

Visoka turistička škola strukovnih studija
Beograd, 2013/2014.

Predmet: **TURISTIČKO VOĐENJE**

Predavanje 8

Komentar u turističkom vođenju

Dr Branislav Rabić

Vodički komentar

- **Guide's commentary – Guidespeak**
- Verbalni deo prezentacije, izlaganje na neku temu.
- U najširem smislu, svaka verbalna poruka vodiča u svim situacijama sa grupom.
- Uvod, glavni deo, zaključak.
- **'Reci im o čemu ćeš im pričati, pričaj im o tome i onda im kaži o čemu si im pričao'.**
- Faktografski tačan i precizan, ali ne akademsko predavanje.
- Segmentacija komentara i spoljna ograničenja.

Odlike dobrog komentara

- Kombinacija informativnih, interpretativnih i zabavnih elemenata (igra reči, anegdota).
- Entuzijizam i 'pozitivna energija'.
- Relevantne, aktuelne, tačne i višestruko proverene informacije.
- Akcenat na vizuelnom ('Top visual priority').
- Prilagođen intelektualnom nivou korisnika i kulturnim normama sredine iz koje dolaze.
- Upotreba pomagala (karta, plan, skica).
- Podsticanje interakcije.
- Po potrebi, laka modifikacija na licu mesta.

Važniji principi komentara

- **Informativnost i kvantitet podataka**
 - 'Prava mera' – obim informacija koji su slušaoci u stanju da prihvate i koji im održava znatiželju.
 - Prilagođeno publici i okolnostima.
 - Vodič pokazuje i objašnjava, nije ekspert koji drži stručno predavanje.
 - Vodič priča, a ne nabraja dužine, širine, visine, godine i sl.
 - 'Monolog' u autobusu max. 20 minuta bez pauze.

Važniji principi komentara (2)

■ Prilagođenost auditorijumu

- 'Da bi se probudilo interesovanje, tema se mora dovesti u vezu sa ljudima koji su nam publika'.
- Poželjno unapred imati informacije o učesnicima ture (socio-demografske, specijalna interesovanja i sl.) i analizirati program i uključene sadržaje.
- Nacionalno homogene grupe: akcenat na vezama između zemlje domaćina i zemlje gostiju.
- Primeri manipulacije.

Važniji principi komentara (2)

- **Usklađenost sa vizuelnim informacijama**
 - Više pamtimo ono što smo videli nego čuli (30% : 20%).
 - Prioritet: konkretne atrakcije, naročito kod razgledanja grada.
 - Precizna uputstva: *'Sa leve strane... zgrada sa balkonom... i stubovima na ulazu' i sl.*
 - Pravovremena najava posebno važnih objekata: *'Za minut-dva videćete...'*
 - Naročit efekat ima linkovanje dva različita ili istovrsna, ali prostorno razdvojena objekta, npr. kuća u kojoj je rođen čuveni pesnik i trg koji je po njemu nazvan.

Važniji principi komentara (3)

- **Pozitivna i negativna konotacija (antiklimaks)**
 - Dobro raspoloženje, entuzijazam, prijatne emocije.
 - Oprezna upotreba humora (anegdota).
 - Pozitivno iščekivanje i elementi iznenađenja.
 - Antiklimaks izaziva razočarenje i osećanje krivice (*'Baš šteta što pada kiša... Da ste došli dan ranije videli biste i... Nema vremena da posetimo...'*)
 - Turisti žele da vide i dožive maksimalno moguće i to pod idealnim vremenskim i drugim okolnostima.

Primer

- Sada idemo u posetu Narodnom muzeju. Zbog ograničenog vremena, kratko ćemo pogledati samo arheološku zbirku.
- Sada idemo u posetu Narodnom muzeju, gde ćemo pogledati arheološku zbirku. Videćete gde se muzej nalazi i šta je u njemu izloženo, kako biste kasnije, ili sledeći put kad dođete, mogli da ga još detaljnije razgledate.

Važniji principi komentara (4)

- **Usmeravanje i održavanje pažnje**
 - 'Pozornosna struktura': ljudi nisu u stanju da sve istovremeno primete oko sebe, važnost usmeravanja njihove pažnje na nešto.
 - Pažnju povećava korišćenje više čula (*'Da li čujete zvuk... Na šta vas podseća miris...'*). 'Idealan' odnos: 75% vidom, 12% sluhom, 12% ukusom i mirisom.
 - Iznošenje ličnog stava povećava pažnju publike (*'Zabavljač koji u svoju tačku ne unese i nešto od samog sebe neće nikad osvojiti publiku, bez obzira na kvalitet tačke'*).
 - Na pažnju turista utiču i dužina ture, doba dana, temperatura u autobusu, sastav grupe i sl.

Važniji principi komentara (4)

- **Odnos prema delikatnim i 'teškim' temama**
 - Politika, religija, seks, 'mračno nasleđe'...
 - Tema može biti delikatna u smislu efekta na pojedinca i na njegov utisak o vodiču.
 - Nužno je voditi računa o osećanjima publike: 'Never mock, never joke'.
 - Istorijski događaji se tumače faktografski i precizno, naročito u slučaju 'teškog' ili 'disonantnog' nasleđa.
 - 'Zatvaranje teme' – uklanjanje iz prezentacije svega što vodič percipira kao neodgovarajuće.
 - Prenošnje 'političkih poruka' u mitskoj i anegdotskoj formi (primer Budimpešte).

Važniji principi komentara (5)

- Nedopustivo kritikovati ili nipodaštavati pojedine narode i religije, čak i kada u grupi nema njihovih predstavnika.
- 'Pikanterije' kao što su tračevi o javnim ličnostima i predstavnicima države, 'šale' na račun institucija i neodmerena kritika vlasti uvek ostavljaju ružan utisak.
- Turističko vođenje ne sme biti u funkciji političke propagande.
- 'Patriotski' način vođenja je kontraproduktivan.
- Postoje i ture sa eksplicitno političkim sadržajem (Jerusalim).

Važniji principi komentara (6)

- **Stimulisanje interakcije**
- Pitanja publike ne treba samo očekivati, već i podsticati.
- Pitanja mogu biti spontana i dobronamerna ili namerno provokativna.
- Uglavnom se radi o pitanjima:
 - u vezi sa temom i sadržajem ture,
 - opšteg karaktera
 - u vezi sa posebnim interesovanjima,
 - praktičnog karaktera,
 - lična (o vodiču, njegovom poslu, pa i privatnom životu).
- 'Ukoliko nešto ne znate, morate to i priznati'.

■ **Kako gori mermer?**

- U obilasku zamka u Danskoj vodič je rekao da je taj objekat, građen od mermera, u prošlosti izgoreo. Jedan turista je upitao: 'Kako to da mermer gori?'
- Vodič je začútao, a neko iz grupe je preuzeo njegovu ulogu i objasnio tačku gorenja mermera na kojoj se njegova struktura razara i pretvara u gomilu raznog kamenja.
- Vodič je 'izvadio' situaciju rečima: 'Baš lepo što u grupi imamo takvog poznavaoća'.

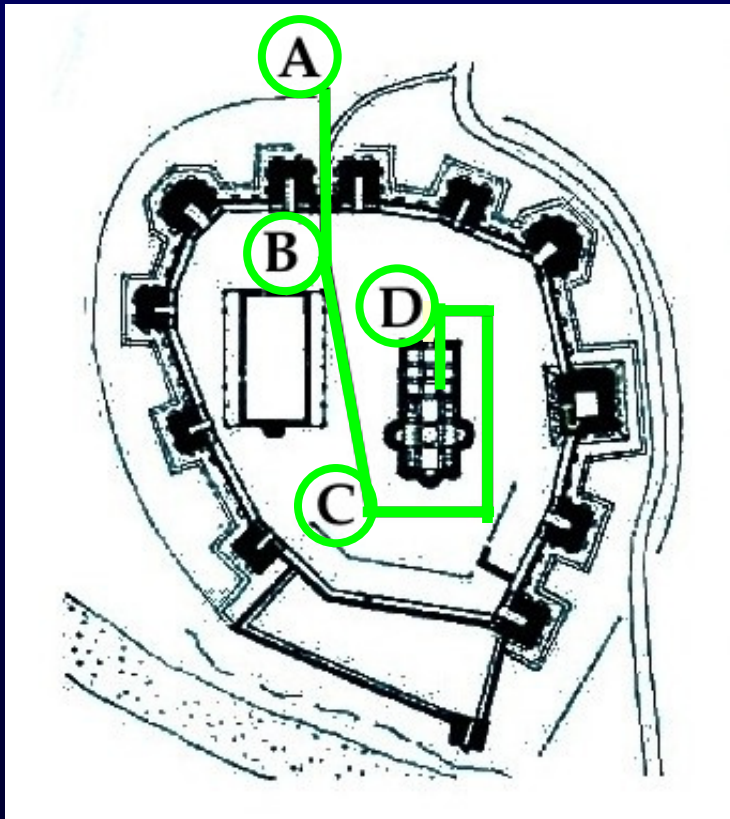
Posebni načini realizacije komentara

- Paralelno vođenje na dva jezika.
- Jednak obim i vrsta informacija i ravnopravnost u rasporedu izlaganja: jedna tura, jedna grupa, jedna tema.
- Problem kada vodič bolje govori jedan nego drugi jezik.
- Komentar uz prevodioca zahteva prilagođavanje.
- Mikrofon koristi prevodilac, a ne vodič.
- Vodič ne snosi odgovornost za tačnost prevoda.
- 'Silent guide'.

Karakteristike interpretativnog komentara

- 'Informacija, kao takva, nije interpretacija. Tumačenje je otkrovenje na bazi informacija, a to su dve potpuno različite stvari.'
- Pobuđuje interesovanje.
- Otkriva dublje značenje i istinu.
- Ima oblik priče.
- Celovito pristupa temi i slušaocu.
- Prilagođen vrsti auditorijuma (deca, odrasli).
- Služi se prigodnim tehnikama komuniciranja.
- Oslanja se na ljubav tumača prema temi / publici.

Plan interpretacije na lokalitetu (manastir)



A Uvod (pravoslavlje i monaštvo, lokacija, ambijent, panorama).

B Sadržaj kompleksa (uslovi nastanka, istorijat, objekti, život u manastiru).

C Arhitektura (stilske odlike, način gradnje, detalji).

D Unutrašnjost (prostor, freske, ikonostas i sl.)

Interpretativni komentar: struktura

Mesto
(objekat, predmet)

Ljudi

Događaji

Kontekst

MATERIJALNO
(‘Opipljivo’)

NEMATERIJALNO
(‘Neopipljivo’)

Reakcija učesnika ture na vodički komentar

- **Participacija** (postavljanje pitanja).
- **Fokusiranost** (pažljivo praćenje prezentacije, 'pripijanje' uz vodiča u muzeju ili tokom šetnje).
- **Parcijalna pažnja** (čitanje brošure, gledanje na plan grada, fotografisanje).
- **Alternacija** (naizmenično pažnja i razgovor sa saputnikom, upotreba mobilnog, zaostajanje zbog kupovine sladoleda i sl.).
- **Isključenje** (dremanje tokom vožnje, ostanak u autobusu tokom terenske posete i sl.).

Četiri 'vrste' vodiča

Sam Ham smatra da u pogledu načina izlaganja i odnosa prema publici, postoje četiri vrste vodiča i to:

- **Žandar** (*The Cop*) - ponaša se kao čuvar resursa, objekta ili lokaliteta i gotovo da vređa posetioce;
- **Automat** (*The Machine*) - ima striktno utvrđen, naučen komentar, bez ikakvog odstupanja, spontanosti i interakcije sa posetiocima;
- **Sveznalica** (*The Know-it-all*) - glavni cilj mu je da posetiocima demonstrira svoje znanje i da ih 'fascinira';
- **Domaćin** (*The Host*) - posvećen posetiocima, koristi njihovo znanje da bi im omogućio bolji uvid u temu interpretacije i razumevanje.