiały z II Forum Pilotażu i Przewodnictwa*, Wyd. Proksenia, Kraków

Ang.

Cohen E., 1985, *The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role*, "Annals of Tourism Research", 12 (1), s. 5-29

Ludwig T., 2003, *Basic Interpretive Skills*, Wyd. Bildungswerk Interpretation, Werleshausen

Ludwig T., 2012, *Quality Standards in Heritage Interpretation*, Wyd. Bildungswerk Interpretation, Werleshausen

Smith L., 2006, *Uses of Heritage*, Wyd. Routledge, London

Tilden F., 1977, *Interpreting Our Heritage*, Wyd. University of North Carolina Press, Chapel Hill (wydanie pierwsze: 1957)

Uzzell D. L., 1998, *Interpreting Our Heritage: A Theoretical Interpretation*, [w:] D.L. Uzzell, R. Ballantyne (red.) *Contemporary Issues in Heritage and Environmental Interpretation: Problems and Prospects*, Wyd. The Stationery Office, Londyn, s. 11-25.

Weiler B., Black R., 2014, *Tour Guiding Research. Insights, Issues and Implications*, Wyd. Chanel View Publications, Bristol

Pośrednictwo kulturowe w pracy przewodnika

Pol.

Banaszkiewicz M., 2011, *Kompetencje międzykulturowe w pracy pilotów i przewodników* [w:] Z. Kruczek (red.) *Piloci i przewodnicy na styku kultur*, Proksenia, Kraków 2011, s. 23-40

Ang.

Evans N., 1976, *Tourism and Cross-Cultural Communication*, „Annals of Tourism Research”, t. 3, s. 189-198

Weiler B., Black R., 2014, *Tour Guiding Research. Insights, Issues and Implications*, Wyd. Chanel View Publications, Bristol

Meged J. W., 2010, *Guides` intercultural strategies in an interaction perspective*, Conference, (IRF of Guided Tours), Halmstad University

Narracje alternatywne w interpretacji dziedzictwa

Pol.

Bruner J., 2006, *Kultura edukacji*, Wyd. Universitas, Kraków (problem narracji rozbitej)

Owsianowska S., 2014, *Stereotypy w narracji turystycznej*, „Turystyka Kulturowa” Nr 3, s. 6-20

Nieszczerska M., 2009, *Narracje miejskiej wyobraźni*, Wyd. Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań

Niezabitowski M., 2011, *Muzeum narracyjne – próba definicji i charakterystyki* - wykład w proj. „Akademia Zarządzania Muzeum”, Poznań, Muzeum Narodowe, 20 grudnia 2011

Alternatywne formy zwiedzania miast

Zwiedzanie fabularyzowane:

Pol.

Urbanowicz R., 2011, *Zwiedzanie fabularyzowane w Poznaniu? Plan marketingowy dla kulturowego przewodnictwa miejskiego* [w:] A. Mikos v. Rohrscheidt (red.) *Obcy w Poznaniu. Historyczna metropolia jako ośrodek turystyki kulturowej*, Wyd. KulTour.pl/Proksenia, Poznań/Kraków, s. 184-203

Mieszane formy zwiedzania miast:

Ang.

Mikos v. Rohrscheidt A., 2014, *Modern methods of guiding city tours. Analysis of guide's competences and types of services*, „Turystyka Kulturowa” Nr 1/2014, s. 59-70

Samodzielne formy zwiedzania miast

Gra miejska:

Pol.

Warcholik W., 2014, *Turystyka kulturowa - na krakowskiej planszy gry miejskiej*, „Turystyka Kulturowa” Nr 7, s.6-19

Smoleńska O., 2009, *Najnowsze trendy w turystyce eventowej. Gry fabularne i wydarzenia związane z fantastyką i technologią XXI wieku*, „Turystyka Kulturowa” Nr 8, s. 31-39

Portal: www.gramiejska.pl

Questing:

Pol.

Pawłowska A., 2014, *Questing jako innowacja w turystyce kulturowej*, „Turystyka Kulturowa” Nr 1, s. 30-46

Wilczyński Ł., 2011, *Questing – nowy trend w turystyce*, [w:] Włodarczyk B., Krakowiak B., Latosińska J. (red.), *Kultura i turystyka. Wspólna droga*, Wyd. ROTWŁ, Łódź, ss. 53-59

Portal: www.questing.pl

Geocatching:

Pol.

www.opencaching.pl - Polski serwis geocatchingu

Ang.

www.geocaching.com - światowy serwis geocatchingu

Zwiedzanie z poszczególnymi grupami osób

Pol.

Niepełnosprawni:

Borowicka Agata, Anna, Heliński W. (red.), 2007, *Tworzenie i dostosowywanie produktów turystycznych do potrzeb osób niepełnosprawnych*, Wyd. Forum Turystyki Regionów, Szczecin

Maranda M., 2013, *Oprowadzenie grup osób z niepełnosprawnościami* [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s. 67-76

Zajadacz A., 2010, *Sposoby udostępniania obiektów dziedzictwa kulturowego niesłyszącym turystom*, „Turystyka i Hotelarstwo” Nr 16. WSTiH, Łódź: 155-168

Młodzież:

Matreńczyk D., 2013, *Wycieczka szkolna jako specyficzna forma pracy przewodnika*, [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s. 77-81

Grupy narodowe:

Artyshuk O., 2011, *Turyści rosyjskojęzyczni w Poznaniu*, [w:] A. Mikos v. Rohrscheidt (red.) *Obcy w Poznaniu...* (por. bibliografia), s. 251-264

Buryan P., Ohde D., 2011, *Polskie grupy turystyczne w Poznaniu* [w:] *Obcy w Poznaniu...* (jw.), s. 206-222

Mikos v. Rohrscheidt A., 2011, *Niemcy w Poznaniu*, [w:] *Obcy w Poznaniu...* (jw.), s. 223-238

Mikos v. Rohrscheidt A., 2014, *Zachowania i preferencje turystów zagranicznych korzystających z usług przewodników w Poznaniu w latach 2011-2013*, „*Studia Oeconomica Posnaniensia*”, 2014, tom. 2, Nr 3 (264), s. 154-178

Mikos v. Rohrscheidt A., Ratkowska P., 2011, *Turyści pochodzenia żydowskiego w Poznaniu* [w:] *Obcy w Poznaniu...* (jw.), s. 303-314

Ratkowska P., 2011, *Hiszpanie w Poznaniu*, [w:] *Obcy w Poznaniu...* (jw.), s. 239-250

Ratkowska P., 2011, *Turyści anglojęzyczni w Poznaniu* [w:] *Obcy w Poznaniu...* (jw.), s. 274-286

Indywidualni turyści:

Ang.

Mikos v. Rohrscheidt A., 2014, *Modern methods of guiding city tours. Analysis of guide's competences and types of services*, „*Turystyka Kulturowa*” Nr 1/2014, s. 59-70

Dzieci:

Sutcliffea K., Kima S., 2014, *Publishing models and article dates explained*, „*Journal of Heritage Tourism*”, DOI: 10.1080/1743873X.2014.924952

Zwiedzanie poszczególnych typów obiektów

Pol.

Galerie handlowe

Makowska-Iskierka M., 2013, *Centra handlowe nowymi turystyczno-kulturalno-handlowymi atrakcjami* Łodzi, [w:] B. Krakowiak, A. Stasiak, B. Włodarczyk (red.), *Kultura i turystyka. Miejsca Spotkań*, Wyd. ROTWŁ, Łódź, s. 301-322

Muzea:

Hajduk J., Piekarska-Duraj Ł., Idziak P., Wacłęga S., 2014, *Lokalne muzeum w globalnym świecie. Poradnik praktyczny*, Wyd. MIK, Kraków

Mikos v. Rohrscheidt A., 2011, *Poznańskie muzea w kontekście standardów i potrzeb współczesnej turystyki kulturowej* – [w:] Armin Mikos v. Rohrscheidt (red.) *Obcy w Poznaniu. Historyczna metropolia jako ośrodek turystyki kulturowej*, Wyd. KulTour.pl/Proksenia, Poznań/Kraków, s. 362-404

Mikos v. Rohrscheidt A., 2012a, *Przewodnictwo miejskie w kontekście wyzwań współczesnej turystyki kulturowej*, [w:] Z. Kruczek (red.), *Specjalizacja i profesjonalizacja we współczesnym pilotażu i przewodnictwie*, Wyd. Proksenia, Kraków, s.61-98

Stasiak A., 2000, *Muzeum jako produkt turystyczny*, [w:] A. Schwichtenberg, E. Dziegieć (red.), *Przemysł turystyczny*, Wyd. Politechniki Koszalińskiej, Koszalin, s. 165-182

Obiekty sakralne:

Mikos v. Rohrscheidt A., 2011, *Faktyczna dostępność turystyczna obiektów sakralnych jako problem turystyki religijnej w Polsce*, [w:] Z. Kroplewski, A. Panasiuk (red.) *'Turystyka Religijna. Zagadnienia interdyscyplinarne'* Zeszyty Naukowe US, ZN Nr 647, Wyd. Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin, s. 35-57

Zakłady przemysłowe:

Nölle J., 2013, *Wykorzystanie obiektów przemysłowych do celów kulturalnych turystycznych na przykładzie kompleksu przemysłowego kopalni i koksowni Zollverein w Essen*, [w:] B. Krakowiak, A. Stasiak, B. Włodarczyk (red.), *Kultura i turystyka. Miejsca Spotkań*, Wyd. ROTWŁ, Łódź, s. 285-300

Zabytki architektury:

Mikos v. Rohrscheidt A., 2012a, *Przewodnictwo miejskie w kontekście wyzwań współczesnej turystyki kulturowej*, [w:] Z. Kruczek (red.), *Specjalizacja i profesjonalizacja we współczesnym pilotażu i przewodnictwie*, Wyd. Proksenia, Kraków, s.61-98

Wyszowska I., 2013, *Interpretacja dziedzictwa kulturowego w przekazie przewodnickim*, [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s. 166-176

Cmentarze

Tanaś S., 2013, *Tanatoturystyka. Od przestrzeni śmierci do przestrzeni turystycznej*, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, (odnośne rozdziały)

Ang.

Message K., 2006, *New Museums and the Making of Culture*, Wyd. Berg, Oxford-New York

Ballantyne R, Uzzell D., 2011, *Looking back – looking forward: the rise of the visitor-centred museum*, "The Museum Journal" 54 (1), s 85-92 (muzea)

Budowa komentarza przewodnickiego

Pol.

Mikos v. Rohrscheidt A., 2010b, *Sylabus miejsc, czyli jak atrakcyjnie pokazać miasto współczesnemu turyście kulturowemu*, artykuł, s. 23, [w:] Z. Kruczek (red.) „Piloci i przewodnicy na styku kultur”, Wyd. Proksenia, Kraków, s. 99-122

Nowacki M., 2005, *Interpretacja dziedzictwa w pracy przewodnika i pilota wycieczek*, [w:] *Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania. Materiały z II Forum Pilotażu i Przewodnictwa*, Wyd. Proksenia, Kraków

Wyszowska I., 2011, *Metodyka współczesnego przewodnika miejskiego* [w:] Armin Mikos v. Rohrscheidt (red.) *Obcy w Poznaniu. Historyczna metropolia jako ośrodek turystyki kulturowej*, Wyd. KulTour.pl/Proksenia, Poznań/Kraków, s. 110-138

Stosowanie poszczególnych form przekazu w interpretacji

Pol.

Czubala D., 1996, *Nasze mity współczesne*, Wyd. FdWŚH, Katowice 1996

Czubala D., 2005, *Wokół legendy miejskiej*, Wyd. ATH, Bielsko-Biała

Mikos v. Rohrscheidt A., 2010b, *Sylabus miejsc, czyli jak atrakcyjnie pokazać miasto współczesnemu turyście kulturowemu*, artykuł, s. 23, [w:] Z. Kruczek (red.) „Piloci i przewodnicy na styku kultur”, Wyd. Proksenia, Kraków, s. 99-122

Mikos v. Rohrscheidt A., 2012a, *Przewodnictwo miejskie w kontekście wyzwań współczesnej turystyki kulturowej*, [w:] Z. Kruczek (red.), *Specjalizacja i profesjonalizacja we współczesnym pilotażu i przewodnictwie*, Wyd. Proksenia, Kraków, s. 61-98

Nowacki M., 2005, *Interpretacja dziedzictwa w pracy przewodnika i pilota wycieczek*, [w:] *Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania. Materiały z II Forum Pilotażu i Przewodnictwa*, Wyd. Proksenia, Kraków

Ang.

Bilbe T. (opr.), 2012, *Using Storytellers in Museums*, Society for Storytelling, London

Bryon J., 2012, *Tour guides as storytellers – From shelling to sharing*, “Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism”, t. 12 (1), s. 27-43

Moscardo G., 1996, *Mindful Visitors. Heritage and Tourism*, “Annals of Tourism Research”, Vol. 23, No 2, s. 376-397

Rossiter M., 2002. *Narrative and stories in adult teaching and learning*, [w:] T. B. Stein, M. Kompf, *The Craft of Teaching Adults*, Wyd. Irwin Publishing Toronto

Sharing our stories. Guidelines for Heritage interpretation, 2007, Wyd. The National Trust of Australia

Weiler B., Black R., 2014, *Tour Guiding Research. Insights, Issues and Implications*, Wyd. Chanel View Publications, Bristol

Organizacja zwiedzania

Pol.

Kruczek Z. (red.), 2010a, *Obsługa ruchu turystycznego*, Wyd. Proksenia, Kraków

Kruczek Z., Kurek A., Nowacki M., 2010, *Krajoznawstwo. Teoria i metodyka*, Wyd. Proksenia, Kraków

Wyszowska I., 2011, *Metodyka współczesnego przewodnika miejskiego* [w:] Armin Mikos v. Rohrscheidt (red.) *Obcy w Poznaniu. Historyczna metropolia jako ośrodek turystyki kulturowej*, Wyd. KulTour.pl/Proksenia, Poznań/Kraków, s. 110-138

Techniczne przygotowanie przewodnika

Pol.

Połącarz M., 2005, *Komunikacja werbalna-emisja, impostacja i higiena głosu oraz prawidłowa artykulacja (materiały dydaktyczne)* [w:] *Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania. Materiały z II Forum Pilotażu i Przewodnictwa*, pod red. Z. Kruczka, Wyd. Proksenia, Kraków

Język jako narzędzie komunikacji i interpretacji

Pol.

Kołodziejek E., 2013, *Język jako uniwersalne narzędzie komunikacji* [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s. 161-165

Połącarz M., 2005, *Komunikacja werbalna-emisja, impostacja i higiena głosu oraz prawidłowa artykulacja (materiały dydaktyczne)* [w:] *Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania. Materiały z II Forum Pilotażu i Przewodnictwa*, pod red. Z. Kruczka, Wyd. Proksenia, Kraków

Wyszowska I., 2013, *Interpretacja dziedzictwa kulturowego w przekazie przewodnickim*, [w:] S. Kawęcki, A. Sierpińska (red.), *Problemy współczesnego przewodnictwa turystycznego w Polsce*, Wyd. ZG PTTK, s. 166-176

Ang.

Weiler B., Black R., 2014, *Tour Guiding Research. Insights, Issues and Implications*, Wyd. Chanel View Publications, Bristol

Literatura zalecana dla zainteresowanych szczegółowymi zagadnieniami

Etyka przewodnictwa:

Kruczek Z. (red.), 2010, *Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*, Wyd. Proksenia, Kraków

Szkolenia i certyfikacja przewodników po deregulacji zawodu

Mikos v. Rohrscheidt A., 2013, *Kształcenie i certyfikacja przewodników miejskich dzień po deregulacji - kontekst i propozycja nowego modelu*, [w:] Z. Kruczek (red.) *Problematyka deregulacji zawodu pilota wycieczek i przewodnika turystycznego*, Wyd. Proksenia, Kraków, s. 61-82