

Multikulturní rozdíly návštěvníků

Kateřina Venclová

Jiří Štyrský

Jiří Šípek

Daniel Smutek



Ministerstvo životního prostředí

Multikulturní rozdíly návštěvníků

Kateřina Venclová

Jiří Štyrský

Jiří Šípek

Daniel Smutek

Multikulturalismus jako problém, komunikace a etiketa
v odlišném kulturním prostředí, interkulturní rozdíly a jejich
překonávání v turismu

2013

Ministerstvo životního prostředí

Recenzent:

prof. PaedDr. Jaroslav Vencálek, CSc.

prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.

Multikulturní rozdíly návštěvníků.

Publikace neprošla jazykovou úpravou.

Za obsahovou správnost odpovídají autoři.

ISBN 978-80-905154-8-2

Pevně věříme, že díky přímým, spontánním a nezprostředkovaným kontaktům mezi muži a ženami různých kultur a životních stylů, představuje turismus živoucí sílu míru, přátelství a pochopení mezi lidmi celého světa.

(UN WTO, Santiago de Chile, říjen 1999)

Poděkování autorů:

Rádi bychom tímto vyjádřili svůj vděk všem, kteří tuto publikaci podpořili – zvláště prof. RNDr. Josefu Zelenkovi, CSc., Barboře Wirnitzerové, Mgr. Michalu Trousilovi, PhD. Děkujeme také všem dárcům fotografií.

Tento dokument byl vytvořen za finanční pomoci Revolvingového fondu Ministerstva životního prostředí. Za obsah tohoto dokumentu je výhradně odpovědný řešitel projektu prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc. a jeho autoři a nelze jej v žádném případě považovat za názor Ministerstva životního prostředí.

Ministerstvo životního prostředí

Obsah

1. Úvod	6
2. Multikulturalismus	8
Multikulturalismus jako pojem a jako problém	8
Multikulturalismus a cestování	11
3. Terminologií k orientaci	19
4. Průvodce v multikulturním světě	26
Motivace v průvodcovské činnosti	26
Osobnost průvodce – základní doporučení	28
Geopsychologický rozměr průvodcovské činnosti	31
5. Průvodce tváří v tvář kulturním odlišnostem	35
Druhy kulturních odlišností	35
Příprava specializovaného průvodce	37
Kulturně informační minimum a jeho zdroje	38
6. Příprava destinace	49
Propagační materiály	49
Terénní orientační prostředky	51
7. Případové studie aneb zkušenosti, které učí	53
Asie – Thajsko	53
Afrika – Egypt	56
Amerika – Venezuela	60
Oceánie – Velikonoční ostrov	66
Evropa – Národní geopark Železné hory	70
Citovaná literatura	77
Doporučená literatura	79
Seznam obrázků	80

1. Úvod

Na první pohled se může zdát, že v současném globalizovaném světě stačí k uspokojení všech skupin návštěvníků dodržování základních mezinárodně platných psaných i nepsaných pravidel slušnosti (z oblasti etiky i etikety) při využití lidskosti a taktu, které jsou založeny na všelidských hodnotách. Z praxe ale vyplývá, že z neprofesionální mezikulturní komunikace může vzniknout nepřeberné množství problematických momentů a drobných nedorozumění degradujících jak kvalitu prožitku návštěvníka, tak i prospěch obyvatel a subjektů v destinaci. Současně také nemusí být naplněn potenciál komunikace s návštěvníky jiných kultur, pokud není využito propojení výkladu průvodce, obsahu informačního letáku či zážitku zprostředkovaného průvodcem s kulturním prostředím návštěvníků. Pokud se průvodce se skupinou pohybuje v cizím kulturním prostředí, nerespektování vhodných forem a obsahu mezikulturní komunikace může vést k různé míře disharmonie až antagonismu hostitelské komunity vůči návštěvníkům.

Cílem této publikace je seznámení se základními fakty a postupy, jejichž využitím se lze mnohým komplikacím nejen vyhnout, ale i využít znalosti kulturních rozdílů k lepšímu porozumění výkladu průvodce v provázené skupině, navázání přátelského vztahu s navštívenou komunitou a optimalizaci dopadů na všechny úrovně mezikulturní komunikace. Jejich zásadním posláním je oddělení předsudků a falešných stereotypních představ od skutečných multikulturních rozdílů, které lze brát jako nutná omezení nebo jich dokonce využít k vlastní kultivaci, učinit je předmětem zájmu, atraktivitou navštívené destinace a vycházet tak vstříc doprovázeným klientům.

Jednou z důležitých myšlenek současného světa (a proto i tohoto našeho textu) je **návaznost**. Tedy navazování, napojování se na to, co již bylo vytvořeno, co tedy tvoří a představuje kontinuum myšlení, názorů, postojů, byť se vyvíjejících. To je ovšem základní myšlenka možnosti spolupráce i různých kultur a kulturních zdrojů. (Tím se jistě nepopírá existence a význam více či méně zlomových přechodů paradigmat, jak jsou známy z revoluční knihy Thomase Kuhna (*Štruktúra vedeckých revolucií*, 1982).) Tak tedy i my vědomě vycházíme z našich dosavadních myšlenkových postupů a závěrů, jak se objevily v publikacích (Šípek, *Úvod do geopsychologie*, 2001), (Šípek & Štyrský, *Kapitoly z geopsychologie*, 2007) a zvláště v poslední monografii (Štyrský & Šípek, 2011), kde autoři využili zkušeností a názorů studentů vyjíždějících do zahraničí v rámci výměnných pobytů ERASMUS. Zaujme-li tedy tato publikace čtenáře, může pokračovat v bádání právě tam. Zde jen konstatujeme, že se stále jasněji ukazuje, že poznatky je třeba co nejvíce porovnávat, integrovat, a to tak, aby výsledkem byly nové a nejnovější možnosti a způsoby setkávání se se světem v celé jeho složitosti. A ta není rozhodně pouze geografická, nebo psychologická, nebo kulturní. Vždy je přítomno mnoho možných náhledů a také hodnocení.

Chceme tedy nabídnout alespoň částečně komplexnější přístup k setkávání se světem a poskytnout k širšímu využití některá osvědčená metodická východiska. Již teď jsme si ovšem vědomi, že celou složitost postihnout nelze. Tedy se pokusíme nastínit možnost spolupráce více oborů a společného zamýšlení. Máme naději, že to do budoucna může vést k postupnému začleňování dalších rovin poznávání světa a přístupu k němu.

2. Multikulturalismus

Multikulturalismus jako pojem a jako problém

Nestaňme se tak tolerantními, abychom tolerovali intoleranci! (Bill Maher, 2004)

Současná doba je typická obrovským pohybem lidí z konfliktních oblastí severní Afriky a Blízkého východu do evropských zemí. I když první měsíce roku 2011 byly ve znamení prudkého vzestupu této migrace, sám tento jev je daleko staršího data. Šedesátá léta byla typická masovým pohybem lidí hledajících práci v průmyslově vyspělých zemích. Přirozeným cílem byly především bývalé koloniální země, kdy Francie a Velká Británie vstřebávala tisíce přistěhovalců z Afriky a Asie. Do Německa směřovali především Turci a obyvatelé bývalé Jugoslávie. Počátek 21. století je ve znamení migrace do Nizozemí, Belgie a skandinávských zemí.

Lidé přicházeli vybaveni svoji kulturou, zvyklostmi, morálkou a naráželi v každodenním životě na kulturu, společenská pravidla a právní normy většinové společnosti. A zrodil se problém, zda se mají beze zbytku přizpůsobit a splynout s většinovou společností, anebo si zachovat svou identitu a svým způsobem výlučnost. Zrodila se potřeba tento citlivý problém řešit. V podstatě byly dvě cesty – asimilační (Skandinávie) a diskriminační (Německo, Švýcarsko). V každém případě šlo a jde o problém společné existence, která má rozměr politický, sociální, ekonomický, demografický a psychologický. Dilema je v určité míře vzájemné tolerance. Vznikl a stále intenzivněji působí problém optimálního pojetí toho, čemu od šedesátých let v moderní Evropě říkáme MULTIKULTURALISMUS. Ten je charakterizován jako myšlenkový – ale i politický směr, který se snaží řešit společnou existenci skupin s odlišnou kulturou, náboženstvím, mravními zvyklostmi, dokonce i pojetím práva, včetně práva na užívání vlastního jazyka.



Obrázek 1 – Záporné ohlasy multikulturalismu v přistěhovalecké čtvrti, Ljubljana, Slovinsko (Foto: K. Venclová)

Německá kancléřka, britský ministerský předseda i francouzský prezident poměrně nedávno dosti pesimisticky konstatovali, že jejich pojetí multikulturalismu zcela selhalo. Jak tedy dál? Myslíme, že jsou více méně neplodné debaty, které vedou k povrchnímu a zjednodušujícímu pojetí multikulturalismu jako splynutí kultur, jako vítězství kultury většiny, kterou musí minorita nejen akceptovat – ale zcela převzít. Ovšem zrovna tak je bezvýhodná bezbřehá tolerance, kdy totálně respektuje většinová společnost kulturní odlišnosti menšin a tím vlastně brání přirozené integraci. Logické potom je hledání nějakého zdravého kompromisu, kdy minorita přirozeně přejímá jazyk majority (úřední řeč) a přitom je respektována potřeba výuky (na základním stupni) řeči mateřské. Vzniká tak zdravý bilingvismus, který v konečném důsledku vede k vzájemnému obohacení a pestrosti vyjadřování. Kolik arabských slov proniklo do evropských jazyků po vlivu moudrých arabských učenců při maurské přítomnosti ve Španělsku od 8. do 15. století!

Další problém vzájemného respektu se může týkat pracovních příležitostí, které minoritám umožní ekonomickou existenci, za podmínek plného respektování pracovního práva a zvyklostí majoritní společnosti. Složitým a citlivým problémem je náboženství. V Evropě je v současnosti přítomna velmi silná islámská náboženská minorita, která má plné právo na svůj náboženský život, pokud nenarušuje společné soužití s dalšími náboženstvími i se sekulárním státem. Těchto několik příkladů ukazuje, že není možné minority vykázat do nějakých kulturních, společenských ghett. Toto řešení je velmi nebezpečné tím, že lidé vykázání na okraj společnosti ochotně naslouchají hlasatelům netolerance, náboženské nesnášenlivosti a fanatismu všeho druhu.

Z uvedených souvislostí plyne i to, že problém multikulturalismu nevyžaduje jen politická řešení. Je to „multiprblém“, který se týká např. přístupů k problémům jazykové vybavenosti, záležitostem, které souvisí s cestováním do neevropského prostředí, kde se setkáváme se zvyklostmi, náboženstvími, historickou pamětí tam majoritních společností, kde my se svou euroamerickou kulturou a civilizací jsme menšinou! Ale akulturace¹ působí. Především pro mladé lidi v těchto zemích je tak lákavé „západní“ oblékání, hudba, využití techniky všeho druhu. Je ovšem pravda, že v historii negativní vliv přejímání lákavých, ale nežádoucích hodnot a orientací a zvyklostí zavinil spoustu neporozumění a tragedií jednotlivců i celých etnických skupin. Příkladem buď trochu smutná úvaha našeho předního cestovatele a fotografa Zdeňka Thomy, který při jedné ze svých návštěv Nepálu, když bydlel v jednom vesnickém domku, viděl, jak vesničané s vytřeštěnými zraky hltají z videa jeden pitomý film za druhým. Místní publikum sleduje příběhy, v nichž vládou bestialní psychopati, surové rvačky, střilečky se spoustou mrtvol, ohnivé výbuchy obydlí domů, v lepším případě automobilové honičky, či promiskuitní vztahy. *A ráno pak s tichou výčitkou sledují cizince: Tak takhle vy tam v té Evropě a Americe žijete?* (Thoma, 2007)

¹ proces změn kultury a společnosti vůbec v důsledku dlouhodobějšího či opakovaného styku kulturně odlišných společenských skupin, v němž jedna skupina má výrazně nižší technickou úroveň, (na rozdíl od transkultury, kdy jde o kontakt a výměnu mezi dvěma kulturami zhruba stejné komplexnosti a technické úrovně) (Zelenka & Pásková, 2012)



Obrázek 2 – Optimistická stránka multikulturalismu – studenti z rozvíjejících se zemí jako absolventi české univerzity (Foto: D. Bruothová)

Proto je lépe, je-li produktem sbližování kultur spíše pozitivní adaptace – budování respektu k zákonům, zvykům, kulturním vzorcům a komunikačním zvyklostem té společnosti, ve které se jedinec (zvláště dlouhodobě) nachází při zachování vlastní kulturní identity. Hledejme cestu, jak spojit zdravé tradice, neobyčejnou moudrost opřenou o dlouhou historickou zkušenost, hlubokou životní filozofii např. buddhismu s přirozeným právem na civilizované štěstí, tak krásně vyjádřené osvíceným bhútánským králem, který pro svou zemi vytvořil hodnotový systém opřený ne o růst hrubého domácího produktu, ale o růst hrubého domácího štěstí.

Multikulturalismus a cestování

Buddhistický klášter působí skoro jako malebné městečko, které se zcela odděluje od vnějšího, komerčního a hmotných statků si užívajícího světa. Návštěvníky vítá u vchodu do kláštera skupinka holohlavých mnišek, které zasvětily život buddhismu. Jejich pocitem je malost a až výčitky z vlastního konzumního způsobu života oproti komunitě, která svůj život zasvětila úplně jiným hodnotám. Návštěva se nepodobá návštěvě českého hradu či církevní památky, člověk je přímou součástí života kláštera. Pětačtyřicet stupňů Celsia a kapky potu stékající po zádech nemohou znepríjemnit zážitek, neboť pohled na mohutné a bohatě vyzdobené budovy, velké čínské zvony a davy mnichů v černých rouchách úplně pohlcuje mysl.



Obrázek 3 – Vstup do Buddha monastery, Kaohsiung, Taiwan (Foto: P. Němec)

Podobné pocity se mohou dostavit v muslimské mešitě, křesťanském chrámu, hinduistické svatyni, židovské synagoze, mayském chrámu i poblíž ahu na Rapa Nui, pokud je návštěvník ovšem ochoten zvláštní projevy náboženské kultury alespoň trochu pochopit, alespoň na moment žít.



Obrázek 4 – Posvátno k lidem promlouvá napříč kulturami i staletími, Mariánské Skoky (Foto: B. Wirnitzerová)

Není náhoda, že jednou z nezbytných stránek kultury a civilizace je právě náboženství. Na tomto místě se tzv. ateisté mohou ptát, proč jsou náboženství tak celosvětově rozšířena a co vlastně lidem dávají. Je to asi potřeba víry obecně. I ten nejoprávněnější ateista tuto potřebu víry také má, jen se u něj projevuje v jiné podobě, např. jako víra ve spravedlnost, poznatelnost, optimistickou vizi budoucnosti. Tato rovina pochopení podobnosti je v tomto případě důležitým mezikulturním tmelem, mostem pro vhled do myšlení, pocitů a způsobu prožívání druhého. Mezi další palčivé problémy, které se snaží náboženství řešit, jistě patří problém života a smrti, smyslu konečnosti pozemské lidské existence (či naopak možnosti převtělování), problém existence (nebo neexistence) nějakého kontrolního mechanismu, který „bdí“ nad normami lidského chování, problém naděje a nahodilostí, problém osudu. Ale člověk musí ocenit i průvodní jevy každého náboženství. Kouzlo, monumentalitu a citovou hloubku náboženských obřadů, umění inspirované náboženstvím, kouzlo, vznešenost, majestátnost a jistou posvátnost náboženských staveb, náročnost a nápaditost náboženské symboliky a nakonec i společenský vliv církví a náboženských hnutí. Můžeme konstatovat, že náboženství je systém citů, představ a chování, který vychází z přirozených duchovních potřeb člověka. Zbožnost je záležitost spíše citového prožívání vztahu mezi člověkem a bohem (bohy). Náboženství proto nevstupuje do cestovního ruchu jen jako zdroj kulturních zajímavostí, ale také jako připomínka vlastních duchovních potřeb a pobídka hledání jejich naplnění (motivace cestování, putování).

Náboženství – spiritualita, tak vlastně patří mezi kulturní universalia podobně jako jazyk (řeč i písmo), rodina (včetně manželství a norem platných pro výchovu dětí), majetková práva, tabu, umění (tanec, zdobení těla), hygienická pravidla, schopnost a potřeba obdarovávat a dary přijímat, smysl pro humor. Když se k tomuto výčtu přidá ještě platnost jistých kulturních principů ve smyslu morálních a kulturních norem v podobě existence svobodné vůle, schopnosti rozlišovat mezi dobrem a zlem, nepřípustnosti zabíjení, úcty k rodině a rodičům, aktivního prosazování tolerance a soucitu, potom máme před sebou svět lidí, kterým je možno porozumět a mezi kterými by mohla být radost žít! Právě vzdálení se od těchto principů vede k neporozumění, intoleranci, xenofobii, náboženskému fanatismu, ztrátě morálních norem a dalším jevům, které brání rozumnému soužití.

Cestovatel Jaroslav Jindra dokázal ve své příručce Backpacker (Jindra, 2007) z těchto celosvětových základů lidskosti vydedukovat několik obecných – pro nás mnohdy polozapomenutých – pravidel. Ta jsou podle něj nejsilněji prožívána v takzvaných zemích třetího světa, kde jsou tradice a lidskost nezdědka jedinými platnými zákony: *Domorodci na venkově jsou vstřícní a pohostinní, zejména v oblastech, kde je cizinec vzácností... Obyčejný úsměv otevírá dveře. Chování nezkušených turistů se ale může místních lidí někdy dotknout. Nejcitlivějším problémem je obvykle oblečení, tedy spíše jeho nedostatek, a určité zásady chování ve společnosti, které neznalí cizinci nevědomky porušují. Krátké kalhoty nosí děti, dospělý muž si získá vážnost jen v dlouhých nohavicích, tričko bez rukávů, které odhaluje ochlupení v podpaží, není nejlepší vizitkou návštěvníka a odkrytá hlava žen v mnoha muslimských zemích rovněž. Příslušníci odlišných kultur jsou často velmi družní lidé a nemají rádi samotu. Seznámit se s někým tedy není problém... K obvyklým otázkám patří, odkud jste, jaké je vaše náboženství, zda jste svobodní, případně kolik máte dětí. Pokud řeknete, že žádné nemáte, setkáte se se soucitnými pohledy. Rovněž i cestující páry opačného pohlaví by měly raději tvrdit, že jsou manžely, a to i v nemuslimských zemích. S nepochopením se setká i tvrzení, že nejste žádného vyznání. Proto bývá obvykle vhodnější tvrdit, že jste křesťané a to i na muslimské půdě.*

I z tohoto úryvku vyplývá, že mezi země s největším vlivem náboženství na běžný život patří tradičně státy muslimské. Možná paradoxně jsou právě s nimi spojovány také největší mezikulturní obavy (až fobické předsudky). Na základě činnosti několika desítek mezinárodně odsouzených zločinců vznikl stereotyp, který činí z desetitisíců pokorných věřících v očích statisíců potenciální teroristy.

Frederick Forsyth ve svém románu Afghánec (Forsyth, 2007) na adresu islámského terorismu zdůrazňuje: *„Je zakázáno napadat a zabíjet ty, kteří se nebrání a nic nám neudělali. Je zakázáno zabíjet ženy a děti. Je zakázáno brát rukojmí a je zakázáno týrat, mučit a zabíjet vězně. Sebevražda je Koránem výslovně zakázána! ... Džihádisté vymysleli nesvatou válku mimo zákony svatého Koránu a tedy opravdového islámu!“*

Muslimům bývá dále vytýkáno prosazování zákonů, které porušují základní lidská práva a svobody. Jindra (2007) vysvětluje tento mezikulturní nesoulad takto: „Často máme falešné představy o nesvobodě muslimského světa. V mnoha zemích je základním zákonem islámské právo, podle kterého se pak soudí přečiny věřících, tedy ne cizinců. Za krádež tak hrozí useknutí ruky, za cizoložství ukamenování. To, co my vidíme jako nesvobodu, oni vnímají jako řád, který usnadňuje život a každodenní rozhodování, a cítí se nesvobodně mimo islám vytyčené mantinely. Svým způsobem jim můžeme závidět trvalý smysl života, který lidé západní kultury často nedokážou nalézt, ani se k němu přiblížit.“

Cestování je jedním z prostředků, díky nimž můžeme pohledět na vlastní kulturu novými očima a objevit univerzálie i specifika ve vlastním chování a prožívání. Zkušenost z cestování vede vesměs k optimistickému poznání, že lidé jsou schopni, při dobré vůli, si vzájemně porozumět a být k sobě ohleduplní a tolerantní. Takovéto schopnosti mají ovšem velmi důležitou psychologickou dimenzi, kterou právě důrazem na psychologické vazby mezi chováním lidí a cestovatelským prostředím můžeme ovlivnit. Stane-li se ochota pochopit, ocenit nám cizí kulturní prostředí novým cílem multikulturalismu, potom se v této tendenci žádné nebezpečí neskrývá.



Obrázek 5 – Navazování mezikulturní komunikace s využitím ohleduplnosti a čokolády. Rumunsko (Foto: B. Wirnitzerová)

Odborník v cestovním ruchu, obzvláště průvodce poznávacích zájezdů do zemí, typických odlišnou kulturou, náboženstvím a etnickými zvyklostmi, i originálním pojetím společenského chování a např. zvláštnostmi stolování, musí být v těchto oblastech velmi dobře připraven, aby mohl předem upozornit na tyto zvláštnosti. Mohlo by dojít k dosti složitým situacím, zaviněným neochotou klientů respektovat zažitá zvyky. Je prostě žádoucí chovat se tak, jak příslušné kulturní, etnické a sociální prostředí vyžaduje. Že jde také o psychologické fungování různých kultur a etnik je z uvedených příkladů zřejmé. Proto můžeme směle hovořit o interkulturní (kulturní) psychologii. Lidské chování je vždy ovlivněno kulturními tradicemi, povědomím a souvislostmi.

Aktivní působení průvodce a tvůrce produktu poznávacího zájezdu na potenciální zájemce nebo klienty je vlastně koncentrovanou multikulturní výchovou, jejímž základem by měla být kulturní pluralita, tedy uznání sice specifčnosti jednotlivých kultur – ale zároveň i zdůraznění jejich naprosté rovnosti.

Opakem této bezesporu správné tendence je pokus interpretovat ostatní svět jen z hlediska vlastní kultury, někdy dosti osobitě chápané. Mluvíme potom o etnocentrismu, xenofobii, rasismu a jiných negativních projevech této neochoty jiným kulturám porozumět a tudíž je ocenit a projevovat nejvyšší míru tolerance. Jindra (2007) zde radí: *„Zdržte se kritických úsudků, zejména pokud jde o náboženství a místní zvyklosti. Nemáme právo soudit z pohledu panelákového ‚šťěstíčka‘ potřeby, zvyky a touhy na druhém konci planety, tím méně se snažit vnucovat naše hodnoty jako jedinou správnou cestu k blaženosti a svobodě. Nám připadá jako projev nesvobody chodit zahalený, jím pro změnu nechutné a nevkusné některé naše zvyky, pojídáním vepřového počínaje a tílky s chlupatým podpažím konče.“*



Obrázek 6 – Normální? Slušné? Hezké? Necudné? Všechny tyto soudy jsou determinovány naší kulturou. (Foto: B. Wirnitzerová)

Právě v této souvislosti bych rád uvedl zkušenost z jazykové komunikace. Že angličtina zcela ovládla svět, je zřejmé. Alespoň u nejmladší generace můžeme prakticky všude narazit na jisté porozumění. Ovšem cestovateli a průvodci zvláště se vyplatí naučit se v jazyce země, ve které se nachází alespoň základní slova a fráze. Není nad to umět portugalsky, arabsky, řecky, thajsky a pochopitelně francouzsky, španělsky, německy a v dalších jazycích alespoň pozdravit, omluvit se, poděkovat, poprosit, znát základní číslovky, umět se orientovat v hotelu, restauraci, na ulici. Jde zpravidla o asi sto slov a jednoduchých frází. To se naučit a umět ve vhodné chvíli použít je velmi užitečné a zdvořilé. Otevírá to mnoho cest k vzájemnému porozumění a příjemným prožitkům při našich poutích a cestách.



Obrázek 7 – Restaurace zvoucí turisty sympaticky – komickou multikulturální nabídkou, Korfu (Foto: B. Wirnitzerová)

Je nutné počítat s tím, že když se turista ocitne prakticky za několik hodin letu ve zcela novém, cizím kulturním, přírodním i sociálním prostředí, tak mnohdy zažívá mnohostranně náročnou situaci. Ta se vyznačuje především akulturačním tlakem, prožíváním někdy i jako značný a nepříjemný stres, tedy situací, kdy se obáváme styku s místními obyvateli, nerozumíme jim, jsme úzkostní a předráždění, máme sníženou i orientační schopnost a úzkostlivě se držíme svého průvodce. Teprve pozvolna se klient osměluje a s menší nebo větší mírou odvahy a samostatnosti je schopen prožívat krásy a zajímavosti nového prostředí. I na to musí průvodce – odborník v turismu pamatovat a obezřetně, náročně ale ohleduplně tento stres překonávat.

Při práci s kulturním dědictvím obecně je největší hrozbou znechucení návštěvníků danou kulturou a vznik xenofobních postojů. Nejde přitom ani tak o charakter samotného jevu, jako o dovednost v jeho sdílení. Příkladem mohou být krvavé rituály typu býčích zápasů. Nedotčený návštěvník se jen těžko srovná se zdánlivou krutostí a bezcitností toreadora a buduje si tak ke španělské kultuře odtažitý vztah. Na druhé straně turista, který je na takový zážitek niterně připraven může vnímat hloubku tradice, odvalu účinkujících i neopakovatelnou atmosféru známou z děl světových umělců. Surovost děje jej pak neodrazuje – naopak může poskytnout pocit autentického kulturního sdílení.

Zdá se, že stále více lidí bude absolvovat poznávací zájezdy do zemí s velmi odlišnou kulturou. Čím více budou předem připraveni na tato střetávání, tím více příjemných prožitků je očekává. Tedy jistá předchozí míra multikulturního vzdělávání se jen vyplatí. Nejen jako příprava na cesty, ale i jako podmínka odpovídajícího soužití s cizinci, se kterými se setkáváme u nás v běžném životě. Pro vzájemné porozumění a vzájemný respekt je třeba na obou stranách velice mnoho udělat. Výsledkem potom může být optimální míra tolerance, porozumění a tedy harmonické soužití, kde xenofobie, rasismus a intolerance bude existovat v míře co nejmenší.

Konečně každé absolvování cesty do země s odlišnou kulturou klienta a cestovatele nesmírně obohatí, když pozná, že černoch, indián, Malajec, muslim, buddhista i Čech je především člověk, který je vnitřně tak zajímavý a bohatý, že stojí zato mu porozumět a tím vlastně můžeme velmi aktivně přispět i k tomu, že více rozumíme sami sobě. A zde je skryto další podstatné obohacení nás samých, když dokážeme svoji, někdy exotickou cestu odpovídajícím způsobem prožít.



Obrázek 8 – Každý člověk, kterého na svých cestách potkáváme, je svým způsobem zrcadlem nás samých. Indie (Foto: I. Tichá)

3. Terminologií k orientaci²

Výrazy jako „kultura“, „etiketa“ či „stereotyp“ nám přicházejí na jazyk tak snadno, že už o nich samotných často ani neuvažujeme. Nicméně právě zamyšlení nad nimi a rozšíření povědomí o jejich významech by mělo být prvním krokem k získání kompetencí v praktickém vedení funkčního dialogu mezi kulturami.

Kultura (angl. culture) bytostně lidská reflexe vlastního bytí a jeho interakce s okolním světem, jeho antropogenními a přírodními aspekty v kontextu světového vývoje i lidské historie (včetně efektu vzájemného ovlivňování kultur) a podle Akademického slovníku (AKAD, 1998) je kultura souhrnem duchovních a materiálních hodnot vytvořených lidstvem v celé jeho historii (i prehistorii) i tvořených v současnosti. V užším významu označení uměleckých výtvorů a jejich dědictví. Užší pojem *národní kultura* je systém zkušeností, naučených vzorců chování a hodnot, sdílených obyvateli stejné národnosti (Kottak, 1991).

Mezinárodní kultura označení kulturních tradic, které přesahují národní hranice. Je rozlišována *ideální kultura* (co lidé říkají nebo si myslí, že by mohli nebo budou dělat) a *reálná kultura* – vzorce chování a způsoby myšlení, přístupů, které se projevují v reálném životě. Vzájemná odlišnost kultur a jednotlivé kulturní *artefakty* a *tradice* jsou významnou částí *motivace* pro cestovní ruch. Specifičnost určitých kultur však může mít i negativní důsledky na *ekosystémy* – příkladem je vývoz slonoviny (v různých kulturách různé populární výrobky – razítka, kulečnickové koule, ozdobné předměty, klávesy pro piána aj.), rohů nosorožce (víra v Asii, že působí jako afrodiziakum). Kultura je vztahována k civilizacím a náboženstvím (např. židovská, křesťanská, arabská kultura) a dějinným obdobím (*předkolumbovská kultura* v Americe, *Aztécká kultura*, *Incká kultura*, *Mayská kultura*), ke geografickým oblastem (např. evropská kultura, karibská kultura) a k organizacím a firmám (*organizační kultura* a *podniková kultura*).

Uvedená definice překonává zúžené představy o kultuře a lze si uvědomit například to, že kulturní rozdíly nejsou povrchní záležitost, nýbrž že jsou v každém jedinci hluboce zakotveny a utvářejí optiku, jíž každý člověk vnímá okolní svět. Není proto možné snažit se je setřít a není ani správné lidi na jejich základě jakkoli soudit. Je však možné však vycházet vstříc potřebám konkrétních skupin, u nichž lze předpokládat konkrétní kulturní vzorce. Pro označení těchto skupin může být využit pojem **etnikum** (angl. ethnic group), značící skupinu lidí stejné etnické příslušnosti.

Jasně se tak vymezí rozdíl mezi kulturou v podobě souhrnu vnitřních hodnot člověka a vnějšími hodnotami, které lze označit jako kulturní dědictví. **Kulturní dědictví** (angl. cultural heritage) jsou stavby a skupiny staveb všeobecné hodnoty, umělecká díla, prostranství (místa) hodnotná z historického, estetického, etnologického a antropologického pohledu (definice *UNESCO*).

² Definice uvedené v kapitole pocházejí z výkladového slovníku pro cestovní ruch (Zelenka & Pásková, 2012), není-li uvedeno jinak.

Patří sem též nehmotné dědictví, *kulturní diverzita*, *tradice*³, jazyk, *životní styl*, náboženské obřady. Formování a udržování kulturního dědictví je umožněno mimo jiné existencí *kolektivní paměti*⁴ dané komunity. V důsledku nepřiměřeného využívání kulturního dědictví v rámci kulturního cestovního ruchu může dojít k nastartování procesu *komercializace zdrojů cestovního ruchu*, *inscenizace* a/nebo *folklorizace*. Některé stavby, umělecká díla nebo místa se stávají součástí kulturního povědomí mnoha lidí.



Obrázek 9 – Veselá, živá, hlučná a rytmická karibská kultura se projevuje svébytně i na malbách pouličních malířů (Foto: J. Zelenka)

Díky předchozím definicím lze strukturovat dvojici základních problémů, které je vhodné při praktikování multikulturního cestovního ruchu řešit. Prvním je komunikace s příslušníky etnika (kultury, subkultury) jako s návštěvníky, druhým pak interpretace kulturního dědictví jedné kultury účastníkům cestovního ruchu, jimž není tato přirozeně vlastní.

³ souhrn myšlenkových, duchovních, uměleckých i praktických vědomostí, dovedností a postojů, které se předávají z generace na generaci, čímž se udržují, prohlubují a šíří. Tradice je současně duchovní i kulturní dílo, které nemá autora, není prosazováno mocí či autoritou, přitom stále žije a působí. Je podstatnou složkou náboženství, kultury, civilizace i výchovy - podle (Encyklopedie Diderot, 2001).

⁴ znalosti, dovednosti, zážitky, zvyky a tradice určité společně pravidelně komunikující a nepřerušované historii spojené skupiny lidí, spontánně předávané různou formou (mýty, pověsti a báje, vzorce chování, výchova, umění, morálka atd.) následujícím generacím (Zelenka & Pásková, 2012)

První problém je řešen v rámci etikety a společenského protokolu: **etiketa** (angl. formality, etiquette) jsou pravidla společenského projevu, forma kontaktu osob. Při určitých společenských příležitostech bývá formalizována – dvorní etiketa, *společenský protokol* a *diplomatický protokol*. **Společenský protokol** (angl. social etiquette, good form, fine manners) je souborem nepsaných i psaných pravidel, která jsou dodržována v dané společnosti při různých příležitostech (běžný společenský kontakt, společenská akce apod.). Je kulturně, geograficky (*klima*, dostupnost území aj.) i historicky podmíněn, rozdíly ve společenském protokolu jsou součástí interkulturálních rozdílů.

Druhý vytyčený problém, tedy transkulturní interpretaci kulturního dědictví, je třeba řešit za pomoci vědomého zhodnocování kulturní diverzity, jakožto zdroje cestovního ruchu: **kulturní diverzita** (též kulturní rozmanitost; angl. cultural diversity) je míra rozmanitosti kultury, jež představuje podstatu a hlavní *motivaci kulturního cestovního ruchu*. Je do značné míry dána geologickou a *biologickou rozmanitostí*. Je součástí motivace *poznávacího cestovního ruchu (dále jen CR)* a dalších *forem CR* a je jedním z předpokladů rozvoje lidské populace. Rozmanitost mezinárodní *kultury* i národních kultur spočívá v množství svébytných subkultur, představujících souhrn sdílených hodnot a tradic, vzorců chování, způsobů výchovy, rituálů a dalších nepsaných norem, jež je vlastní určité *komunitě*, hospodářsky (třídní kultury), sociálně (profesní, cechové kultury), nábožensky či etnicky odlišnému společenství osob. Etnické subkultury jsou motivací *etnického CR*, náboženské subkultury motivují k *religióznímu CR* atd. Kulturní diverzita může být při rozvoji cestovního ruchu jak posílena, tak i ohrožena zvláště procesem *akulturace* a *eroze hodnot*, *kulturní asimilace*, *komercializace zdrojů CR* a *folklorizace*.

Oběma problematikám jsou pak společné mnohé překážky mezikulturní komunikace a otevřeného interkulturního myšlení, identifikací jejichž zdrojů je možno pomoci k účinné obraně proti jejich negativním vlivům. Těmito překážkami a jsou především stereotypy v myšlení a xenofobie, viz dále podle:

Stereotypy (angl. stereotypes) jsou obecně přijímané předpoklady o myšlení a způsobu chování národů, sociálních skupin a typů jednotlivců, v psychologii opakované, očekávané chování pro určitou situaci (v cestovním ruchu se vyskytují také jako *vzorci chování návštěvníků*). Stereotypy mohou výrazně pozitivně i negativně ovlivňovat vztah návštěvnické a navštěvované komunity.

Xenofobie (angl. xenofobia) je iracionální, podvědomý strach a obavy z cizinců, jiných ras, neznámých míst. Cestovní ruch na jednu stranu přispívá k překonávání xenofobie vyplývající z neznalosti a historické, politické, ekonomické nebo společenské izolovanosti, na straně druhé ji zvyšuje zejména při vysokém rozdílu v *životní úrovni* (nadřazený způsob chování *návštěvníků* daný jejich vyšší kupní silou) a v kulturním a sociálním prostředí návštěvníků a hostitelské komunity, při nepochopení druhé komunity, jako důsledek negativních zkušeností *rezidentů* s návštěvníky či s rozvojem cestovního ruchu atd. Xenofobie může narůstat při překročení *socio-kulturně únosné kapacity*. Vyhraněná xenofobie může přerůst až v *terorismus*, zaměřený na návštěvníky (Egypt, Indie, Indonésie).

Výsledkem setkání návštěvníka s hostitelskou komunitou může být **kulturní šok** (angl. cultural shock, culture shock), jehož projevem je psychická, popř. i fyzická reakce (*stres*, úzkost, únava, strach, bolest hlavy, střevní potíže atd.). V cestovním ruchu může kulturní šok pocítit *návštěvník* i místní obyvatel. Zpravidla je zkoumán a uváděn kulturní šok návštěvníka při návštěvě určitého místa či oblasti (*destinace CR*), který se projevuje, pokud se společenské prostředí destinace liší od obvyklého společenského prostředí návštěvníka v aspektech, které jsou pro návštěvníka podstatné (zpravidla místní kuchyně – suroviny a způsob jejich přípravy, kultura stolování, *kultura dopravy*, hygiena, etické a estetické normy, hodnotový systém, náboženství, pravidla chování, *životní styl*, denní rytmus, denní režim). Účastníci cestovního ruchu by měli mít maximum informací o společenském prostředí destinace, aby měli možnost aktivně přispět ke snížení intenzity výše zmíněných reakcí a předešli případným konfliktům s *rezidenty* či vytváření poptávky po sekundárních zdrojích cestovního ruchu, které snižují *autenticitu* destinace. Míra kulturního šoku (či jeho projevení se vůbec) souvisí vedle kvality přípravy na cestu a cílených aktivit průvodce také s mírou předchozích životních i cestovatelských zkušeností návštěvníka, typem návštěvníka (tržním segmentem) a související velikostí jeho *environmentální bubliny*⁵, míře a typu (např. hygienické či stravovací návyky, genderová role ve společnosti) odlišnosti kultur apod. Podle Jafariho (2000) jsou příčinami kulturního šoku především ztráta společenské role, ztráta jednoduchosti verbální a nonverbální komunikace a vlastní nápadné kulturní rozdíly.

Pointu problému kulturního šoku snad nejlépe odhalí vlastní nebo upřímně zprostředkovaná zkušenost, kterou nabízí výstižný článek Ivana a Ivy Brezinových z časopisu Kalimera (Brezina & Brezinová, 2001):

Kulturní šok (CESTA NA VÝCHOD)

Připravte se na to, že na cestě prožijete mnohokrát psychology popsany kulturní šok, který je přirozenou adaptační reakcí na cizí kulturu. Nevyhne se nikomu, u každého ale přichází různě rychle: Někdo si jej prožije v prvních dnech příjezdu do cizí země, jiný třeba až za dva měsíce. Nejsou proti němu imunní ani zkušení cestovatelé a pokaždé, když se vydáte na cestu, jej prožijete znovu.

Průběh kulturního šoku je vždy stejný a lze v něm rozlišit tři fáze. První fázi, navazující na období cestovních příprav, těšení a očekávání je nekritické nadšení, euforie a fascinace cizí kulturou. Po příjezdu do vysněné exotické země vám ve srovnání s vaším domácím světem bude vše připadat nové, fantasticky barevné, zajímavé, voňavé a skvělé. Domorodci se vám budou zdát mnohem otevřenější, přátelštější a srdečnější než všichni ti studení a nudní lidé, kteří vás obklopují doma. Budete oslněni jejich úžasnou asijskou filozofií a budete snít o tom, jak by to bylo skvělé, kdyby ten moudrý východní přístup k životu přejali i všichni sousedé u vás doma na Žižkově.

⁵ souhrn prvků kultury a životního stylu, které si návštěvník přináší ze svého prostředí (Cohen, 1972) – tedy míra působení cizího faktoru v navštíveném území. Tento jev je alternativně označován jako reziduální kultura.

Druhou fází kulturního šoku je vystřízlivění, frustrace a deprese. Zatímco v předcházející fázi jste viděli jen kladné stránky cizího světa, teď se to zrcadlově otočí: začne se vám zdát, že cizí kultura vůbec nerozumíte, že je všude špína, všichni domorodci jsou hloupí, záludní a zlí a neustále se vás snaží okrást. Jídlo bude moc pálivé, autobusy přeplněné, uvědomíte si, že je vám horko, že štípou komáři... Slabší povahy (i mezi námi takoví byli) se uzavírají do sebe, propadají depresi, urychleně kupují letenky a prchají domů, i když původně plánovali mnohem delší pobyt. Tito lidé pak doma na potkání vyprávějí historky o špinavé Asii plné nebezpečí a nemocí, kde se nedá žít.



Obrázek 10 – Třídění odpadu po indicku – některá kulturní specifika jsou pro Evropana těžko stravitelná. Dharmasala, Indie (Foto: I. Tichá)

Jak kulturní šok léčit? Po nějaké době frustrace odezní sama, lze tomu ale napomoci. Zastavte se na nějakém příjemném místě, zajděte si do kvalitní dražší restaurace na evropské jídlo, zatelefonujte domů, přečtěte si noviny se světovým zpravodajstvím, poslechněte walkmana s českými kapelami. Někomu se jako léčba osvědčilo pořádně se opít až ztráskat a ráno se probudit sice s kocovinou, ale bez psychických problémů. Krize za pár dní přejde a teprve v třetí fázi, po odeznění kulturního šoku, uvidíte svět kolem sebe takový, jaký opravdu je. Přesto vás jednotlivé fáze kulturního šoku poznamenají: mnoho lidí si po jeho absolvování vyvine k domorodcům psychologicky zajímavý vztah, v němž se neoddělitelně mísí láska s nenávisť. Indy lze nenávidět pro jejich hlučnost, vlezlost a nečistotnost a zároveň je milovat za jejich otevřenost, pohostinnost a stálou snahu pomoci. Buďte také připraveni na to, že po návratu domů prožijete všechny fáze kulturního šoku znovu.

Tentokrát vás ale bude střídavě fascinovat a štvát vaše vlastní kultura a bude se vám stýskat po Asii a jejích obyvatelích.

Než si na jiný svět kolem sebe zvyknete, čeká vás také psychická únava. Pramení ze dvou důvodů. Prvním je absolutní nedostatek soukromí – ulice asijských měst jsou ve srovnání s Evropou přeplněny přelévajícími se masami lidí, v autobusech a vlacích se nedá pomalu ani stát, všichni se na sebe tlačí a tisknou. Druhým atakem na nepřipravenou západní psychiku je přemíra nových vjemů. Prvních pár dní po příjezdu do Asie stačí chodit dvě hodiny ulicemi Dillí, Pekingu, Bangkoku či Jakarty (kde na člověka útočí pokřikující prodavači, žebráci, cinkající rikši, troubící taxíky, desítky zápachů a vůní a tisíce dalších novinek), abyste zbytek dne strávili zcela psychicky vyčerpaní s třešticí hlavou na lůžku v hotelu. Situace se ale většinou brzo upraví sama.



Obrázek 11 – Role kuriozity může být poučná, zábavná i únavná. Angra, Indie (Foto: I. Tichá)

Jak již sám článek naznačuje, kulturní šok se v různé míře dostavuje při jakémkoli přechodu mezi kulturami a setkává se s ním proto cestovatel vyjíždějící i navracející se podobně jako turista navštěvující naši zemi nebo sám průvodce pracující s kulturně odlišnými skupinami návštěvníků.

Jedním ze základních zdrojů šoku je přitom vlastní přístup. Pokud se nedokážeme oprostít od stálého posuzování cizí kultury podle měřítek, způsobu myšlení,

zvyků a dalších součástí své kultury (etnocentrismus ⁶), je extrémně těžké onu jinakost skutečně vnitřně přijmout. Jak výstižně uvádí Šípek v Kapitolách z geopsychologie (Šípek & Štyrský, 2007), je právě naše *Euro-americká kultura ohrožena nebezpečím přílišného "centrismu", tj. poměřováním ostatního světa vlastním způsobem života (podobou blahobytu, tím, co považujeme za "správné" a "rozumné")*. Také dějiny máme tendenci vnímat euro-západně, event. severo-západně, případně euro-americko-centricky. Ostatní kultury mají také své dějiny, život, kvality atp. Z hlediska odkazu C. G. Junga jsou pro nás stínem, výzvou, tedy tím, co bychom měli přijmout jako alternativu, doplněk, součást celosvětové kultury. Jung používá označení stín pro jeden z archetypálních jevů v lidském životě – pro ty vlastnosti, které nechceme v sobě objevit, které k nám nějakým způsobem patří a jsou stále přítomnou výzvou k práci na sobě, k duchovnímu růstu. Příkré ohraničování světa, který patří ke mně a světa cizího může být tedy obrázkem rigidního vnímání světa, obrázkem používání nepružných stereotypů, obrázkem segregování apod. Vypořádání se s jinými kulturami jako s naším stínem neznámá je prostě akceptovat, případně být schopni empatie nebo jen sympatie; znamená to vyjít vstříc jiné logice jiných kultur, národů a náboženství.



Obrázek 12 – Aktivní účast na poznávání reálií přispěje vlastnímu prožitku i přijetí místními. Indie (Foto: P. Tichý)

⁶ etnocentrismus (angl. ethnocentrism) je obecně hodnocení (často založené na stereotypch) dalších sociálních a etnických skupin, jehož východiskem je názor, že systém hodnot, životní styl, kultura a tradice vlastní sociální nebo etnické skupiny (národa) jsou nejlepší a mohou být měřítkem hodnocení ostatních sociálních a etnických skupin. V užším smyslu jde o tendence vnímat a zvažovat vlastní kulturu jako nejlepší a z jejího pohledu posuzovat jednání, zvyky, názory a obyčeje lidí jiných kultur (Zelenka & Pásková, 2012)

4. Průvodce v multikulturním světě

Motivace v průvodcovské činnosti

Na jedné straně jde o sebemotivaci průvodce samotného, kde je ovšem základním vnitřním motivačním prvkem vřelý vztah ke kulturním hodnotám a atraktivitám regionu zvláště. Jde ale také o motivaci návštěvníků. To je motivace průvodcovým působením – svým způsobem jde o motivační komunikaci – a na tomto místě se nesmíme dopustit zbytečných šumů. Co od nás návštěvník očekává – čím je motivován? Jak můžeme jeho motivaci zvýšit – ale jak ji také (možná neúmyslně) potlačujeme? To jsou otázky, na které musíme hledat odpovědi právě v moderních teoriích motivace (aniž bychom příliš teoretizovali). Naší výhodou je to, že nemusíme uvažovat příliš obecně. Konkrétním motivem je zde vztah – pozitivní vztah ke kulturním a historickým hodnotám. Už toto východisko je svým způsobem podmínkou úspěšnosti naší činnosti. I když sám slibovaný obsah výkladu nemusí motivovat. Někdy je tomu přímo naopak. V dobré víře v úvodu začneme být vysoce odborní a klient se lekne, že půjde o učenou přednášku, na kterou on zdaleka nestačí. Jeho očekávání by tak nemuselo být naplněno: Tomuto nebezpečí je nutno předcházet!

Na počátku každé motivace je jistý vnitřní pocit uvědomění si určitého nedostatku a zároveň ale projev přání – tužby, tento nedostatek odstranit. Již samo vzezření a chování průvodce kulturně-historického cestovního ruchu musí být motivujícím činitelem – přiměřeně oblečený a fyzicky připravený člověk, sympatický, s dobrými vyjadřovacími schopnostmi, zdvořilý a slušný, zapálený pro svůj obor, cele se nám věnující má šanci naplnit očekávání turistů.

Z reklamních materiálů a z jiných zdrojů (informační středisko, známí, kteří příslušný region navštívili a líbilo se jim tam) plyne zvědavost – z něčeho o čem spíše tuším, že by mohlo být zajímavé, se stává opravdový předmět mého zájmu. Navíc je naplněna ještě jedna, možná neuvědomělá touha: Chci se vlastním fyzickým úsilím pohybovat určenou dobu v zajímavém prostředí jako aktivní turista. Takto zpravidla myslí a toto očekává klient a my jako průvodci musíme předpokládat, že nějak takto uvažuje a jeho úvahy musíme svým chováním a výkonem jen umocnit.

Proto nezačneme suchopárně předmětem a metodologií historie, dějin, architektury a vůbec dějin kultury, neodradíme klienty spoustou odborných termínů – ale pokusíme se překvapit příběhem a to takovým, který může u klientů vybudit touhu: Tak něco podobného bych rád prožil také! Místa, která takto působí, bych rád poznal na vlastní oči.

Svět je nepředstavitelně pestrý a není možné ho celý poznat ani za sto životů. Právě ta nevyčerpatelnost forem života a kultur mne na něm tolik láká. Máte-li otevřené oči, denně se můžete nechat překvapovat zvláštnostmi a perličkami, tak odlišnými od našeho prostředí. Stačí jen sednout do letadla a za několik hodin se ocitnete ve světě tak odlišném od toho, který jste znali dosud. (Jindra, 2007)



Obrázek 13 – I účastníci organizovaných zájezdů touží po autenticky vyznívajících explorativních prožitcích, Korfu (Foto: B. Wirnitzerová)

Osobnost průvodce – základní doporučení

Průvodce se po celou dobu akce věnuje celé svým klientům, ke kterým se chová maximálně zdvořile – ale se samozřejmou mírou autoritativnosti a sebeúcty. Nijak se klientům nepodbízí – ani ze sebe nedělá suchopárně vědátora. Vytváří příjemnou atmosféru důvěry v jeho profesionalitu a přesvědčí klienty o plném nasazení při naplňování slíbeného programu. Při řešení problémů, které mohou nastat, projevuje průvodce maximální snahu o vyřešení vhodnou kombinací demokratických, ale i uměřených autoritativních metod. Průvodce při své činnosti – ale i při odpočinku nemá soukromí, nesmí být náladový, musí být vždy v kondici. To ovšem neznamená, že je všeználek. Když něco neví, tak to přizná, slíbí, že informaci v dohledné době sežene, ověří a zájemci sdělí. V žádném případě si nevymýšlí, ani nekontruje protidotazem!

Je pravda, že se mezi turisty sice zpravidla nevyskytují vyhraněné psychologicko-somatické typy (sangvinik, cholerik, flegmatik, melancholik), ale přesto je zapotřebí být pamětliv toho, že v zásadě u lidí cestujících v kolektivech převládá typ, který je otevřený (extrovert). Ten je živý, temperamentní, vyžadující dynamickou organizaci, má rád změnu i improvizaci, má chuť zdravě riskovat, je velmi zvědavý, mnohdy až příliš kritický, má někdy tendence přisvojovat si funkci mluvčího nebo přirozeného vůdce skupiny. Jeho čínorodost může být až zneklidňující. Zdá se, že se vyplácí jistá forma spolupráce s těmito typy, ovšem se zcela jasným určením, že autoritou pro tuto chvíli jste jako zodpovědní průvodci právě vy.



Obrázek 14 – Zvláště při vedení dětí se vyplatí s čínorodostí a zvědavostí aktivně pracovat, aniž bychom zpochybnili svou autoritu. Jablonné nad Orlicí (Foto: K. Venclová)

Druhý typ turisty, který je spíše uzavřený a tichý, je ponořený do sebe (introvert) je velmi citlivý, bývá nekomunikativní a přitom kritický, je samotářský, nemá rád, když je středem pozornosti, někdy je až bolestínský, potřebuje nenápadné, laskavé, ale pevné vedení. Pokud k němu musíme být kritičtí, potom s ním o problémech mluvíme velmi soukromě a citlivě. Za respektování svých povahových zvláštností však dovede být nenápadně ale oddaně vděčný. Problémům a komplikacím se spíše vyhýbá – ale je náročný. Dosti nerad se rychle rozhoduje – ale citlivým zacházením si z něho průvodce vytvořit velmi jistou oporu.

Je nutno upozornit, že tato schémata chování se vyskytují v nekonečných variantách, a že není nic horšího, než když si průvodce hraje na psychoanalytika, mohl by se stát poněkud směšným.

Že určitou a ne nepodstatnou roli hraje určité pedagogicko-psychologické nadání (citlivost průvodce) a že velkou měrou se o jeho úspěch postarají také jeho nadprůměrné rétorické schopnosti je zřejmé. Podobně jako v teorii managementu zde trvá spor, zda jsou rozhodující průvodcovské kvality vrozené, nastudované či získané praxí. Ze zkušenosti usuzujeme, že všechny možnosti mohou být pravdivé. Existují průvodci, jejichž osobnost a přirozené nadání návštěvníka uchvátí i přes to, že se jim nedostalo ani základního vzdělání. Většina průvodců nicméně potřebuje k ovládnutí základní techniky systematickou přípravu a k dosažení profesionality dlouhodobou praxi spojenou s celoživotním vzděláváním.

Tradičně největší role je v úspěchu průvodce přisuzována právě zmiňovaným rétorickým schopnostem. I talentovaný průvodce by měl znát a respektovat základní rétorická pravidla, aplikovatelná u všech, kdo hovoří k lidem. Především musí zvolit vhodnou, přiměřenou formu výkladu. Musí vědět, ke komu mluví, jestli jde o školní výlet osmé smíšené třídy, skupinu skládající se z členů místního historického klubu, skupinu aktivních a zvědavých turistů. Vždy zvolí odpovídající formu, ve které zkombinuje spisovnou češtinu s odbornými termíny a občas oživí výklad i hovorovými výrazy. Jeho výklad musí být přiměřeně odborný, což si ověřuje pomocí sledování pozornosti posluchačů a nenápadnými kontrolními otázkami, které zkoumají spíše funkční gramotnost posluchačů. Naplňuje tím i jejich touhu po uplatnění při znovuobjevování, aktivním myšlení a hledání souvislostí. Tyto mezihry také slouží k odpočinku, změně rytmu, jsou oddechovými částmi výkladu. Výklad může průvodce dále zpestřit vtipnou poznámkou, přirovnáním, minipříběhem.

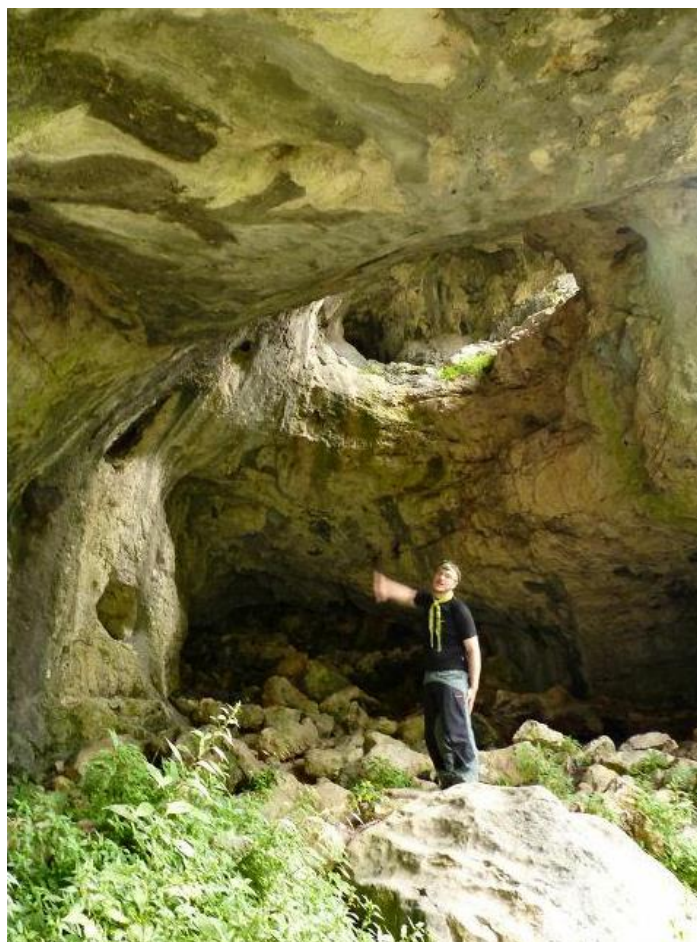


Obrázek 15 – Umírající strom interpretovaný jako obraz koloběhu života. Babiččino údolí (Foto: K. Venclová)

K plynulosti výkladu i k jeho určitému potřebnému dramatickému průběhu si průvodce pěstuje pilným cvičením schopnost rychleji myslet, než mluvit (resp. promýšlet a mluvit zároveň). Opak je doprovázen poněkud obtěžujícími parazitními slovy (nicméně, právě, onen, tedy, takže, prostě), frázemi (je to o něčem, jak všichni víme) nebo zvuky (ééé, hmm, žé). I nonverbální komunikace je velmi důležitá. Postoj průvodce, jeho mimika, gesta, to vše musí být uměřené a měly by to podporovat v kladném smyslu jeho slovní vyjadřování. Také volba místa pro výklad je formou vyjádření. Přibližně deset minut souvislého výkladu na jednom místě, to je snesitelná mez, po kterou dokáže průvodce pozornost posluchačů udržet.

Geopsychologický rozměr průvodcovské činnosti

Geopsychologií je ve světové literatuře od šedesátých let nazýván obor, který spojuje psychologii a geografii zahrnujíc přitom působení času a prostoru na chování a prožívání člověka při cestování, putování, turistice. Průvodci skýtá tato disciplína především poučení, jak pracovat s nejdůležitějším geopsychologickým jevem, který bývá nazýván duch místa či *génus loci*. Cílek (2007) jej popisuje těmito slovy: „*Genius loci je něco podobného jako „krajinný ráz“, ale je ještě méně uchopitelný. Asi nejlepší definice ducha místa je to, že je důvodem, který neumíme pojmenovat, ale kvůli kterému se vracíme.*“ Tento duchovní aspekt prostředí je proto významným zdrojem cestovního ruchu a zároveň motivací k opakované návštěvě. Průvodci je přitom dána příležitost svým přístupem a výkladem přímo ovlivnit výsledné vyznění – zprostředkovat komunikaci mezi prostředím a osobností návštěvníka. Je přitom na místě, aby sám duch místa nejen vnímal, ale také respektoval a vystříhal se jeho přehnané komercializace. „*Respektovat genia loci přitom neznamená kopírovat staré modely, ale určit, v čem spočívá identita místa a interpretovat ji vždy novým způsobem.*“ (Norberg-Schulz, 1994) „*Při rozvoji každého města i každé krajiny, je nutné zvážit, jaký je jejich genius loci, abychom bezmyšlenkovitě nepoškodili samotný základ duchovní kostry krajiny.*“ (Cílek, 2007)



Obrázek 16 – Také neživá příroda poskytuje množství příběhů, které je možno vyprávět a prožívat jejich prostřednictvím monumentalitu navštívených míst, Rumunsko (Foto: B. Wirnitzerová)

Cílek (2007) dále píše: „*Existuje souvislost mezi naším vnitřním světem a okolní krajinou ... Místa jsou zrcadly některých částí nás samých, jsou to nitky vedoucí k příběhům, tajemstvím.*“ Je proto zřejmé, že „zrcadlení“ je pro nás snazší u míst, která nám jsou nějakým způsobem vlastní – jejichž příběh k nám přirozeně promlouvá. Role průvodce interpretujícího prostředí, které je turistovi zcela neznámé a kulturně cizí, je tedy často komplikovaná nesrozumitelností vjemů, kterými krajina nebo místo k návštěvníkovi hovoří. Pokud se ale podaří tuto komunikaci (či přímo vztah) mezi místem a jeho návštěvníkem navázat, bývá tato snaha odměněna hlubokými prožitky, které činí nezaměnitelnými právě ona úspěšně překonaná kulturní vzdálenost. Mnohdy je takové souznění podmíněno vlastní duchovní proměnou – určitým zpomalením, spočinutím, které člověka naplní vědomím monumentality místa, světa a vesmíru, jejichž jsme pokornou součástí.

Nejčastěji diskutovaným prostředkem mezikulturní interpretace je vyprávění příběhu, který se k místu nebo prezentované skutečnosti přímo či nepřímo váže. Prostřednictvím vyprávění lze totiž předat nejen informaci, ale také její kontext, čili orientaci. Citlivě lze do příběhu vtělit též další významy, poučení, kultivační aspekt.



Obrázek 17 – Hromada dělových koulí z 15. století nebo latrina, na níž byl (zrazen svým sluhou) podobnou dělovou koulí zabít zbojný rytíř Erasmus, když se ukrýval na svém nedobytném hradě? Predjamski grad, Slovinsko (Foto: K. Venclová)

Jak píše Ondřej Procházka (2009): *Vyprávěním příběhů vyjadřujeme naše chápání světa, popisujeme vazby a zákonitosti, které v něm vidíme. Posluchač si na základě představy vytváří vlastní znalosti, které začleňuje mezi své stávající. Na rozdíl od klasické komunikace příběhy podporují sdílení kontextu pomocí představivosti. Příběhy umožňují přenos komplexních myšlenek.*

Na tomto místě jsme vlastně velice blízko jevu umění jako součásti kultury. Vcelku nelze pochybovat, že právě umění vytváří příhodný „můstek“ spojující kulturní oblasti a může napomáhat vyrovnávání eventuálních kulturních nedorozumění, napětí apod. Snad za všechny ostatní názory si zde ocitujeme myšlenky skladatele Paula Hindemitha (2008).

Hindemith (2008) si všímá psychologického významu ansámblového zpěvu a plnění potřeb družnosti lidí. Upozorňuje na drobné, spíše nenápadné akce, které ale naplňují společenské cíle spolehlivěji, než tomu bývá u masových kulturních událostí. Tato Hindemithova poznámka má tedy zajímavé souvislosti. Odkazuje právě na fakt, že naše setkávání s ostatními lidmi a obecně s kulturou se děje spíše na té mikro – úrovni. Jinými slovy: živě poznávat svět znamená spíše setkávat se s lidmi, kteří na nás reagují a na které zase reagujeme my. A to lze těžko zajistit nějakým globálním řešením, více či méně odbornými výklady, teoretickými rozborů apod.



Obrázek 18 – Intuitivní multikulturní hudební uskupení vzniklé na jeden večer z hudebníků rozmanitých národností. Tbilisi, Gruzie (Foto: J. Lička)

Psychologie hovoří o fenoménu malé skupiny, sestávající v průměru ze sedmi osob. Proč tento počet? Zkušenost ukazuje, že to je množství, při kterém si přítomní jsou stále ještě vědomi ostatních, mají šanci postřehovat jejich přítomnost a jejich chování. No a to je také zhruba ono množství zpěváků v ansámblu. Jiné to je již ve velkém pěveckém sboru. *„Příčinou této družnosti je odvěká touha po lidské vřelosti a sympatiích, které nikdy nemůže poskytnout státem pořádané masové hnutí a bez které by podobná masová hnutí nakonec pozbyla veškerou svou hnací sílu. Jestliže některé teorie politiky vyhlašují masová hnutí za naplnění lidské touhy po vzájemném porozumění, nutno podotknout, že podobné teze platí pouze v dobách, kdy je kultura na nízké úrovni. Opravdového uspokojení této touhy se dosahuje dobrovolným spojením jedinců, kteří pak svůj svazek mohou přenést na pole všelidského společenství“*, píše Hindemith (2008).

5. Průvodce tváří v tvář kulturním odlišnostem

Druhy kulturních odlišností

Při standardní psychologické přípravě na přijetí skupiny účastníků se zabýváme typologickým zařazením příjíždějící skupiny. Vedle charakteristik, jako jsou věk, pohlaví nebo zdravotní stav účastníků, přicházíme často do kontaktu také s informacemi, které signalizují nutnost připravit se na možný výskyt hlubších kulturních odlišností. Měli bychom si všimnout především aspektů, které jsou zmiňovány v dříve uvedené definici kulturního šoku (viz 3. kapitolu). Mezi nimi můžeme nalézt rozdílnost v **národní mentalitě** nebo **náboženství** (které může a nemusí být její součástí). Podle Ruskové (2005) si můžeme pojem národní mentalita představit jako *způsob myšlení, postojů a hodnot, propojený s historickými souvislostmi a determinovaný prostředním (výchovou, náboženstvím, tradicí, právním systémem)*. *Národní mentalita vytváří základ pro společenský styl a může se odrazit i v obchodním jednání a v cestovním ruchu obzvláště. Národní mentalitu je užitečné znát a snažit se jí porozumět. Postupovat v souladu s jinou národní mentalitou a přizpůsobit se jí je často velmi obtížné. Nastupuje nutnost kompromisu a vzájemné tolerance. Zjistí-li proto průvodce při psychologické přípravě účast osob, u nichž lze počítat s odlišnostmi v národní mentalitě, měl by počítat zejména s těmito jejími projevy a hledat způsob, jak jich využít ve prospěch klientů (Rusková, 2005):*

- znalost historie vlastní země,
- národní hrdost – vztah k národní příslušnosti,
- velikost národa,
- jazyk – komunikace – způsob dorozumívání,
- respekt k náboženským tradicím,
- právní řád a systém (podrobnost zákonů, vliv zvykového práva),
- hierarchie, elity, kastovníctví,
- smysl pro humor,
- formy fyzického kontaktu (zvláště při pozdravu).

Jako příklad využití těchto projevů národní mentality lze uvést přizpůsobení výkladu komparací s geografickými, ekonomickými a historickými údaji země účastníků. Již na tomto místě je možná dobré varovat před neuváženým přesahem do témat náboženství, národnostní příslušnosti a politické situace, v nichž lze až příliš snadno zasáhnout do detailů, v nichž se dostatečně neorientujeme, a bezprostředně hrozí, že návštěvníka nevědomky urazíme.

Neměli bychom zapomínat ani na zdánlivě podružné odlišnosti kultur, které mohou mít na výsledný prožitek návštěvníka paradoxně velmi silný vliv. Tento jev se dá vysvětlit tím, že na velké odlišnosti bývá sám návštěvník (více či méně) psychicky připraven. Vždyť právě poznání hlavních prvků cizí kultury bývá součástí jeho motivace k návštěvě. Zdánlivé drobnosti pak nezřídka spouštějí negativní reakce účastníků cestovního ruchu. Průvodce by se proto měl vždy informovat také o rozdílech v **kultuře stolování, hygieně, kultuře dopravy, životním stylu, rytmu a režimu dne**.

Značně specifické můžou být i další prvky chování a prožívání – přístup k času (známé latinskoamerické „mañana“), reakce na mimořádné situace, otevřenost novým informacím a sociálním kontaktům, týmovost/individualismus, estetické cítění,...

Velmi praktické je také zpětnou vazbou od účastníků zjišťovat, jaké konkrétní jevy na ně v dané destinaci působily negativně (stresově) a snažit se tyto problémy buď řešit, nebo na ně alespoň návštěvníky předem citlivě připravit.



Obrázek 19 – Ani naše středoevropská doprava není prostá nepohodlí. Podaří-li se ale průvodci udělat ze stresové situace dobrodružství, může být i jízda v přeplněném autobuse zážitkem. Brno (Foto: K. Venclová)

Příprava specializovaného průvodce

V podmínkách České republiky je průvodce zpravidla připravován institucionálně, a to buď formou všeobecného kurzu průvodce cestovního ruchu (završeného zkouškou odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu), vzděláváním na SŠ, VOŠ či vysoké škole/univerzitě, nebo specifickou přípravou u touroperátora, případně u organizace spravující destinaci ČR či atraktivitu ČR. I po skončení základní přípravy pak může průvodce očekávat podporu ze strany odborných institucí. Je přitom možné jejich prostřednictvím získávat jak aktuální informace, tak i neocenitelné zkušenosti ostatních průvodců a cestovatelů.

Palčivým problémem mnohých našich destinací je dnes zanedbávání přípravy specializovaných průvodců po psychologické a technické stránce. Nedostává se zde právě uvědomění, že průvodce není pasivní zdroj informací, ale aktivní zprostředkovatel mnohavrstvé mezikulturní výměny. K tomuto velmi náročnému úkolu je přitom třeba studovat kulturologii jako takovou, dále kulturu návštěvníka a pochopitelně také kulturu místní. Ideálem přípravy by tedy měl být průvodce, který dovede zajistit bezproblémové paralelní fungování odlišných kulturních vzorců ve zdánlivé samozřejmosti.

Průvodce, který se s mezikulturními rozdíly ve své práci setkává, by měl dbát na kontinuitu sebevzdělávání, rozšiřování vlastních obzorů a hranic kulturního porozumění. Ani při specializaci na konkrétní skupiny návštěvníků (u nás rozlišené nejčastěji jazykově) nelze předpokládat, že průvodce vystačí se znalostí jedné kulturní mentality. Zvláště při průvodcování ve světových jazycích se totiž setkáváme nejen s rodilými mluvčími, ale také s účastníky, pro něž je jazyk komunikace druhým, či dalším v pořadí a jejich kultura proto může být zcela odlišná.

Vedle institucionálního vzdělání vyváženého po odborné i technické stránce a kontinuituálního rozšiřování vlastních obzorů, setkává se průvodce často s nutností rychlé (osobní) přípravy na příjezd klientů, s jejichž kulturou dosud nemá přímou zkušenost. V rámci svých časových a informačních možností si v takové chvíli může zpracovat jakousi paralelu klasického informačního minima, jež si vytváří průvodci zahraničních zájezdů. Také tyto souhrny základních faktů mohou být vytvářeny a schraňovány centrálně (v rámci organizace) a sdíleny více průvodci. V následující kapitole bude uveden jeden z možných metodických postupů zpracování tohoto souhrnu (kulturně informačního minima). Je samozřejmě žádoucí, vybuduje-li si průvodce ze zkušenosti vlastní metodu, jíž se chystá na setkání s novou kulturní skupinou. Nemělo by ale docházet k opomíjení této části přípravy, jak se tomu mnohdy z pouhé pohodlnosti nebo nevědomosti děje.

Kulturně informační minimum a jeho zdroje

Zatímco problematika přípravy průvodce zahraničních zájezdů je obšírně zpracována jinde (např. Oriška, 1999; Zelenka a kol. 2007; Kunešová – Farková, 2001), problém místního průvodce setkávajícího se s odlišnými kulturami ve své domácí destinaci je dosud řešen jen velmi málo. Jak ale bylo odvozeno výše, i tento typ interkulturní komunikace vyžaduje systematickou přípravu. Zde doporučované kulturně informační minimum je strukturováno tak, aby se mohlo stát jejím myšlenkovým základem.

Kulturně informační minimum se skládá z exaktních informací o kultuře návštěvníka a jejich interpretace vedoucí k základnímu pochopení odlišností, založených na národní mentalitě. V návaznosti na ni si pak průvodce vytváří představu o možných omezeních a příležitostech z odlišností vyplývajících.

Exaktní informace lze nejspíše získat z internetu, případně ze zájmové a odborné literatury. Při získávání informací (zvl. z internetu) je však třeba komparovat, volit spolehlivé zdroje (především odborné články, recenzované sborníky), všimnout si dat aktualizace a ověřovat si jejich přesnost pomocí jiných zdrojů či průvodci známých informací. Především pro konzultaci se nabízí využití virtuálních diskusních fór a sociálních sítí.

Na internetu lze nalézt na prvním místě aktuální údaje o zemi původu, z nichž můžeme usuzovat mnohé o jejich obyvatelích a některých prvcích jejich národní mentality. Pro základní orientaci je možno využít například Wikipedii (1), na níž se již lze přinejmenším v základních geografických a historických datech poměrně dobře spolehnout a poskytuje rovněž jejich mezinárodní srovnání. Cennou součástí Wikipedie bývají také odkazy na citované zdroje informací (knihy, informační servery, články všech druhů periodik). Osvědčeným prostředkem získávání informací v anglickém jazyce je například CIA World Fact Book (2) dostupný na internetu i v knižním vydání (pro příslušný rok). Z českých alternativ lze doporučit například on-line encyklopedii států na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (3).

1. Wikipedia

<http://www.wikipedia.org/>

2. CIA: The World Fact Book

<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/>

3. Encyklopedie států MZV ČR

http://www.mzv.cz/jnp/cz/encyklopedie_statu/index.html

Encyklopedie států MZV ČR (3) nabízí navíc další druh informací, z nichž je možno vycházet – výběr místních zvyklostí, které mají největší vliv na obchodní jednání. S jejich pomocí se průvodce v krátkosti seznámí se specifiky dané kultury, s nimiž se bude muset vypořádat. Některé zdroje přitom na klíčové odlišnosti nejen upozorňují, ale také nabízejí řešení situací obvyklých v obchodním jednání. Z těchto pak možno mnohé adaptovat na situace vznikající v cestovním ruchu.

K dispozici je také velká řada přehledných tištěných publikací – ať už ve formě skript nebo praktických příruček pro podnikatele.

1. **Gullová, S. (2011) Mezinárodní obchodní a diplomatický protokol.** 2. přepr. vyd. Praha: Grada Publishing, 256 str., ISBN 978-80-247-3777-5
2. **KOCOURKOVÁ, J. (2009): Etiketa na cesty, aneb, Jiný kraj, jiný mrav.** Vyd. 1. Velké Bílovice: TeMi CZ, 678 s. ISBN 978-80-87156-39-1
3. **Buchtová, B., Pokorný, J. (2004): Podnikání a kulturní odlišnosti.** Brno: Masarykova univerzita 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2004. 248 s. ISBN 80-210-3490-4
4. **Pichanič, M. (2004): Mezinárodní management a globalizace.** Praha: C. H. Beck, ISBN 80-245- 0421-9
5. **Šroněk, I. (2001): Kultura v mezinárodním podnikání.** 1. vydání Praha: Grada, 167 str., ISBN 80-247-0012-3

Mnoha zemím jsou dále věnované samostatné publikace jako např:

6. **Seligman, Scott D.: Čínská obchodní etiketa: průvodce protokolem, společenským chováním a kulturou v Číně,** Praha: BB art, 2007

Kromě časté omezenosti těchto publikací na obchodní či diplomatický kontakt může být jejich nevýhodou také to, že vzbuzují etnocentrické (případně euro-americko-centrické) tendence v chápání multikulturní reality. Předpokládá se zde, že překročení státních hranic je důvodem pro změnu chování od „normálního“ ke zvláštnímu, strojenému, nepřirozenému. Místnímu průvodci by se tedy po přečtení takové příručky mohlo zdát, že je jeho úkolem instruovat návštěvníky ke změnám chování v duchu mezinárodních diplomatů a obchodníků. I dobře míněné rady těchto brožur je proto třeba brát s rezervou a stále si uvědomovat, že účastník cestovního ruchu je v první řadě hostem a měl by se tedy cítit v rámci možností pohodlně. Prvotním cílem pátrání po odlišnostech zůstává prevence kulturního šoku a možnost vyjít návštěvníkům vstříc.

Kapitoly o kultuře a z ní plynoucích pravidlech lze nalézt i v kvalitních cestovatelských průvodcích (např. řady Lonely Planet, Esoterické země, Culture Shock!). Inspirativní mohou být také cestovatelské reportáže v periodících, články na specializovaných internetových serverech a tematické diskuse.

1. **SPIRASI Cultural Profiles**
<http://cultural.profiles.spirasi.ie>
2. **Taboo food and drink (Wikipedia)**
http://en.wikipedia.org/wiki/Taboo_food_and_drink
Nahrungstabu
<http://de.wikipedia.org/wiki/Nahrungstabu>

Čtvrtou, dosud jen velmi málo využívanou skupinou informačních zdrojů, které mohou průvodci významně pomoci při tvorbě kulturně informačního minima, jsou materiály poskytující pohled zvenčí – z perspektivy zahraničních úřadů, případně turistů a cestovatelů. Tyto texty jsou přínosem především jako varování před existujícími stereotypy, obvyklými zdroji nedorozumění a podněty způsobujícími kulturní šok.

1. British Foreign and Commonwealth Foreign Office: Czech Republic travel advice

<http://www.fco.gov.uk/en/travel-and-living-abroad/travel-advice-by-country/europe/czech-republic>

2. Auswärtiges Amt: Tschechische Republik: Reise- und Sicherheitshinweise

<http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Laenderinformationen/00-SiHi/TschechischeRepublikSicherheit.html>

3. How to avoid culture shock in the Czech Republic

<http://www.prague2001.com/mentality.htm>

4. Nollen, Tim: Czech Republic (Culture Shock!)

Graphic Arts Center Publishing Company; Expanded edition (February 2002)

Při interpretaci získaných dat vychází průvodce nejčastěji ze srovnávání s vlastní situací (ať už na celostátní nebo regionální úrovni). Citlivě přitom vybírá závěry, o něž se může podělit s návštěvníky a všímá si témat, kterým by bylo lépe zcela se v komunikaci vyhnout. O diskutabilních oblastech se informuje pro případ, že by někdo z návštěvníků přímo vyžadoval jeho názor.

Pokud v průběhu přípravy kulturně informačního minima narazí průvodce na otázky, jejichž řešením si není jist, nelze než doporučit osobní konzultaci s odborníkem na zdrojovou oblast. Vedle porady s cestovateli a dalšími průvodci může průvodce využít například služeb zastupitelských úřadů v České republice, nebo se informovat na českém zastupitelství v dotyčném státě. Ve věci náboženských pravidel se považuje za vhodnější konzultace spíše se znalci regionu než s odborníky na dané náboženství (religionisty). Hlavním důvodem je potřeba přesné orientace v místních odlišnostech náboženské praxe a v míře dodržování církevních tradic a pravidel.⁷

Výhodou navrhovaného postupu přípravy kulturně informačního minima je jeho využitelnost u široké škály zdrojových oblastí. Pro názornost jsou dále uvedeny dva příklady. První bude z evropského prostoru, o němž se mnoho průvodců mylně domnívá, že je nemá čím překvapit. Druhý je vybrán naopak z krajně z exotického indického subkontinentu, jehož rozmanitost a neuchopitelnost se může zdát našinci takřka děsivá.

⁷ Názor obhájí např. Klimeš, J.: Marketing zaměřený na věřícího (Fórum cestovního ruchu, Pardubice, 2011) http://www.forum.czechtourism.cz/prezentace/8_Klimes.pdf

Příklad 1. Kulturně informační minimum: Slovinci 2012⁸

Ukazatel	Hodnota	Interpretace
Rozloha	20 273 km ²	¼ rozlohy ČR (jako Morava)
Nejvyšší bod	Triglav 2864 mnm	skoro dvě Sněžky
Počet obyvatel	1 964 036	1/5 obyvatel ČR
HDI (index lidského rozvoje)	0,828 (vysoký)	srovnatelná vyspělost s ČR
HDP na obyvatele	28 524 USD	mírně bohatší, než ČR
Národnostní složení	83% Slovinci, 2% Srbové, 2% Chorvati, 1% Bosňáci	národnostně jednotní
Náboženství	58% katolíci, 10% ateisté, 22% neuvádí	je třeba počítat s praktikujícími katolíky
Jazyk	slovinština (+ vlivem okolních národů němčina, italština, maďarština)	svěbytný jihoslovanský jazyk podobný chorvatštině, ne však zaměnitelný
Státní zřízení	parlamentní republika	osamostatnění od SFRJ 25. června 1991
Historické osudy	osídlení od starší doby kamenné Ilyrové, Keltové, Římané, „barbaři“ (Hunové, Ostrogóti, Langobardi) -> alpští Slované knížectví Carantania (Korutany) a Carniola (Kraňská marka), součást Bavorska, Francké říše Velká Karantánie, obrana proti Maďarům Přemyslovci, Habsburkové, Celjští (Lucemburkové), Habsburkové problémy s Osmany, rolnická povstání kravavé bitvy I. sv. války Stát Slovinců, Chorvatů a Srbů Království Jugoslávie od II. sv. války územní spory s Itálií Slovinská lidová republika (socialistická) v rámci Jugoslávie 1991 osvobození 1996 EU 2007 tolar – euro	podobnost pravěkých nálezů (zvl. Keltové) v Prekmurje zbytky západoslovanů (jazyk, tradice podobné Slovákům) stálý tlak silnějších sousedů (christianizace, germanizace) 1270 připojil území ke svým držávám Přemysl Otakar II., později byl donucen předat země Habsburkům společné osudy v Rakousku-Uhersku (dodnes stopy shody systémů např. ve školství) za II. sv. války okupace, germanizace (a kolaborace s Italy), povstání – komunisté prohlášení vůdci odboje socialismus vpád spřátelených vojsk rychlá revoluce vstup do EU krize (sociální jistoty vs. populismus)

⁸ Zpracováno s využitím informací z české, anglické a slovinské verze Wikipedie

Závěry

Odpustit si narážky na velikost země a počet obyvatel. (Využití maximálně ve formě soustrasti malých národů mezi mlýnskými kameny expanzivních sousedů.)

Připustit skromnost při uvádění nadmořských výšek.

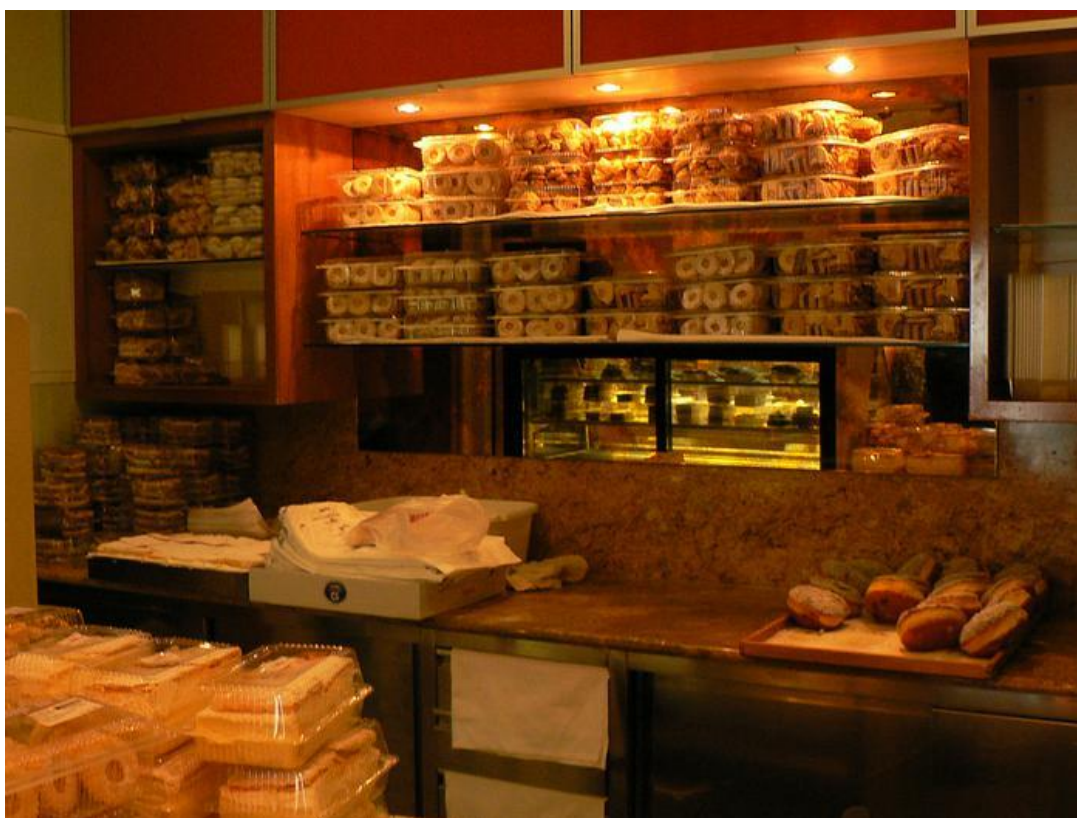
Počítat s přiměřeně bohatým kulturně vyspělým návštěvníkem.

Vhodně upozornit na místo a čas nedělní bohoslužby.

Vzájemnou nesrozumitelnost jazyků vynahradit komunikací v angličtině nebo němčině. (V případě zájmu možno hledat podobnosti mezi českými a slovinskými výrazy. Záludná jsou však mnohá podobně znějící slova se zcela odlišným významem – např. otroci = děti, slikat= fotografovat.)

Historický výklad možno obohatit paralelami s historií Slovinska – zřetelné je především dědictví Rakouska-Uherska, socialistického bloku a EU (většinou opět v soustrastném tónu). Pouze v případě vysloveného zájmu lze srovnávat současnou hospodářskou a společenskou situaci obou zemí.

Zvláštní nároky na stravu a hygienu nejsou očekávány. V případě účasti vegetariánů jsou většinou akceptovány i rybí pokrmy. Slovinci zvládají i těžké české jídlo (knedlíky, zabíjačkové pochoutky) a rádi pijí pivo i víno. Nejsou zvyklí na sladké hlavní jídlo.



Obrázek 20 – Slovinci si na sladkosti potrpí, neservírují je ale jako hlavní jídlo. Trojane, Slovinsko (Foto: K. Venclová)

Příklad 2. Kulturně informační minimum: Indové 2012⁹

Ukazatel	Hodnota	Interpretace
Rozloha	3 287 263 km ²	o něco menší, než EU
Počet obyvatel	1,21 miliardy	2x více obyvatel, než EU
Časové pásmo	+5:30	značný rozdíl, může zavinit narušení denních rytmtů
HDI (index lidského rozvoje)	0,609 (střední)	
HDP na obyvatele	3,703 USD	
Národnostní složení	indoárijská skupina 72 % (Hindustánci, Bengálci, Gudžaráthové, Paňdžábcí, Uríjci, Maráthové aj.); drávidská 25 % (Tamilové, Telugové a Kannadové, Malajámci aj.), dále Mundové a horské skupiny v Himálaji	
Náboženství	hinduismus 80 % islám 13,4 % křesťanství 2,3 % sikhismus 1,9 % buddhismus 0,8 % džinismus 0,4 %	I nízká procenta v absolutních číslech velké počty (džinistů přes 4 miliony)
Jazyk	standardní hindština 40 %, angličtina (bengálština 8,1%, telugu 7,2%, maráthština 7%, tamilština 5,9%, urdština 5%,...)	u vyjíždějících turistů lze očekávat dobrou znalost angličtiny
Státní zřízení	parlamentní republika	28 spolkových států (srovnání s EU?)
Historické osudy	od 2. tis. př. n. l. - kastovní systém 500 př. n. l. – buddhismus 8. stol. n. l. – převaha hinduismu od 16. stol. – islám od 15. stol. – vliv Evropanů 16. stol. – britská Východoindická společnost – kolonizace 19. stol. – Britská Indie 20. stol. – osvobození (Ghándí) 1947 – rozdělení (Pakistán, Indie, Bangladéš) 1950 – demokratická republika 2. pol. 20. stol. – spor o Kašmír	

⁹ Zpracováno s využitím české a anglické Wikipedie a encyklopedie států MZV ČR:
http://www.mzv.cz/jnp/cz/encyklopedie_statu/asie/indie/index.html

Závěry

O Indické republice je praktické uvažovat jako o pokročilé unii států vyznačující se rozmanitostí srovnatelnou např. právě s EU. „Ind“ je proto podobně přesné kulturní určení, jako „Evropan“. Je obzvláště podstatné cenit si rozmanitosti – potažmo oceňovat bohatství kultury. Velice opatrně je ale třeba hovořit o extrémních rozmanitostech – předpokládáme-li návštěvu anglicky hovořícího příslušníka vyšší třídy, neupozorňujeme jej na bídu v jeho vlastní zemi.

Velkou oporou mohou být všelidské hodnoty, je však třeba velké opatrnosti v jejich určování, abychom se nedopustili nechtěného šovinismu.

Poměrně typickým znakem Indů je snědá pleť a velmi tmavé vlasy. Jejich pobyt v České republice proto může být neblaze ovlivněn předsudky (nebo snad historickou zkušeností), které má český národ spojeny s romským etnikem.

Vyznáváním náboženství jsou determinovány nejen bohoslužebné zvyklosti, ale také životosprávní omezení. Takto je nutno respektovat především v jasném informování o složení nabízeného jídla. Vedle notoricky známých stravovacích zásad (zákaz konzumace hovězího v hinduismu; abstinence a vyloučení vepřových produktů v islámu) se mohou návštěvníci řídit dalšími pravidly, která je nesnadné předem odhadnout. Výhodou je, máme-li možnost se na stravovací omezení a preference předem zeptat přes zprostředkovatele služeb. Zvláště u kulturně-poznávacích zájezdů není ale žádoucí snažit se v našich podmínkách napodobit indickou kuchyni. Ani přísné vegetariánství by nemělo znemožnit poznávání regionálních kulinářských zvláštností. Chutné bezmasé pokrmy lze objevit např. ve středověké nebo staročeské postní tradici. I při jejich přípravě je nutno mít na paměti nám známá omezení a vyvarovat se využití např. vepřového sádla nebo hovězí želatiny. Podobně je třeba před nabídkou nealkoholického piva abstinentům ověřit míru jeho dealkoholizace (v západních zemích je nepatrné množství alkoholu v nealkoholických pivech běžně tolerováno).

Já, Čech?

Jak se projevilo i v předchozích kapitolách, primární kulturologickou znalostí je znalost vlastní kultury. Její zkoumání přitom není výrazem centrismu, nýbrž pokorným krokem k poznání sebe sama a v případě místního průvodce také k nalézání přístupné formy interpretace kulturních odlišností. Podobně průvodce českých turistů cizími zeměmi může mnohem snadněji pomáhat v překonávání kulturní propasti, zná-li přesně kulturní psychologii své klientely.

Na možné zdroje těchto informací a s nimi spojených zkušeností bylo již odkázáno v předchozí kapitole. Navrženou optikou kulturně informačního minima se proto pokusíme podívat také na vlastní národ.



Obrázek 21 – Presentace národních vegetariánských pochoutek s vícejazyčnými popisky (Foto: K. Venclová)

Příklad 3. Kulturně informační minimum: Češi, Moravané, Slezané 2012¹⁰

Ukazatel	Hodnota	Interpretace
Rozloha	78 866 km ²	srovnatelná s Panamou
Nejvyšší bod	Sněžka 1602 m n. m.	vysílač na Pradědu 1654 m n. m.
Počet obyvatel	10, 548 mil. obyv.	srovnatelný s Portugalskem
HDI (index lidského rozvoje)	0,841 (vysoký)	velmi vysoký
HDP na obyvatele	26 800 USD	srovnatelný s Maltou
Národnostní složení	63,7 % Češi; 4,9% Moravané; 0,1% Slezané; 1,4% Slováci; 0,4 Poláci; 0,2 Němci; 3,5% cizinci	národnostně jednotní
Náboženství	bez vyznání 34,2 %, deklarující nějakou víru či vyznání 20,6 %, (z toho římsko-katolické 10,3 %, různá jiná vyznání a víry 10,3 %), bez údajů 45,2 %	většina se nehlásí k žádnému náboženství – světový unikát
Úřední jazyk	čeština s respektováním slovenštiny (regionálně též polštiny)	
Státní zřízení	parlamentní republika	mladá demokracie

Závěry vybraných autorů

Rýznar (2005): *Po 40 letech vlády komunismu došlo k radikální změně společenského systému, společenského prostředí a tím i společenských vztahů v Čechách. Minulý systém ve své podstatě determinoval českou společnost do tří kategorií. Jednu tvoří starší generace, která celý systém do všech důsledků prožívala, druhou tvoří generace mladší, střední, která toto období zažila spíše okrajově, jako děti či nedospělí a třetí generace – generace nejmladší, nastupující do zcela odlišné společenské reality, do společenského prostředí, které sami tvoří.*

Přechod k demokracii a členství v Evropské unii, počáteční vlna zahraničních investic, chtivých využít kvalifikovanou, leč levnou pracovní sílu, otevřel stavidla pro nástup mladé generace. Mladší generace, která již procestovala cizí země, je daleko ctížádostivější a méně opatrná, než jejich rodiče, kteří se za minulého režimu naučili defenzivnímu a ostražitému chování.

Onoho charakteristického postkomunistického defenzivního přístupu si všímá i Skochová (2008): *Češi prý jsou lidé pasivně agresivní. Nejsou tak expresivní jako mnoho jiných národů a své frustrace si často hromadí v sobě. Nejsou zvyklí odmala otevřeně obhajovat své názory, a proto problémy s názory ostatních často prezentují v pasivně agresivní formě, v tomto případě údajným „cucáním zubů“. Kanad'an to předvedl tak, že si dal jazyk za přední horní zuby, horní zuby mírně před spodní ret (tady dochází k onomu „vcucu“ horních zubů), potom obrátil oči v sloup a zároveň vdechnutím malého množství vzduchu rty otevřel.*

¹⁰ Zpracováno s využitím Wikipedie a skript Společenský Evropan (Rýznar, 2005)

Jindra (2007) pojednává o vlivu výše zmíněných charakteristik na českého turistu: *Češi jsou schopni se kvůli deštivému dni či pětikoruně navíc do krve pohádat a zničit si tak slibný den, mnohdy i celou dovolenou. Někteří berou dovolenou jako záminku pohádat se. Je to jakýsi národní sport, tvářit se kysele a mlčet. Zatímco jiní se nad problém povznesou a užívají si, Češi jako pilní mravenečci začnou kolem sebe stavět mohutnou zeď komplexů a siláckých póz. Na jednu stranu škudlí a nejedou na fakultativní zájezd, na druhou pak za mnohem větší částku nakoupí nepotřebné haraburdí nebo ji utratí za pivo. Šetří na jídle, ale pivo si dát musí, přičemž neustále komentují jeho cenu. Často tráví na tržišti či v obchodě celé hodiny, hledají slevy a nakonec nic nekoupí. Cestovat s příslušníky jiných národů je více v pohodě, ale ve srovnání s Čechy se na cestě flákají.*

Rýznar (2005) připomíná i opačný pohled, prezentovaný časopisem Science (Londýn, 2005):... *národní stereotypy jsou podle vědců zcela chybné. Týká se to podle tohoto výzkumu i českého stereotypu, podle něhož si Češi sami o sobě myslí, že jsou jako národ konfliktní a nepříjemní. Ve skutečnosti prý patří k nejpřátelštějším kulturám na světě. A mají ve světovém srovnání mimořádně vysoké skóre ve skromnosti a nesobeckosti.*

Obecně tedy Češi patří spíše k uzavřenému (severnímu) typu společnosti, kde trvá vybudování přátelského vztahu déle. Pouta jsou pak ale o to silnější a s přátelstvím jsou spojovány i povinnosti (pohostinnost, zapamatování si jmen a svěřených osobních údajů, opětování obdarovávání a pozvání). Sami sebe hodnotí Češi kriticky, přáli by si být otevřenější, civilizovanější, ale nevědí, jak na to. Většinou se nepovažují za vlastence, ale jsou velmi hrdí na „plody“ své kultury – pivo, jídlo, automobily, boty a textil, sklo, vrcholový sport, literaturu, film (ambivalentní vztah ale mívají k dalšímu národnímu symbolu – Praze). Jindra (2007) varuje, že naše touha po světovém uznání ani naše snaha o poznání ostatních nebývá ve světě opětována podle našich představ: *Bud'te připraveni na skutečnost, že Čechy ve světě nikdo moc nezná, ale co koneckonců víme my o Bangladéši a jeho 140 milionech obyvatel. Kdo z Čechů konec konců rozezná Litvu od Lotyšska. Rovněž české pivo je neznámé a pojem pils na lahvích světových značek si nikdo do souvislosti s Plzní nedává. Známa jsou spíše piva americká, irská, německá a dánská. Naše pýcha je jen naším nenaplněným snem, bohužel. Snad jen Škoda v německých rukou dobyla svět, jako Baťa, o jehož českém původu víme ve světě snad jen my. Když už se setkáte s pozitivní reakcí, pak jde obvykle o fotbal a tenis, výjimečně hokej nebo atletiku. Příjemně překvapí papuánští výrostci v tričku s nápisem Nedved nebo jména mnoha významných osob, o jejichž českém původu se také málo ví (například zakladatel města Brasília, prezident Kubicek).*



**Obrázek 22 – Překvapení setkáním s vlastní kulturou, Ljubljanski grad, Slovinsko
(Foto: K. Venclová)**

6. Příprava destinace

Příprava průvodce hraje stále při přizpůsobování destinací na multikulturní návštěvníky klíčovou úlohu. V rámci individualizace cestování však stoupá význam dalších prostředků interkulturní komunikace. Většinu pokynů pro jejich tvorbu lze odvodit paralelou s popsány doporučeními pro průvodce. Uvádíme zde proto právě specifické aspekty tvorby dalších prvků návštěvnické podpory.

Propagační materiály

V destinacích České republiky přetrvává mylné přesvědčení, že propagační a informační materiály pro zahraniční hosty vznikají pouhým překladem českého textu do ostatních jazyků. Nežřídko je navíc tento obsah okleštěn na rozsah, který si mohli tvůrci jazykově nebo finančně dovolit. Přetrvává také přesvědčení, že zahraniční návštěvníci nepotřebují být informováni o aktuálním dění v regionu (viz Obrázek 23, pravý sloupec).



Obrázek 23 – Rozdíly úvodních stránek české, anglické, německé a polské verze téhož portálu. Orlické hory a Podorlicko, duben 2012 (<http://www.orlickehory-cz.info>)

Základním metodickým doporučením pro tvůrce materiálů pro hosty ze zahraničí je jejich samostatná příprava (českou verzí pouze inspirovaná) zaměřená prvotně na potřeby a zájmy zahraničního návštěvníka. Zvláště na internetu je možno omezit například rozsah obecných informací, které jsou dostupné jinde (možno doporučovat pomocí aktualizovaných odkazů). I v tištěných publikacích je přitom v současnosti možné odkazovat na rozšiřující internetové zdroje – zásadou je však ověřování jejich kvality.

Podstatně rozšířeny by v cizojazyčných mutacích měly být pasáže týkající se orientace a to jak prostorové, tak obsahové. V tomto ohledu je velmi praktické doplňovat texty mapkami, plány, schémata a piktogramy, které jsou srozumitelné i přes hranice působnosti světových jazyků.

Z místních pozoruhodností, podobně jako z aktuálních informací je vhodné provádět výběr atraktivit dostupných zahraničnímu návštěvníkovi. Slušností je přitom uvádět jak místní název, tak jeho překlad nebo zaužívanou formu – např: Praha (Prague); Krkonoše (das Riesengebirge); Velikonoční hody (Easter Feast).



The screenshot shows the 'Concerts' and 'Exhibitions' sections of the Opocno City website. The 'Concerts' section lists the 'School of Arts Spring Concert (Jarní koncert ZUŠ)' for March 24 at 6 PM in the Kodymův národní dům. The 'Exhibitions' section lists the 'Easter Exhibition (Velikonoční výstava)' for March 24 and 25 at 10 AM - 3 PM in the school building at Trčkově náměstí 4. It also features a section for 'FRANTIŠEK KUPKA - image exhibition' from March 31 to May 31, with details about the location (Marian Church) and contact information (724 886 168 on weekdays, 721 114 248 otherwise). There are three small images: a group of people, a painting of a figure, and a poster for the František Kupka exhibition.

Obrázek 24 – Aktuální pozvánky s kompletními informacemi v anglickém jazyce a odkazy na orientační mapky s vyznačeným místem konání. Opocno tourist information pages, duben 2012 (<http://opocno-city.opocno.cz>)

Zvláště u tištěných materiálů jsou vítanou součástí doporučení pro pobyt multikulturního návštěvníka v destinaci, lokálně specifické prvky konverzace a vysvětlivky k jednojazyčným nápisům. Typickým problémem, s nímž lze turistům touto formou pomoci, je přeprava hromadnou dopravou, kde mají s porozuměním jízdním řádům a dopravním tarifům nezřídka problém i Češi (a obdobně v domluvě s personálem dopravce). I při komunikaci mezi dobře jazykově vybaveným turistou a místním bývá problémem výslovnost pomístních názvů¹¹, kterou je možno, nejlépe s pomocí rodilého mluvčího, do informačního materiálu uvést.

Stále je přitom namístě získávat zpětnou vazbu a na jejím základě kontinuálně materiály aktualizovat podle potřeb návštěvníků.

¹¹ Například vysloví-li španělsky hovořící návštěvník přirozeně slovo „Hradec“ jako „Radek“, jen stěží získá jízdenku do správné obce.

Terénní orientační prostředky

Je téměř neslušné nalákat zahraničního turistu do destinace, která není na jeho příjezd připravena. Současně s produkcí cizojazyčných materiálů by proto měly být transkulturně modifikovány i orientační prostředky sloužící turistům v destinaci samé. Ve výhodě jsou pochopitelně destinace, v nichž již přinejmenším mapy, informační tabule a informační služby fungují. Českou realitu bohužel častěji vystihuje postřeh Barbory Wirnitzerové (2012):

- *startovní bod – autobusové nádraží – turistická mapa nikde žádná*
- *bod 1 – knihkupectví, mapa Broumovských stěn omšelá ve výloze – v sobotu zavřeno*
- *bod 2 – turistické informační centrum – omšelé celé, zavřeno nejspíš na víkend ±200 let*
- *bod 3 – pokladna kláštera – pár pohlednic, mapa žádná, vlídný prodejce lístků aspoň věděl, kde začíná turistická značka do skal a kam zhruba vede. (Zábavný moment – na vratech kláštera na zlaté tabulce vyjmenováno, že zde sídlí několik regionálně-turisticky-rozvojových organizací.)*
- *bod 4 – recepce hotelu na náměstí – plánky měst Broumova, Police a Hronova (k ničemu), velmi schematický náčrtek Adršpašských skal (taktéž), jako bonus mrzutá madam recepční.*
- *bod 5 – tabulová mapa na úpatí pod Hvězdou – konečně částečný průlom v protituristickém zabezpečení regionu.*



Obrázek 25 – Trojjazyčná vzdělávací tabule nikterak nezohledňující praktické potřeby návštěvníka, Vižňov, Broumovsko (Foto: K. Venclová)

Podobnou cestu lze realizovat z hlavních přístupových bodů kterékoli destinace a zjistit tak klíčové slabiny terénní části informačního systému. Ideální je ovšem, je-li experimentátorem osoba místních poměrů skutečně neznalá (a pracovníkům služeb neznámá), při zaměření na zahraničního turistu navíc osoba neovládající český jazyk. Stojí jistě za povšimnutí, že ke zmiňovanému „částečnému průlomu v protituristicém zabezpečení regionu“ došlo skloubením znalosti místopisu navštívené obce, komunikace s pracovníky služeb cestovního ruchu, orientace ve standardizovaném turistickém značení a jasného povědomí o směru a cíli cesty. Bez této vybavenosti by pravděpodobně snaha navštívit vybranou atraktivitu skončila fiaskem.

Přizpůsobování destinace zahraničním návštěvníkům by proto mělo vždy probíhat systematicky a začínat od praktických záležitostí (mapy, vícejazyčné směrovky, jazykové vzdělání pracovníků služeb). Vícejazyčné vzdělávací tabule jsou ve většině případů postradatelným luxusem (produkovaným zpravidla pod vlivem snadné dostupnosti financí z prostředků euroregionů či obecněji evropských fondů).

7. Případové studie aneb zkušenosti, které učí

Asie – Thajsko

Při své poslední cestě do buddhistického Thajska jsem ve městě Chiang Rai podlehl zvláštnímu nutkání a za pouhých dvacet bathů jsem si dal požehnat od místního mnicha v chrámu Wat Phra Kaeo. V pokorném pokleku se sepjatýma rukama jsem přijal jeho zkropení vodou a zamumlání posvátné mantry. Dostavil se zvláštní pocit jakéhosi vnitřního s míru, že jsem dokázal udělat něco, co se v daném prostředí prostě patří. Mnich se nedivil, spoluúčastníci zájezdu si toho nevšimli – ale já měl pocit, že jsem nikoli porozuměl buddhismu – ale pochopil a ocenil míru tolerance žehnajícího mnicha. Bylo to setkání s kulturou, která se projevuje laskavostí, stálým úsměvem, velkou nenáročností, prostě jistou harmonií.



Obrázek 26 – Požehnání v buddhistickém chrámu v Chiang Rai (Foto: Petra Čermáková)

Byl to zájezd, který byl převážně věnován kulturním a náboženským památkám Thajského království. Tedy setkávání s buddhismem, a to i v denním setkávání s lidmi. V této souvislosti si kladu otázku, proč jsem podlehl nutkání dát si požehnat jenom já. Jistě zde hrála roli předchozí cestovatelská zkušenost z prvního zájezdu. Poznal jsem zcela konkrétně pozitivní vliv buddhismu v běžném životě, i stránky komerčního života velmi vzdáleného filozofii buddhismu (sexuální turismus).



Obrázek 27 – Originální socha smaragdového Buddha v chrámu v Chiang-Mai (Foto: Petra Čermáková)

Očekávání na druhém zájezdu tedy musela být něčím podepřena. Především bylo nutno něco o buddhismu nastudovat:

Halík, Tomáš: Prolínání světů

Lidové noviny, 2006

Chopra, Deepak: Buddha, Příběh osvícení

Praha: Knižní klub, 2008

Lester, Robert C.: Buddhismus: Cesta k osvícení

Praha: Prostor, 1997



Obrázek 28 – Tradiční přivítání na letišti v Bangkoku (Foto: Petra Čermáková)

Nejdůležitější bylo ale při přímém pobytu mluvit s lidmi, mnichy, místními průvodci. Starý mnich, když jsem ho pozval do svého hotelového pokoje, se rozhlédl a povzdychl si: „To je věcí, které nepotřebuji...“ Potom se obrátil na mne a usmál se a tiše pronesl: „Bratříčku, zbav se lpění...“ V těchto dvou větách byla obsažena podstata rozumné buddhistické filozofie, se kterou se v buddhistických zemích velice často setkáme, pokud se setkat chceme. Zkušený průvodce by měl svým klientům alespoň částečně umožnit takovéto neformální setkání, ke kterému by měl být turista ale předem připraven.

Afrika – Egypt

Afrika jako kontinent je častým cílem turistů, kteří touží poznat nejen přírodní krásy národních parků a rezervací zvěře, ale i zvláštnosti kultury, náboženství, tradic a bohatost úctyhodných civilizačních dějin jednotlivých částí kontinentu. Ke střetu naší kultury s kulturou afrických etnik dochází při návštěvě severní Afriky i jižních subsaharských oblastí. Na severu oceňujeme existenci nejen bohaté islámské náboženské a světské kultury – ale i věčné působení dávné civilizační historie. V subsaharské Africe se setkáváme s jejími dávnými civilizacemi (Mali, Benin, Zimbabwe) i současnými etnickými zvláštnostmi. V obou případech je návštěva značným mezikulturním nárazem, který musí zkušený průvodce zvládnout. Turisté by měli být připravováni na toto střetávání především rozvíjením vnitřní tolerance, která je nutí nereagovat mesiášsky (řídít se pocitem, že civilizace a kultura, kterou s sebou nesou, je jediné možná a správná). Měli by být schopni alespoň částečně porozumět místní kultuře a zvyklostem, respektovat zvláštnosti a naučit se je oceňovat. Přitom civilizační technika v podobě mobilních telefonů, internetu – ale i igelitových obalů se pochopitelně a logicky promítá do života i těch nejvzdálenějších etnik. Má to svoje světlé stránky – ale poušť „kvetoucí“ barevnými igelitovými taškami je poněkud smutnou daní za tyto průniky moderní technické civilizace.



Obrázek 29 – Mnoho pouští světa odpadky jen „kveté“ (Foto: J. Štyrský)

Toto zamyšlení by mělo být inspirací pro přípravu českého průvodce na zájezd po některé z afrických zemí. Je velmi prospěšné, když tento průvodce úzce spolupracuje s pracovníky a průvodci místních cestovních kanceláří, kteří jsou spoluorganizátory příslušného turistického zájezdu.

Případová studie charakterizuje současný genius loci snad nejstarších civilizačních památek v podobě monumentů starověkého Egypta v jisté konfrontaci se současným životem v horní části egyptského nilského údolí.

Nešťastné by asi bylo turisty vystavit na počátku zájezdu vyčerpávajícímu podrobnému výkladu nejstarších dějin Egypta. Osobní zkušenost z přelomu prosince 2011 a ledna 2012 může být přesvědčivá v tom, že náš místní průvodce nejen uměl dobře česky, ale velmi dobře rozuměl archeologii a dovedl zcela nenásilně přiblížit náboženství, význam jednotlivých historicky významných faraónů, i obyčejný život ve městech i na tradičním venkově, a to vše v neustálém srovnávání s životem dnešním.



Obrázek 30 – Průvodce Omar vysvětluje v alabastrové dílně postupy při výrobě "staroegyptských" suvenýrů (Foto: J. Štyrský)

Naučil nás umět číst hieroglyfy, porozumět úžasným malbám v chrámech a hrobkách, ocenit vypovídací schopnost reliéfů na stěnách a v interiérech chrámů a hrobek. Všechno vykládal formou příběhů, dokonce ani dramatizace nebyla zvláštností. Tak jsme prožili vládu královen i osudy současného revolučního Egypta, tak jak se projevovaly v každodenním životě měst na Horním Nilu.

Zajímavé příběhy jsou spojeny s vládnutím (nebo spoluvládnutím) manželek faraónů. Tak královna Hatšepsovet, manželka faraóna Thutmose II., vládla pod mužským jménem Hatšepsut po manželově náhlé smrti (infarkt) v letech 1479-1458 př. n. l. I při své kráse se dala často zpodobňovat jako muž – vládce. Nejnápadnějším znakem byl umělý vous na bradě, královská pokrývka hlavy

(nemes) a symbol králů kobra (ureus). Její osvětlená vláda byla typická i slavnými obchodními a objevitelskými cestami do země Punt (nynější Somálsko a Etiopie). Vládla celých 21 let. Vše je zaznamenáno v pompézním zádušním chrámu v Dér el Bahrí na západním břehu Nilu proti Luxoru.

Podobně jako tato královna se proslavily královny Nefertiti a Nefertari, a dokázaly tak, že i ženy mohou vládnout říším.



Obrázek 31 – Socha královny Hatšepsut v jejím zádušním chrámu – patrný umělý vous a stopy původních barev na tváři (Foto: J. Štyrský)



Obrázek 32 – Babička, matka, dcera (Foto: J. Štyrský)

Ovšem ani současný Egypt nebyl opomenut. Tady stačilo se jenom dívat při každém vylodění na břeh Nilu. Předvolební život pulzoval v Luxoru, Edfu, Kom Ombu i Asuánu. Zajímavé bylo pozorování živých ulic, kde jsme se mohli setkat s rozmanitým pojetím tradic např. v dámském odívání, kdy starší ženy dodržovaly tradiční zahalování, mladší už více reagovaly na moderní svět a nejmladší? To byla již móda, sice umírněná – ale téměř evropská.

Za všechny tyto příležitosti jsme byli velmi vděční právě schopnostem, vědomostem a ochotě našeho průvodce, který i staroegyptské dějiny dokázal nejen snesitelně, ale i vtipně podat. Přitom, i když z jeho chování přímo čísla úcta k dějinám vlastní země, neztrácel smysl pro humor a velice nám chrámy, hrobky i faraóny zlidštil a přiblížil. Dokonce zájemce (mezi které jsem patřil) naučil fotografovat hieroglyfy, i reliéfy, které měly vysokou vypovídací hodnotu, jakmile nás Omar naučil jak se na ně dívat.



Obrázek 33 – Reliéf ve svatyni Horova chrámu u města Edfu na Nilu. Král Ptolemaios III. (vlevo) sype písek jako stavební materiál k nohám boha Hora, který je typický sokolí hlavou s královskou korunou (237 př. Kr.) (Foto: J. Štyrský)

Bez upozornění na obsah tohoto reliéfu se turista může ochudit o nádherné vhledy a dojmy spojené s dovedností pozorovat, hledat souvislosti, nacházet je a neustále se nechat okouzlovat krásou poznání. A to vše umožňuje zkušený vzdělaný průvodce, který dokáže spěchající turisty zpomalit, uklidnit, vhodně poučit a tak znásobit jejich dojmy z prožívání monumentality i obyčejnosti života Egyptanů.

Amerika – Venezuela

Venezuela je země, známá běžnému občanovi České republiky především nejvyšším vodopádem světa Salto Angel a letovisky na ostrově Margarita. Tato jihoamerická země však nabízí pro nezávislého cestovatele či cestovatele, doprovázeného v malé skupině dalších cestovatelů průvodcem, pestrou směsici národů s jejich rozmanitou kulturou a velmi rozdílné typy krajiny s mnoha světovými unikáty. Těmi jsou vedle rozsáhlých savan llanos, oblasti Gran Sabany s četnými vodopády, jaspisovými koryty řek a mystickými stolovými horami, opředenými indiánskými legendami, tropické deštné pralesy v okolí veletoku Orinoko a delta Orinoka s indiánskými komunitami, žijícími způsobem života, jen málo ovlivněným civilizací. A právě návštěva delty Orinoka přináší pro průvodce mnohé podněty a inspiraci, jak může díky dobré spolupráci místního průvodce, průvodce skupiny a členů této skupiny a nezávislých cestovatelů probíhat pro návštěvníky velmi přínosné seznámení s unikátními indiánskými kulturami s respektováním jejich kultury a zvyků.

Delta Orinoka je dodnes osídlena v indiány kmene Warrau, kteří doslova žijí na vodě či jen těsně nad vodní hladinou a často mluví pouze svým vlastním jazykem. Jejich život v méně civilizovaných oblastech je dosud závislý na znalostech léčivých účinků různých rostlin a částí stromů (sangre, leche...), využívání rostlin a stromů pro zhotovení chýší, hamak, součástí oblečení, nádob, koberečků. Pro Evropana je pozoruhodná i jejich schopnost čerpat čistou vodu z vybraných druhů lián a rozdělat oheň i bez moderních pomůcek a při vysoké vlhkosti vzduchu. Indiáni sbírají divoce rostoucí plody i květy kakaa („flor de cacao“) a vyrábějí pro turisty upomínkové předměty, které buď přímo prodávají, nebo dodávají překupníkům, kteří je pak několikanásobně draž prodávají především v Caracasu. Navštívit deltu veletoku Orinoka je vhodné pouze s místním průvodcem. Pro zájemce jsou organizovány několikadenní (typicky tří denní) plavby na lodi pro přibližně 12 účastníků a s kompletním servisem. Dva čeští cestovatelé se při své návštěvě delty připojili k desetičlenné italské skupině s průvodcem. Servis skupiny zajišťoval jeden „hlavní“ místní průvodce a tři další místní indiáni, z nichž jeden řídil loď s účastníky a další dva jeli s lodí se zásobami a hamakami.

Autenticita a prožitkovost

Způsob zajištění plavby byl kompromisem mezi vytvářením předem dohodnutých služeb pro italskou skupinu s dokonalým servisem na lodi i na místě nocování (chlazené nápoje, míchání „cuba libre“, italská jídla) a přespáváním v hamakách pod jednoduchým přístřeškem, vybaveném primitivní latrínou, či s nočním výletem do džungle na kánoji, vyrobené z jednoho kusu kmene tradiční technologií. Místní průvodce svým citem odhadl, že dva čeští cestovatelé mají jiný vztah k místní kultuře a nabízel jim stejná jídla, jako jedli on a jeho indiánští kamarádi. Velmi přirozeně se vytvořil kamarádský vztah mezi jím a jeho kolegy a oběma cestovateli, který se projevil i při náhodném setkání v obchodě v městečku, z něž výprava vyjížděla, po skončení výpravy.

Také výprava do pralesa s předváděním způsobu využití místních rostlin pro léčení, získání vody a vytvoření pokrývky hlavy (Obrázek 34) probíhala v náladě bezprostředních rozhovorů mezi všemi účastníky a průvodcem byla vedena tak, že si účastníci mohli mnohé vyzkoušet a ocenit zručnost domorodců, např. při práci s mačetou či při šplhání na palmy.



Obrázek 34 – Indiánští průvodci (vlevo s čepičkou a zcela vpravo) předvádějí získávání vody z lián. Italský návštěvník (druhý zleva) je plně zaujat ověřováním chuti vody z liány. (Foto: J. Zelenka)

Respektování místních kultur

Návštěva místní indiánské vesnice (Obrázek 35) byla předem připravena – průvodce se den předem ve vesnici zastavil a dohodl návštěvu s místním náčelníkem. Před návštěvou prostřednictvím průvodce italské skupiny seznámil turisty s pravidly návštěvy – focení musí být předem dohodnuto, je vhodné si od navštívených zakoupit na památku jimi vyráběné předměty a pohybovat se je možné pouze ve skupině a po dohodnuté trase.

Také náhodné večerní setkání s místními indiánskými dětmi proběhlo zcela spontánně – místní průvodce děti žijící poblíž přístřešku, kde výprava nocovala, představil a upozornil, že není vhodné dětem dávat peníze a ovlivňovat tak jejich způsob života. V té chvíli si zkušený cestovatel nepochybně vybavil mnoho míst v rozvojovém světě, kde návštěvník nemůže projít, aniž by jej zastavovaly děti, dožadující se peněz za možnost je vyfotit.



Obrázek 35 Místní indiánská vesnice v deltě řeky Orinoko. Veškerý majetek tvoří tato chýše, kánoe, oblečení, hamaky a nádoby na vodu. (Foto: J. Zelenka)

Neobvyklá setkání

Neobvyklých setkání se zvuky pralesa, vlastním strachem při noční vyjíždce do džungle na vratké lodi z jednoho kmene, při spontánní večerní návštěvě místních indiánů v přístřešku, kde výprava nocovala, s najedeným hadem na stromě nad místem, kudy proploovala výprava a kterého mnozí Evropané neviděli ani po upozornění indiánským průvodcem, bylo mnoho. Velmi interkulturně zajímavé bylo ranní setkání s tarantulí, která nocovala v hamace jednoho z italských návštěvníků (Obrázek 36). Evropští návštěvníci přistupovali k tarantuli s obavami, s tendencí vše potenciálně nebezpečné odstranit, zabít, eliminovat. Indiánský průvodce po chvíli pozorování s velkou nonšalancí vzal tarantuli, nechal ji pobíhat po své ruce a na konci „představení“ ji vzal a přenesl na trám přístřešku se slovy, že je užitečná a loví hmyz. V těch okamžicích se velmi silně proluly dva světy a takové setkání může Evropana změnit na celý život, neboť si uvědomí omezenost svého vidění světa a sílu svého stereotypu svět kolem sebe násilně měnit, přizpůsobovat, „sterilizovat“. Velkou roli při tomto setkání měl i průvodce italské skupiny, který pomohl překonat ve spolupráci s místním průvodcem počáteční strach až hysterii některých členů italské skupiny z tarantule.



Obrázek 36 – Nežádoucí, či žádoucí spolunocležník? Jak kulturní zkušenost odpovídá? (Foto: J. Zelenka)

Kulturní šok?

Přestože je kulturní šok popisován jako možný projev styku návštěvníků s velmi odlišným kulturním prostředím, při této výpravě se nijak zřetelně neprojevil. Jak si to lze vysvětlit v oblasti, kde je jediným majetkem indiánů kánoe vyrobená z jednoho kusu kmene, dřevěná chýše bez stěn postavená na kůlech, oblečení, nádoby na vodu a hamaky pro spaní či denní odpočinek? Kde indiáni žijí část dne přímo ve vodě, která je jejich druhým domovem? A v krajině s mangrovy, bažinami, stromy se vzdušnými kořeny a s množstvím ramen řeky Orinoko, která dokresluje kulturní odlišnost?

Vedle předchozí zkušenosti s odlišným kulturním prostředím Latinské Ameriky, a tím i připravenosti všech členů výpravy, zde hráli velkou roli oba průvodci. Místní indiánský průvodce svou otevřeností, srdečností, snahou pomoci, sebejistotou ve znalosti prostředí byl pro návštěvníky jistotou, přirozenou autoritou a pro některé z nich i skvělým kamarádem. Také zkušený průvodce zahraniční skupiny výrazně přispěl svým nadhledem, a sice zvědavým, leč sebejistým způsobem reakce na různé situace, k vytvoření způsobu reakce skupiny a jejích jednotlivých členů na různé situace. Velmi významná byla i srdečnost, vstřícnost a hlavně bezprostřednost místních obyvatel. Skupinu a dva cestovatele tak nemohl překvapit ani zcela jiný styl života, prostý téměř všech vymožeností civilizace (Obrázek 37).

Většina návštěvníků tak spíše vnímala setkání s jinou kulturou v rovině osvobození se od „materiální přítěže“ euroamerické civilizace a obdivovala šťastný způsob života domorodých obyvatel. Bezstarostného života dennodenně otevřeného zážitkům i potravě z tropického pralesa, který však nebývá delší než 40 let.



Obrázek 37 – Papoušek či tukan jako domácí mazlíček a hamaky jako jediný cennější majetek indiánů v deltě Orinoka. (Foto: J. Zelenka)

Role průvodce zahraniční skupiny

Průvodce zahraniční skupiny byl zdánlivě při této výpravě v pozadí, neboť program, zajištění výpravy a výklad poskytoval místní průvodce. Díky jazykové blízkosti italštiny a španělštiny, v níž byl veden výklad místního průvodce, nebyl při výkladu a poskytování služeb pro italskou skupinu ani výrazný jazykový problém. Přesto však byla role průvodce zahraniční skupiny po celou dobu pobytu skupiny v deltě dosti významná. Nejen že se staral o kvalitu poskytovaných služeb (dotazy na jídlo, program), ale také doplňoval svými dotazy, poznámkami a nadhledem výklad místního průvodce. Ještě významnější pro tuto specifickou výpravu však byla jeho role „interkulturního prostředníka“, neboť pomáhal místnímu průvodci nejen verbálně, ale i svým osobním příkladem, respektovat místní indiánskou kulturu a jak bylo naznačeno při setkání s tarantulí, i překonat počáteční předsudky pro řešení situace. Výrazně přispěl i k hloubce prožitku členů své skupiny svými doplňujícími dotazy na místní kulturu a přírodu. Jeho živý zájem, na rozdíl od několika členů jeho skupiny, byl

motivační i pro indiánské průvodce. V jeho roli mu pomáhali i čeští cestovatelé, živě se zajímající o vše a provozující s indiánskými průvodci mnohé aktivity (např. koupání ve vodě, údajně bezpečné a bez piraní, lezení na palmy).

Přístup průvodce zahraniční skupiny je částečně zřejmý z Obrázek 38 (třetí zleva se založenýma rukama), kdy se zájmem pozoroval místní kuchyni a poté se podrobně zeptal na jednotlivá jídla, všechna ochutnal, zhodnotil a porovnal s evropskými jídly či jídly v jiných zemích světa.



Obrázek 38 – Milé rozloučení návštěvníků s místní indiánskou kulturou – prostá a bezprostřední hostina z jídel dle místních receptur (Foto: J. Zelenka)

Oceánie – Velikonoční ostrov¹²

Velikonoční ostrov (v místní řeči Rapa Nui; Eastern Island) je nepatrným sopečným ostrůvkem o velikosti 164 km², nacházejícím se v Tichém oceánu, místem s trvalým osídlením, nejvzdálenějším od dalšího trvale osídleného místa (2075 km od Pitcairn Island). Tato jeho izolovanost byla jedním z významných faktorů, které ovlivňovaly zdejší polynéskou kulturu po několik staletí a byly jedním z podnětů vytvoření obřích soch moai, které jsou součástí mentální mapy ostrova pro všechny vzdělanější lidi ve světě. Nejen moai jsou unikátním kulturním dědictvím, také díky drsnému podnebí s rychlými proměnami počasí a téměř neustávajícím větrem se zde mohou návštěvníci setkat s mnoha dalšími unikátními artefakty, kterými jsou megalitické náboženské a pohřební plošiny (ahu), domy ve tvaru lodí (hare paenga), kamenné nadzemní i podzemní zahrádky (manavai), dřevěné moai a dosud nerozluštěné písmo na tabulkách rongo-rongo.

Celý ostrov má pro většinu návštěvníků neopakovatelný a unikátní *genius loci*, tvořený členitou sopečnou krajinou se stovkami kráterů a divokým rozeklaným pobřežím s množstvím zálivů či strmými, až třístametrovými útesy, často nepostřehnutelným přechodem a prolínáním přírodních útvarů a místní architektury, dochovanou autentičností staveb a možností volně se mezi nimi pohybovat, neobydleností většiny ostrova (obyvatelé byli sestěhováni do jednoho místa – Hanga Roa, a na ostrově lze nalézt pouze několik jiných trvale obydlených staveb), volně pobíhajícími stády koní a přetrvávající velmi silnou úctou místních obyvatel k posvátným místům a tradicím. Několik setkání s *geniem loci* konkrétních míst a roli znalostí, sdělené průvodcem, místními obyvateli či zjištěných z knižního průvodce, na sílu, emotivnost a případně i projevení se pocitu *genia loci* popisují následující drobné příběhy a setkání.

Socha moai v zálivu v Hanga Roa (Obrázek 39) je vzhledem k jejímu umístění zpravidla jednou z prvních soch, s nimiž se návštěvník seznámí. Pro jednoho z nich ráno po příletu na ostrov, v dešti, působila socha neskutečně, tajemně, nezúčastněně, mimo hranice lidského života a přesně naplnila jeho očekávání o sochách moai na ostrově. Pocit *genia loci* byl velmi silný také díky nepřítomnosti lidí v silném dešti, bylo možné nerušeně „hovořit“ se sochou i s jejím okolím a déšť také přispěl zvláštní atmosféře místa. Později se mu socha při opakovaných návštěvách i díky tomu, že naproti ní přes silnici je školní hřiště pravidelně zaplněné místními dětmi a okolo sochy chodí mnoho místních obyvatel, kteří jí nevěnují pozornost, stala běžnou součástí scenérie krajiny a naopak zacementovaná díra v jejím „břiše“ budila dojem umělosti. Výklad místního průvodce o „nedobrovolném zapůjčení“ sochy na loď jedné nejmenované světové velmoci pro opravu lodi s vyvrtáním díry v jejím břiše a její pozdější navrácení zpět však toto vnímání změnil. Po seznámení se návštěvníka s její pohnutou historií se její vnímání změnilo na symbol tragické historie ostrova a tlaku různých národů na obyvatele a kulturní dědictví malého ostrova a jeho svébytnost.

¹² adaptováno podle Zelenka a kol. (2008)

Genius loci se znovu projevila, tentokrát silněji a ve spojení s celým ostrovem, symbolickou, smutnou tragikou, ale také neuvěřitelnou houževnatostí, hrdostí a svébytností jeho obyvatel. A také tragikou lidské historie, svévolí, kterou dodnes vykonávají silnější nad slabšími. Pocit, který návštěvníka může díky průvodci provázet celý život a pomůže mu objevit, jinak procítit či do konce života si uchovat genius loci i na jiných místech (např. koncentrační tábory, gulagy).



Obrázek 39 – Socha moai s pohnutou historií v přístavu Hanga Roa, Velikonoční ostrov (Foto: J. Zelenka)

Ahu Akivi ve vnitrozemí ostrova (Obrázek 40) je jedním z mála rekonstruovaných ahu. Vedle typické monumentálnosti soch připomene výklad průvodce návštěvníkům unikátnost místa ve spojení s historií ostrova – jde o jedinou skupinu soch moai, které nehledí do vnitrozemí ostrova, ale dívají se na moře. Tato skupina sedmi moai, realisticky znázorňujících prvních sedm hrdinných oceánoplavců, kteří ostrov pro dodnes opěvovaného krále – přesídlitele Hotu Matua objevili (jak dokládají i písně na křesťanských modlitbách v místním kostele), upírá své pohledy ne do vnitrozemí na vesnici, ale na Tichý oceán a na Hivu – ostrov v Markézách, odkud podle legend připluli první osadníci. Genius loci je zřetelný především, pokud si návštěvníci místa uvědomí zosobnění síly vztahu místních obyvatel k předkům, jak ukazují i první „generace“ soch moai, jejichž vzorem byli také předci, věrně v sochách zobrazení včetně jejich rozdílné velikosti.

Pro zesílení vlivu místa a získání úcty k odvaze a dovednostem tehdejších Polynésanů může průvodce připomenout techniky dávných oceánoplavců, kteří dokázali na svých jednoduchých plavidlech s využitím zejména znalostí oceánských proudů, hvězd, polohy Slunce, příznaků blízkosti ostrova a kolektivní spolupráce na výpravách s plavbou v „rojnici“ nalézt vzdálené ostrovy na tisícikilometrové vzdálenosti.



Obrázek 40 – Pohled na Hivu – Ahu Akvi (Foto J. Zelenka)

Pláž Anakena s Ahu Naunau (Obrázek 41) je zřejmě nejmalebnějším místem Velikonočního ostrova a odpovídá „klasické“ představě tropického ráje se zářícím pískem, palmami, vlnícím se oceánem a neskutečnou scénérií moai na dvou ahu. Tuto krásu místa může průvodce převést se znalostí historie místa na vnímání genia loci i pochopení místní kultury. Místní genius loci totiž zvýrazňuje či dokonce tvoří významné události v minulosti, které jakoby z místa vyzařovaly (nebo je místo přitáhlo svým kouzlem krajinné scenerie i zachovalostí místních soch, dlouhá staletí konzervovaných v písku). Zde přistálo prvních sedm oceánoplavců – průzkumníků a zde přistáli i první osadníci pod vedením legendárního krále Hotu Matua. Na této pláži experimentoval Thor Hayerdal s tesáním a vztyčováním moai za účasti místních obyvatel a jeho socha moai doplnila původní ahu. Koncentrovaná historie na několika stovkách čtverečních metrů. Někde zde podle výkladu průvodce pro české návštěvníky se procházel i Pavel Pavel a pokoušel se „vymluvit“ domorodcům, že se sochami moai pohybovala božská mana, kterou mohou nahradit lana a kývavý pohyb sochy vpřed.

Pláž je také hranicí mezi plochým pobřežím od poloostrova Poike ke strmé části ostrova s divokým pobřežím s mnohými útesy pod masivem vulkánu Terevaka, dalším místem pohnuté historie kmenových válek ostrova, které průvodce připomene. A tak historie vyložená průvodcem vykřeše z písku tropického ráje postavy, které jako by obklopovaly návštěvníka této pláže.



Obrázek 41 – Pláž Anakena s Ahu Naunau (Foto: J. Zelenka)

Evropa – Národní geopark Železné hory

Národní geopark Železné hory byl vyhlášen Rozhodnutím Ministerstva životního prostředí České republiky v dubnu 2012. Jeho vyhlášením byla završena systematická činnost komerční firmy Vodní zdroje Chrudim, spol. s r. o., která v blízkém regionu dlouhodobě vyvíjela činnosti spojené se vzděláváním odborné i laické veřejnosti, žáků, studentů středních i vysokých škol a s propagací tohoto území pro veřejnost. Tato činnost byla vyhlášením Národního geoparku Železné hory akcelerována a stala se organickou součástí jeho života. V území bylo popsáno více než 100 lokalit – geotopů, přičemž každý z nich má tu více, tu méně skrytý potenciál s možností mnohovrstevného výkladu.

Zkušenosti s domácími a zahraničními návštěvníky Geoparku Železné hory

Podle typu návštěvníka je možné volit populární či odborně zaměřený výklad, který však vždy musí být podán jako příběh. Tato dlouholetá činnost logicky vyústila i v paralelní vzdělávací programy, které využívají a doplňují infrastrukturu Geoparku Železné hory.

Zkušenosti pracovníků – geoprůvodců Vodních zdrojů Chrudim a tedy Národního geoparku Železné hory s provázením tuzemské klientely jsou veskrze pozitivní a až na řídké výjimky nebylo nutné řešit disharmonii či antagonismus hostitelské komunity vůči návštěvníkům. Poněkud jiná situace může nastat v momentu, kdy do Geoparku Železné hory přivítá zahraniční návštěvník. S určitými modelovými situacemi mají pracovníci Vodních zdrojů Chrudim zkušenosti, které vyplývají z komerční spolupráce při řešení geologických, hydrogeologických a enviromentálních problémů. Tato spolupráce se v průběhu dvaceti let rozvinula do podoby déletrvajících stáží, při kterých byla v rámci volnočasových aktivit uskutečňována návštěva Železných hor – vybraných lokalit. Zde byli stážisté neformálním způsobem seznamováni s historií, kulturou, architekturou či gastronomií. Tento proces byl během let „obohacen“ o návštěvy rodinných příslušníků stážistů či jejich známých, takže během doby došlo k ustálení způsobu komunikace a chování geoprůvodce vůči těmto návštěvníkům. Pracovníci Vodních zdrojů Chrudim a Geoparku Železné hory mají určité zkušenosti s návštěvníky z Ruska a Japonska.

Návštěvníci z Ruska

Věková skladba návštěvníků z Ruska je velmi široká. Od dětí a jejich rodičů přes vysokoškolsky vzdělanou střední a „předdůchodovou“ generaci. Přístup k průvodcování respektoval různé segmenty ruských návštěvníků:

- Při návštěvě **rodin s dětmi** v terénu byl upřednostňován poněkud akční styl průvodcování a pohybu v terénu s důrazem na zážitkový typ turistiky. Návštěvníci se nevyhýbali náročnějšímu terénu a nevyžadovali všestranný komfort.
- **Starší návštěvníci** se vyznačují širokým kulturním vzděláním, které se místy vyznačuje až detailními znalostmi v oboru literatury či historie; např. při návštěvě restauračních zařízení velmi často citují Haška.

- Pokud je provázen **návštěvník se vzděláním v oboru přírodních věd**, pak i geoprůvodce se místy dozvídá spoustu informací s praktickými komentáři, které nějakým způsobem souvisí s přednášenými tématy. Dochází tak ke vzájemnému obohacování geoprůvodce i návštěvníka.
- **Střední generace Rusů**, která je laděna čistě turisticky, klade důraz na určitý komfort pohybu na lokalitě, na náplňovou pestrost a na kvalitní služby a kvalitní českou gastronomii.

Pohyb v přírodě na zajímavých lokalitách je brán jako vítaná doplňková složka po návštěvě např. historického centra Kutné Hory či Litomyšle. Tato okolnost je perspektivně vnímána jako jeden ze segmentů nabízených balíčků geoturismu v Geoparku Železné hory na spojnici dvou destinací, které mají statut památek pod ochranu UNESCO.

Velmi vítanou kvalifikací geoprůvodce je dobrá znalost ruštiny a znalost historických konsekvencí Rusů a Čechů. Dále je velmi žádoucí i určitá znalost reálií ze současného Ruska. Tyto znalosti jsou zárukou pro vyloučení střetových momentů, které by se necitlivým způsobem dotýkaly náboženských či kulturních rozdílů. Tam, kde ruský návštěvník vycítí vyšší stupeň „vzdělání“ jak v jazyce, tak ve znalosti ruské mentality, tam dochází k rychlému nastolení důvěry mezi návštěvníkem a geoprůvodcem, která vyústí v předání příznivých referencí známým návštěvníka.

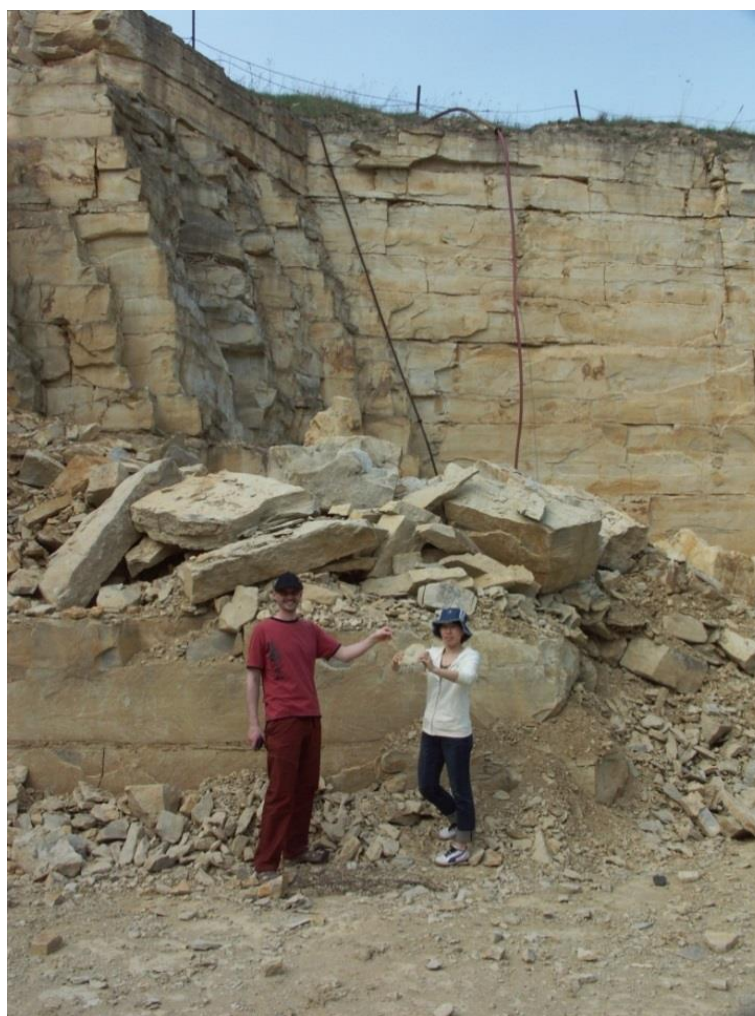
Japonští návštěvníci

Návštěva japonského turistu má mnohá specifika, u nichž lze nicméně vysledovat určité „zákonitosti“. Věková skladba návštěvníků z Japonska je relativně monotónní, průvodci se setkávají většinou se střední až starší generací. Až na určité výjimky se jedná o organizovaný typ zájezdů. V tomto případě je nutný tlumočnický s aprobací japonštiny, u kterého je samozřejmostí široká znalost mj. kulturních a náboženských specifik. Tato „pravá ruka“ geoprůvodce je zpravidla dostatečným garantem pro eliminaci některých frází či slovního komentáře, který by nechtě nějakým způsobem japonského turistu zneklidnil. Vše tedy probíhá za účasti tlumočnicka z japonštiny do češtiny, přestože japonští turisté ovládají i angličtinu.

Japonský turista je až na řídke výjimky vášnivý fotograf a také se rád nechává fotografovat, jak ukazují snímky na konci kapitoly. Proto je velmi vhodné zařadit do spektra navštívených lokalit místa s významným pohledovým potenciálem (Obrázek 45) a lokality s vysoce atraktivní a fotogenickou náplní, jako jsou zámky, zámecké zahrady, staré hrady (Obrázek 49), zříceniny, sochy, vybrané pasáže z lidové architektury (návštěva skanzenu) aj. Dále japonského turistu spolehlivě zaujme lokalita s určitým potenciálem mýtických či historizujících jevů jako prameny, jeskyně či kameny (viz Obrázek 44 a Obrázek 46) – skály v širokém slova smyslu (analogie Suseiky).

Je kladen důraz na komfort pohybu na lokalitě a vysoké nároky na gastronomii a kvalitu dalších služeb při návštěvě restauračních zařízení či při výběru ubytovacího zařízení. Za příjemný zážitek pokládají japonští turisté možnost občerstvení v přírodě (Obrázek 47), ovšem při dodržení vysokých standardů na kvalitu jídla a pití.

Japonského turistu lze v Geoparku Železné hory obecně zaujmout spolehlivým pestrým průvodcováním a návštěvou míst s určitou „přírodně-duchovní náplní“; je rád překvapován a má rád určité příměry, které může ztotožnit s tím, co zná v japonských reáliích.



Obrázek 42 – Návštěva lomu na „památkářskou opuku“ v Příbylově u Skutče (Foto: D. Smutek)



Obrázek 43 – Fárání na důlním díle Svornost v Jáchymově (Foto: D. Smutek)



Obrázek 44 – Menhir na Podhůře u Chrudimi – Vstupní brána do Železných hor, „ztotožnění“ se s příběhem o kamenu (Foto: D. Smutek)



Obrázek 45 – Výstup na rozhlednu Bára – významné pohledové místo Geoparku Železné hory a vděčný objekt pro fotografování (Foto: D. Smutek)



Obrázek 46 – Menhir na Podhůře u Chrudimi – Vstupní brána do Železných hor (Foto: D. Smutek)



Obrázek 47 – Zahradní piknik v sídle Geoparku Železné hory (Foto: D. Smutek)



Obrázek 48 – Návštěva geotopu v Prachovicích, pohled do lomu s fosiliemi z prvohorního moře (Foto: V. Smutková)



Obrázek 49 – Hrad Lichnice v Železných horách – interaktivní program na návrší hradu (Foto: D. Smutek)



Obrázek 50 – Hrad Lichnice v Železných horách – pohledové místo pro fotografování (Foto: D. Smutek)

Citovaná literatura

- [1] AKAD. (1998). Akademický slovník cizích slov. Praha: Academia.
- [2] BREZINA, I., BREZINOVÁ, I. (2001): Kulturní šok (CESTA NA VÝCHOD). Kalimera, 30. dubna 2001
- [3] CÍLEK, V. (2007): Makom: kniha míst. Praha: Dokořán, 2. vydání, 300 str., ISBN 978-80-7363-120-8
- [4] COHEN, E. (1972). Towards a Sociology of International Tourism. Social research, Vol. 39, 164-182.
- [5] ENCYKLOPEDIÉ DIDEROT. (2001). Encyklopedie Diderot na CD ROM.
- [6] FORSYTH, F. (2007): Afghánec. Praha: Knižní klub. ISBN 978-80-242-1931-8
- [7] HINDEMITH, P. (2008): Skladatelův svět: Jeho obzory a hranice. Praha: AMU, 1. vyd., 248 s., ISBN 978-80-7331-132-2
- [8] JAFARI, J. (2000). Encyclopedia of Tourism. London: Routledge.
- [9] JINDRA, J. (2007). Backpacker : Cestovatelské triky a příběhy. Kartografie Praha., 216 s., ISBN 978-80-7011-930-3
- [10] KOTTAK, C. (1991). Cultural Anthropology. McGraw-Hill, Inc.
- [11] KUHN, T. S. (1982): Štruktúra vedeckých revolúcií. Bratislava: Pravda
- [12] KUNEŠOVÁ, E. – FARKOVÁ, B. (2001) Technika zahraničních zájezdů. Praha: Idea Servis
- [13] NORBERG-SCHULZ, C. (1994). Genius loci: k fenomenologii architektury. Praha: Odeon, 218 str., ISBN 80-207-0241-5.
- [14] ORIEŠKA, J. (1999): Metodika činnosti průvodce Idea Servis Praha, 4. vydání, ISBN 80-85970-10-4
- [15] PROCHÁZKA, O. (2009). Jak příběhy přenáší kontext. Recenzovaný sborník 5. ročníku konference s mezinárodní účastí Kognice. Hradec Králové: Gaudeamus.
- [16] RUSKOVÁ, D. (2005). Kapitoly o kultuře chování a jednání. V Přehled evropských dějin kultury a umění (stránky 112-113). 3. vyd., Hradec Králové: Gaudeamus, 136 str. ISBN 80-7041-499-5.
- [17] RÝZNAR, L. (2005). Společenský Evropan. Kunovice: Evropský polytechnický institut, s.r.o., 164 str., ISBN 80-7314-076-4
- [18] SKOCHOVÁ, I. (2008): Smrtelná dávka českých stereotypů, 19. dubna 2008, Reflex.cz, <online>, dostupné na WWW: <<http://www.reflex.cz/clanek/stary-reflex-reflex-cz-reflex-cz-zvenku/30070/smrtelna-davka-ceskych-stereotypu.html>>, staženo 9. 7. 2013
- [19] ŠÍPEK, J. (2001): Úvod do geopsychologie. Praha: ISV, 163 str., ISBN 80-85866-70-6
- [20] ŠÍPEK, J., ŠTYRSKÝ, J. (2007): Kapitoly z geopsychologie. Hradec Králové: Gaudeamus, 1. vyd., Hradec Králové: Gaudeamus, 152 str. ISBN 978-80-7041-813-0
- [21] ŠTYRSKÝ, J., ŠÍPEK, J. (2011): Geograficko psychologické souvislosti cestování, turistiky a rekreace: kapitoly z geopsychologie. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 164 str., ISBN 978-80-7435-114-3

- [22] THOMA, Z. (červen 2007). Turisté a mizející svět. Psychologie dnes.
- [23] UN WTO (říjen 1999). Global Code of Ethics for Tourism. UN World Tourism Organisation, <online>, dostupné na WWW:
<<http://www.unep.org/bpsp/Tourism/WTO%20Code%20of%20Conduct.pdf>>, staženo 9. 7. 2013
- [24] WIRNITZEROVÁ, B. (2012): ústní sdělení
- [25] ZELENKA, J. a kol. (2007): Průvodce cestovního ruchu. Gaudeamus Hradec Králové, 115 stran, 3. vydání, ISBN 978-80-7041-189-6
- [26] ZELENKA, J. a KOL. (2008): Percepce krajiny a genius loci. Gaudeamus Hradec Králové, 326 str., ISBN 978-80-7041-191-9
- [27] ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. (2012): Cestovní ruch. Výkladový slovník. Linde Praha, 2., kompletně přepracované vydání, 768 stran, ISBN 978-80-7201-880-2

Doporučená literatura

- [1] BUCHTOVÁ, B., POKORNÝ, J. (2004): Podnikání a kulturní odlišnosti. Brno: Masarykova univerzita 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2004. 248 s. ISBN 80-210-3490-4
- [2] GULLOVÁ, S. (2011) Mezinárodní obchodní a diplomatický protokol. 2. přepr. vyd. Praha: Grada Publishing, 256 s. ISBN 978-80-247-3777-5
- [3] HALÍK, T. (2006) Prolínání světů. Praha: Lidové noviny
- [4] CHOOPRA, D. (2008) Buddha: Příběh osvícení. Praha: Knižní klub
- [5] KOCOURKOVÁ, J. (2009): Etiketa na cesty, aneb, Jiný kraj, jiný mrav. Vyd. 1. Velké Bílovice: TeMi CZ, 678 s. ISBN 978-80-87156-39-1
- [6] LESTER, R. C. (1997) Buddhismus: Cesta k osvícení. Praha: Prostor
- [7] MORGENSTERNOVÁ, M., Šulová, L. a kol. (2007): Interkulturní psychologie: Rozvoj interkulturní senzitivity. Praha: Karolinum, 218 stran, ISBN 978-80-246-1361-1
- [8] PICHANIČ, M. (2004): Mezinárodní management a globalizace. Praha: C. H. Beck, ISBN 80-245- 0421-9
- [9] PROJEKT VARIANTY (2002): Interkulturní vzdělávání: příručka nejen pro středoškolské pedagogy. Praha: NLN
- [10] PRŮCHA, J. (2007): Interkulturní psychologie: Sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů. Praha: Protál
- [11] SELIGMAN, S. D. (2007) Čínská obchodní etika: průvodce protokolem, společenským chováním a kulturou v Číně. Praha: BB art
- [12] ŠRONĚK, I. (2001): Kultura v mezinárodním podnikání. 1. vydání Praha: Grada, 167 str., ISBN 80-247-0012-3
- [13] ŠTYRSKÝ, J., ŠÍPKOVÁ, P., ŠÍPEK, J. (2009): Psychologické problémy multikulturní komunikace a problém minimální „cestovatelské“ jazykové vybavy. Sborník z II. Mezinárodní konference KAL FIM UHK „Vědecký výzkum a výuka jazyků“. Hradec Králové: Gaudeamus

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Záporné ohlasy multikulturalismu v přistěhovalecké čtvrti, Ljubljana, Slovinsko (Foto: K. Venclová)	8
Obrázek 2 – Optimistická stránka multikulturalismu – studenti z rozvíjejících se zemí jako absolventi české univerzity (Foto: D. Bruothová).....	10
Obrázek 3 – Vstup do Buddha monastery, Kaohsiung, Taiwan (Foto: P. Němec) ..	11
Obrázek 4 – Posvátno k lidem promlouvá napříč kulturami i staletími, Mariánské Skoky (Foto: B. Wirnitzerová)	12
Obrázek 5 – Navazování mezikulturní komunikace s využitím ohleduplnosti a čokolády. Rumunsko (Foto: B. Wirnitzerová)	14
Obrázek 6 – Normální? Slušné? Hezké? Necudné? Všechny tyto soudy jsou determinovány naší kulturou. (Foto: B. Wirnitzerová)	16
Obrázek 7 – Restaurace zvoucí turisty sympaticky – komickou multikulturální nabídkou, Korfu (Foto: B. Wirnitzerová).....	17
Obrázek 8 – Každý člověk, kterého na svých cestách potkáváme, je svým způsobem zrcadlem nás samých. Indie (Foto: I. Tichá).....	18
Obrázek 9 – Veselá, živá, hlučná a rytmická karibská kultura se projevuje svébytně i na malbách pouličních malířů (Foto: J. Zelenka)	20
Obrázek 10 – Třídění odpadu po indicku – některá kulturní specifika jsou pro Evropana těžko stravitelná. Dharmasala, Indie (Foto: I. Tichá).....	23
Obrázek 11 – Role kuriozity může být poučná, zábavná i únavná. Angra, Indie (Foto: I. Tichá)	24
Obrázek 12 – Aktivní účast na poznávání reálií přispěje vlastnímu prožitku i přijetí místními. Indie (Foto: P. Tichý)	25
Obrázek 13 – I účastníci organizovaných zájezdů touží po autenticky vyznívajících explorativních prožitcích, Korfu (Foto: B. Wirnitzerová)	27
Obrázek 14 – Zvláště při vedení dětí se vyplatí s činorodostí a zvědavostí aktivně pracovat, aniž bychom zpochybnili svou autoritu. Jablonné nad Orlicí (Foto: K. Venclová)	28
Obrázek 15 – Umírající strom interpretovaný jako obraz koloběhu života. Babiččino údolí (Foto: K. Venclová)	30
Obrázek 16 – Také neživá příroda poskytuje množství příběhů, které je možno vyprávět a prožívat jejich prostřednictvím monumentalitu navštívených míst, Rumunsko (Foto: B. Wirnitzerová)	31
Obrázek 17 – Hromada dělových koulí z 15. století nebo latrina, na níž byl (zrazen svým sluhou) podobnou dělovou koulí zabit zbojný rytíř Erasmus, když se ukrýval na svém nedobytném hradě? Predjamski grad, Slovinsko (Foto: K. Venclová)	32
Obrázek 18 – Intuitivní multikulturní hudební uskupení vzniklé na jeden večer z hudebníků rozmanitých národností. Tbilisi, Gruzie (Foto: J. Lička)	33

Obrázek 19 – Ani naše střeoevropská doprava není prostá nepohodlí. Podaří-li se ale průvodci udělat ze stresové situace dobrodružství, může být i jízda v přeplněném autobuse zážitkem. Brno (Foto: K. Venclová)	36
Obrázek 20 – Slovinci si na sladkosti potrpí, neservírují je ale jako hlavní jídlo. Trojane, Slovinsko (Foto: K. Venclová)	42
Obrázek 21 – Presentace národních vegetariánských pochoutek s vícejazyčnými popisky (Foto: K. Venclová)	45
Obrázek 22 – Překvapení setkáním s vlastní kulturou, Ljubljanski grad, Slovinsko (Foto: K. Venclová)	48
Obrázek 23 – Rozdíly úvodních stránek české, anglické, německé a polské verze téhož portálu. Orlické hory a Podorlicko, duben 2012 (http://www.orlickehory-cz.info)	49
Obrázek 24 – Aktuální pozvánky s kompletními informacemi v anglickém jazyce a odkazy na orientační mapky s vyznačeným místem konání. Opocno tourist information pages, duben 2012 (http://opocno-city.opocno.cz)	50
Obrázek 25 – Trojjazyčná vzdělávací tabule nikterak nezohledňující praktické potřeby návštěvníka, Vižňov, Broumovsko (Foto: K. Venclová)	51
Obrázek 26 – Požehnání v buddhistickém chrámu v Chiang Rai (Foto: Petra Čermáková)	53
Obrázek 27 – Originální socha smaragdového Buddhy v chrámu v Chiang-Mai (Foto: Petra Čermáková)	54
Obrázek 28 – Tradiční přivítání na letišti v Bangkoku (Foto: Petra Čermáková) ..	55
Obrázek 29 – Mnoho pouští světa odpadky jen „kvete“ (Foto: J. Štyrský)	56
Obrázek 30 – Průvodce Omar vysvětluje v alabastrové dílně postupy při výrobě "staroegyptských" suvenýrů (Foto: J. Štyrský)	57
Obrázek 31 – Socha královny Hatšepsut v jejím zádušním chrámu – patrný umělý vous a stopy původních barev na tváři (Foto: J. Štyrský)	58
Obrázek 32 – Babička, matka, dcera (Foto: J. Štyrský)	58
Obrázek 33 – Reliéf ve svatyni Horova chrámu u města Edfu na Nilu. Král Ptolemaios III. (vlevo) sype písek jako stavební materiál k nohám boha Hora, který je typický sokolí hlavou s královskou korunou (237 př. Kr.) (Foto: J. Štyrský)	59
Obrázek 34 – Indiánští průvodci (vlevo s čepičkou a zcela vpravo) předvádějí získávání vody z lián. Italský návštěvník (druhý zleva) je plně zaujat ověřováním chuti vody z liány. (Foto: J. Zelenka)	61
Obrázek 35 Místní indiánská vesnice v deltě řeky Orinoko. Veškerý majetek tvoří tato chýše, kánoe, oblečení, hamaky a nádoby na vodu. (Foto: J. Zelenka)	62
Obrázek 36 – Nežádoucí, či žádoucí spolunocležník? Jak kulturní zkušenost odpovídá? (Foto: J. Zelenka)	63
Obrázek 37 – Papoušek či tukan jako domácí mazlíček a hamaky jako jediný cennější majetek indiánů v deltě Orinoka. (Foto: J. Zelenka)	64

Obrázek 38 – Milé rozloučení návštěvníků s místní indiánskou kulturou – prostá a bezprostřední hostina z jídel dle místních receptur (Foto: J. Zelenka).....	65
Obrázek 39 – Socha moai s pohnutou historií v přístavu Hanga Roa, Velikonoční ostrov (Foto: J. Zelenka).....	67
Obrázek 40 – Pohled na Hivu – Ahu Akvi (Foto J. Zelenka).....	68
Obrázek 41 – Pláž Anakena s Ahu Naunau (Foto: J. Zelenka).....	69
Obrázek 42 – Návštěva lomu na „památkářskou opuku“ v Příbylově u Skutče (Foto: D. Smutek)	72
Obrázek 43 – Fárání na důlním díle Svornost v Jáchymově (Foto: D. Smutek).....	73
Obrázek 44 – Menhir na Podhůře u Chrudimi – Vstupní brána do Železných hor, „ztotožnění“ se s příběhem o kamenu (Foto: D. Smutek)	73
Obrázek 45 – Výstup na rozhlednu Bára – významné pohledové místo Geoparku Železné hory a vděčný objekt pro fotografování (Foto: D. Smutek)	74
Obrázek 46 – Menhir na Podhůře u Chrudimi – Vstupní brána do Železných hor (Foto: D. Smutek)	74
Obrázek 47 – Zahradní piknik v sídle Geoparku Železné hory (Foto: D. Smutek).....	75
Obrázek 48 – Návštěva geotopu v Prachovicích, pohled do lomu s fosiliemi z prvohorního moře (Foto: V. Smutková)	75
Obrázek 49 – Hrad Lichnice v Železných horách – interaktivní program na návrší hradu (Foto: D. Smutek).....	76
Obrázek 50 – Hrad Lichnice v Železných horách – pohledové místo pro fotografování (Foto: D. Smutek)	76



Ministerstvo životního prostředí

Tento dokument byl vytvořen za finanční pomoci Revolvingového fondu Ministerstva životního prostředí. Za obsah tohoto dokumentu je výhradně odpovědný řešitel projektu prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc. a jeho autoři a nelze jej v žádném případě považovat za názor Ministerstva životního prostředí.

Název: Multikulturní rozdíly návštěvníků

Autoři: Bc. Kateřina Venclová, doc. PaedDr. Jiří Štyrský, CSc., doc. PhDr. Jiří Šípek, CSc. et Ph.D., RNDr. Daniel Smutek

Elektronická sazba: Ing. Hana Hornyšová

Rok a místo vydání: 2013, Chrudim

Vydání: první

Náklad: 100 výtisků

Vydalo nakladatelství Vodní zdroje Chrudim
jako svou 9. publikaci.

ISBN 978-80-905154-8-2