

Artur Kurek

O NOWE OBLCZE OBSŁUGI TURYSTYKI KULTUROWEJ

Turystyka kulturowa jest dzisiaj jednym z ważniejszych elementów ofert turystycznych wielu touroperatorów. Jak twierdzi W. Gaworecki (1997), siłą turystyki kulturowej w Stanach Zjednoczonych Ameryki jest jej zdolność wprowadzenia turystów w aktywne uczestnictwo, „odbiorca ma wrażenie zżycia się z kulturą i przebywania w centrum wydarzeń”. Nie inaczej jest też i w innych państwach. Polska ma również spory potencjał do wykorzystania w tej dziedzinie, problem jedynie tkwi w tym, czy dzisiejszy stan tej formy turystyki w naszym kraju daje możliwość aktywnego uczestnictwa turystów.

Na podstawie poczynionych przez autora obserwacji grup turystycznych odbywających wycieczki po Starym Mieście w Krakowie i jego muzeach¹, można zauważyć, że – najogólniej rzecz biorąc – obsługujący turystów przewodnicy oddziaływali jedynie na ich percepcję pamięciową. Praca przewodnika, pilota lub kierownika grupy realizującej program zwiedzania miasta czy zapoznawania się z ekspozycją muzealną ograniczała się jedynie do przekazywania wiadomości o mijanych obiektach oraz eksponatach. Podawane były fakty historyczne, geograficzne, przyrodnicze itp. Słuchacze zasypywani byli ogromną ilością dat, nazwisk, faktów. Taki przekaz nie prowadził do zżycia się turystów z kulturą, nie dawał im także poczucia, że znajdują się w centrum uwagi i wydarzeń.

¹ Autor we wrześniu i październiku 2008 r. dokonał badań pilotażowych. Uczestniczył w pięciu wędrownkach poprowadzonych Drogą Królewską w Krakowie. Były one obsługiwane przez miejscowych licencjonowanych przewodników. Wraz z tymi grupami odbył także wycieczki po muzeach. Niniejsze rozważania bazują na obserwacjach poczynionych w trakcie tych wędrowek.

Główną rolę odgrywał przewodnik, pilot, opiekun grupy. On decydował o sposobie, formie i treści przekazywanych informacji często niemających wiele wspólnego z oczekiwaniami zwiedzających. Takie traktowanie ustawiało ich w roli odbiorców ślepo wierzących w słowo głoszone przez przewodnika, co zwykle prowadzi do zabijania ciekawości turystów i samodzielności myślenia. Można nawet stwierdzić, że tak prowadzona turystyka kulturowa straciła swój sens.

Na podstawie poczynionych obserwacji należy wnioskować, aby działania oddziałujące na formę podawczą zastąpić – w jak najszerszym zakresie działalności poznawania obiektów, walorów, zjawisk krajoznawczych – stymulowaniem myślenia i działania. Nie oznacza to bynajmniej rezygnacji z wykorzystywania pamięci, która przecież w każdej działalności dotyczącej przyswajania informacji odgrywać będzie swoją rolę, musi to jednak oznaczać zmianę hierarchii. Pierwsze miejsce powinno zająć myślenie i działanie samych uczestników, biorących udział w turystyce kulturowej.

Proponowane przeobrażenia w obsłudze tej formy turystyki wynikają z teorii psychologicznych i epistemologicznych. Zanim jednak przejdziemy do opisu tych spośród nich, które zostały wykorzystane do prezentacji modelowego rozwiązania zmian w obsłudze turystyki kulturowej, należy zaznaczyć, że ich autorzy, w ogóle nie zwracali uwagi na zagadnienia turystyczne, nie mówili o sposobach przekazywania informacji turystom, czy w ogóle pracy przewodnika, pilota lub opiekuna grupy wycieczkowiczów. Uwydatnili natomiast prawidłowości, które w turystyce kulturowej, zdaniem autora, powinny występować. Dalsza część artykułu jest próbą egzemplifikacji tych teorii.

Istnieje kilka takich teorii, które można by wykorzystać. Są to przede wszystkim teorie: genetycznego poznania, receptywna oraz odkrywająca (por. Piaget 1977). W turystyce kulturowej nie zostały one jeszcze spopularyzowane. Warto je zatem skrótowo omówić, zwracając uwagę na ich aspekty psychologiczne. Dzięki temu może uda się je rozkrzewić w szerszym gronie teoretyków, a może i praktyków turystyki kulturowej.

Teoria genetyczna. Twórcą genetycznej teorii poznania był Jean Piaget, światowej sławy psycholog i filozof, który położył wielkie zasługi w dziedzinie epistemologii. Zwrócenie się ku problemom teoriopoznawczym wniosło do jego badań z dziedziny psychologii nowe impulsy. Formułując teoretyczne zasady ewolucji poznania, Piaget odrzucił pogląd,

jakoby każde poznanie pochodziło od zmysłów i stanowiło pewną abstrakcję wyprowadzoną z danych zmysłowych. To przekonanie nazwał po prostu mitem. „Zadowalanie się hipotezą o zmysłowym pochodzeniu poznania sprowadza je do biernego rejestrowania faktów i ogranicza rolę poznania, inteligencji i działalności, które dzięki swym konstruktywnym cechom są nieskończenie twórcze” (Piaget 1977).

Poznanie zatem wiąże się zarówno ze spostrzeganiem, jak i z układem czynności logicznych, które mu towarzyszą. Wytworzone dzięki temu pojęcie jest pełniejsze od wrażeń i spostrzeżeń, bo obejmuje również czynności fizyczne wzbogacające doświadczenia poznawcze. Dane spostrzeżeniowe nie stanowią zatem zwyczajnej podstawy abstrakcji czy generalizacji. Pojęcie jest bowiem efektem wiązania spostrzeżeń i czynności im towarzyszących. Nie można więc odróżniać poznania zmysłowego od umysłowego, bo stanowią one jedność i w równym stopniu wspomagają mechanizm kształtowania się struktur poznawczych.

W procesie przekazywania turystom przez przewodnika informacji o obiektach ważną rolę powinny odgrywać akcentowane przez autora teorii genetycznej tzw. wielopoziomowe struktury funkcjonalne. Wyrażają one swoistą równowagę wewnętrzną podmiotu, która jest nie tylko naruszana, ale i przywracana. Poznanie jest bowiem procesem, którego istotą jest naturalne jego dążenie do osiągnięcia równowagi pomiędzy różnymi pojęciami, prawami, teoriami. Niekiedy w procesie tym pojawia się zakłócenie tej równowagi. Następuje to wówczas, gdy dotychczasowemu obrazowi faktu lub zjawiska, bądź dotychczasowej postawie wobec otaczającego świata zaprzeczają informacje nowe i nieznane zarazem. Następuje wówczas próba kompensacji tego zakłócenia równowagi przejawiająca się w dwóch procesach psychicznych: asymilacji i akomodacji. Pierwszy obejmuje przyswajanie nowej informacji jako elementu struktury już istniejącej. Polega ono na przekształcaniu tej informacji tak, aby była ona zgodna ze strukturą w umyśle już funkcjonującą. Jeżeli na przykład do posiadanego przez turystę pojęcia stylu architektonicznego, jako sposobu budowania w danym okresie, chcemy włączyć pojęcie jego odmiany, wzbogacamy i wzmacniamy przez to owe pojęcie zasadnicze, a osłabiamy poboczne.

Akomodacja jest procesem modyfikowania schematu pojęcia w celu dostosowania go do oznaczenia tego, co rzeczywiście powinno oznaczać. Na przykład to samo pojęcie stylu architektonicznego jest już przez

turystę rozumiane jako pewien sposób budowania w danym okresie historycznym. W pewnym momencie jednak turysta mógł zetknąć się z przykładami takiej architektury, która nie miała jednorodnych cech określonego stylu, była po prostu konglomeratem, względnie naśladownictwem z różnych epok. Wtedy zwiedzający nie może podporządkować tego spostrzeżenia dotychczasowym wyobrażeniom. Konieczna jest zatem akomodacja ukształtowanego schematu pojęcia stylu architektonicznego, aby nowe treści mogły znaleźć w nim miejsce.

Asymilacja i akomodacja służą wzmiankowanym powyżej procesom równoważenia schematów operacyjnych. Zdaniem J. Piageta (1977), równowaga umysłowa jest podstawą poznania na wyższym poziomie rozwoju człowieka. Myślenie abstrakcyjne, w którym dominują operacje logiczne, symbolizuje najwyższą formę tego rozwoju. Ten typ myślenia umożliwia człowiekowi swobodne operowanie pojęciami wykorzystywanymi w turystyce kulturowej, które są raczej pojęciami abstrakcyjnymi. Charakterystyka myślenia abstrakcyjnego jest częścią składową piagetowskiej interpretacji pojęcia inteligencji, jako sumy „aktywności umożliwiającej wzajemny kontakt jednostki z otoczeniem” (Piaget 1977).

Opracowane przez Piageta teoretyczne zasady rozwoju myślenia pojęciowego mogą się stać płodną podstawą zmian w obsłudze tytułowej formy turystyki. Uzasadnia on, że izolowane od siebie spostrzeżenia nie stanowią bezpośredniej podstawy pojęcia. Rozpoznawany dotąd mechanizm spostrzegania wskazuje na to, że właśnie jego organizacja i koordynacja kształtuje zarys pojęcia. Występują tu bowiem elementarne formy wnioskowania poprzedzające wnioskowanie logiczne, operatywne.

Receptywna teoria poznania. Równie pożyteczną rolę w turystyce kulturowej może odegrać znana w pedagogice teoria uczenia się receptywnego. Została ona ponownie odczytana i w sposób nowoczesny przedstawiona przez Dawida F. Ausubela. Adaptując ją na potrzeby obsługi turystyki kulturowej należy stwierdzić, że treści przekazywane turystom, aby były lepiej przyswajalne, powinny być podane w gotowej postaci. Może być niewielu turystów, którzy naprawdę samodzielnie potrafią zbudować poprawną sekwencję treści (Ausubel 1974).

Do praktycznego wykorzystania w turystyce kulturowej można odnaleźć wiele elementów tej teorii, które przydadzą się do zmian w sposobie obsługi podróży. Mamy tu na myśli wypracowane przez D. F. Ausubela pięć podstawowych zasad, które przeniesione na grunt obsługi

turystyki kulturowej mają za zadanie organizowanie i ukierunkowanie aktywnego procesu przyswajania wiedzy przez turystów. Zasady te zawierają kilka wskazówek.

Przede wszystkim należy dbać o organizowanie stałego postępu w przyswajaniu informacji przez turystę poprzez wzbudzanie zainteresowania danym tematem, wywoływanie motywacji, przekazywanie wskazówek, pytań, poleceń itp. Należy różnicować pojęcia w układzie progresywnym, tj. pojęcie, którego zakres jest węższy, powinno poprzedzać te, których znaczenie jest szersze. Kolejna wytyczna wiąże się z czynnościami integrującymi, które powinny polegać na stałym poszukiwaniu związków między informacjami o mijanych atrakcjach, akcentowaniu analogii, wydobywaniu szczególnych przypadków tego samego pojęcia itp. Ważną sugestią jest systematyczność w realizacji poszczególnych tematów, tzn. takie organizowanie zwiedzania, w którym byłaby przestrzegana logiczna kolejność przekazywanych informacji. Kryterium lokalizacji obiektów zgodnie z trasą zwiedzania powinno odegrać kluczową rolę, ale nie należy zapominać o chronologii. Dotyczy to zarówno skali mikro (zwiedzanie jednego obiektu, ekspozycji muzealnej), jak i makro (wielodniowa wycieczka). Wreszcie ostatnia wskazówka nakazuje mobilizowanie turystów przez przewodnika do aktywnego udziału w wyjeździe. Końcowym celem tego działania jest jak największe zrozumienie i przyswojenie przekazywanych przez niego wiadomości przez zwiedzających. Czynności, jakie ów kierownik grupy w tym względzie podejmuje, to przede wszystkim powtarzanie, łączenie przekazywanych informacji w jednorodne bloki, aplikowanie przyswojonych informacji w nowych sytuacjach poznawczych.

Należy podkreślić, że teoria receptywnego poznania nawiązuje bezpośrednio do koncepcji encyklopedyzmu czy materializmu dialektycznego. W odróżnieniu jednak od tamtych, kładzie nacisk na aktywność podmiotu i na potrzebę stałego mobilizowania go do intensyfikowania pracy myślowej w obrębie przyswajanych treści. Stąd właśnie w pewnej części – jedynie dotyczącej encyklopedyzmu – odpowiada temu systemowi sposób prowadzenia grup turystyki kulturowej, który zaobserwowano w badaniach pilotażowych. Niestety, zbyt rzadko łączono go z elementem aktywizowania turystów.

Odkrywająca teoria poznania. Jest to ostatnia teoria, która stała się podstawą do proponowanych zmian w obsłudze turystyki kulturowej.

Odkrywająca teoria poznania jest pewnego rodzaju przeciwieństwem receptywnej teorii. Jej autorem jest Jarome S. Bruner. Przyjął on, że w procesie poznania spostrzeżenie jest w równym stopniu pochodną percepcji zmysłowej, jak i wytworem motywacji, doświadczania oraz czynników społecznych (Bruner 1978).

Pomiędzy percepcją materiału informacyjnego a myśleniem pojęciowym zachodzi pełna koniunkcja. Istotą czynności spostrzeżeniowych człowieka jest jego aktywność w selekcjonowaniu informacji. Idąc za teorią genetyczną odkrywająca teoria poznania uzasadnia, że w każdym spostrzeżeniu pojawia się wnioskowanie, w którym występuje hipoteza dotycząca „wewnętrznego modelu świata” człowieka. Człowiek jest więc indywidualnością, która nie tyle przyjmuje, ile przetwarza informacje. Oznacza to, że jest on istotą twórczą. Całokształt zjawisk percepcyjnych będzie można zatem wyjaśnić wtedy, gdy zostanie należycie rozbudowana teoria spostrzegania z uwzględnieniem zmiennych charakteryzujących indywidualność człowieka. Zanim do tego dojdzie należy przyjąć, że przetwarzanie spostrzeganych informacji jest istotą poznania. Kierując się tym przekonaniem, J. S. Bruner stworzył nową teorię dydaktyczną bazującą na rozwiązywaniu problemów przez grupy osób. W turystyce kulturowej koncepcja ta może świetnie zaistnieć, wzbogacając – a nawet podważając – dotychczasowe sposoby przekazywania informacji opartych na encyklopedyzmie.

Rozwinięta przez J. S. Brunera odkrywająca teoria poznania, adaptowana do turystyki kulturowej, opierać się zatem powinna na sterowaniu czynnościami odkrywczymi turystów. Sterowanie to ma go doprowadzić do samodzielnego rozwiązywania problemów na podstawie dwóch podstawowych zasad. Pierwsza wymaga właściwego postawienia problemu i w miarę ścisłego jego zwerbalizowania. Najkorzystniejsze jest spontaniczne pojawienie się problemu, które może wywołać spontaniczne dążenie turysty do jego rozwiązania. Warto przy tym zaznaczyć, że próba wprowadzenia tej teorii do turystyki kulturowej byłaby dość rewolucyjna, gdyż, bazując na poczynionych obserwacjach, obsługi tej formy turystyki w Krakowie, bezwzględnie króluje frontalne prowadzenie wycieczki przez przewodników. Oni raczej nie przewidują modyfikacji oglądanych obiektów, zmian miejsc do oglądania, czy oddawania inicjatywy uczestnikom wyjazdu.

Druga z tych zasad orzeka o minimalnej wskazówce lub pomocy, jaką

przewodnik udziela turystom. Sterowanie polega tu na stosownym doborze środków służących rozwijaniu problemów. Nie powinny one ograniczać inicjatywy turystów, a zwłaszcza zaprzeczać ich samodzielności.

Przestrzeganie obydwu tych zasad jest warunkiem powodzenia całego procesu przyswajania informacji z wycieczki. Wydaje się przy tym, że dotychczas realizowana obsługa w turystyce kulturowej może nie wytrzymać próby konfrontacyjnej z odkrywającą teorią poznania. Głównie z powodu niejednorodnego charakteru społecznego grupy turystów biorącej udział w wyjeździe w interesującej nas formie turystyki.

Omówiona teoria jest podstawą do sformułowania postulatów dotyczących procesu przekazywania wiedzy. Ich uświadomienie może stanowić wskazówkę dla przewodnika, pilota, czy kierownika wyjazdu turystycznego. Zwłaszcza tych spośród nich, którzy podchodzą refleksyjnie do swoich zadań. Po pierwsze J. S. Bruner dowiódł, że wiedza jest przyswajalna w wyniku aktywnego selekcjonowania informacji i ich swobodnego przekształcania. Przekształcenie to jest zgodne z nastawieniem wynikającym z dotychczasowego doświadczenia człowieka. Ponadto doświadczenie człowieka jest tzw. psychologicznym układem odniesienia. W wyniku własnej aktywności poznawczej turysta adaptuje napływające informacje do tego układu. Dzięki niemu w umyśle podmiotu poznającego następuje włączenie nowych informacji do systemu wiedzy już posiadanej i pojawia się potrzeba wyjścia „poza dostarczone informacje” (Bruner 1978).

W świetle stanowiska J. S. Brunera, jedną i tę samą wiedzę można różnie wyrazić. Jednakże formy jej prezentacji muszą zależeć od wieku rozwojowego człowieka i jego umiejętności. Wynika stąd, że podstawowe treści mogą być podawane podczas zwiedzania każdemu człowiekowi, niezależnie od stopnia jego rozwoju umysłowego. Jedynie forma przekazu powinna być zrozumiała i urozmaicona (Bruner 1978).

Jedną z najważniejszych wskazówek praktycznych, wynikających z odkrywającej teorii poznania, jest potrzeba konstruowania struktury informacji. Jest to niezbędne po to, aby wskazać turyście „rzeczy najważniejsze w ich wzajemnym powiązaniu”. Wiązanie informacji w układy pojęć, które mają odpowiadać rzeczywistym związkom pomiędzy faktami i zjawiskami, jest istotą strukturyzacji. Pełniejsze zrozumienie struktury wiedzy z danego zakresu ułatwia przyswajanie tych informacji przez wycieczkowiczów i nie wywołuje zmęczenia.

Należy zatem tworzyć spiralne programy poznawania atrakcji kulturowych wyrażające zasadę takiego porządkowania treści, aby te same zagadnienia, dotyczące np. etnografii poznawanego obszaru, były przekazywane na coraz to wyższym poziomie postępującym w miarę zdobywania kolejnych wiadomości. W zasadzie dotyczy to raczej wyjazdów kilkudniowych o jednorodnym programie kulturowym, jednak przy większym zaangażowaniu ze strony przewodnika możliwe są takie działania i podczas krótszych wyjazdów, a nawet w trakcie zwiedzania jednej ekspozycji muzealnej. Konieczne jest przy tym zachowanie związku, ciągłości i wzajemnego powinowactwa tego, co wyżej z tym, co poniżej owej spirali.

Treści każdego wyjazdu są przyswajane przez turystę w drodze nabywania nowych informacji, ich przekształcania i w końcu – ich oceny. Te trzy zjawiska percepcyjne są równoważne; każde z nich spełnia istotną rolę w zapamiętywaniu przekazywanych informacji (Bruner 1978).

Zaprezentowane teorie epistemologiczne uwydatniają prawidłowości, które – zdaniem autora – powinny wystąpić w turystyce kulturowej. Zaprezentowana w dalszej części artykułu koncepcja jest właśnie próbą ich połączenia. Wiąże się ona z wprowadzeniem do obsługi turystyki kulturowej dwóch następujących po sobie etapów. Drugi jest bardziej złożony i wymaga nowego podejścia w obsłudze. Przejście od tych najprostszych form do bardziej złożonych jest podstawą proponowanych zmian. Pierwszym etapem powinno być wprowadzenie turystów do procesu poznawczego, wskazanie im nowych pojęć i wzajemnych relacji występujących pomiędzy nimi. Etap ten bazować będzie na myśleniu niesamodzielnym turystów. Po tej części nastąpi zasadniczy proces obsługi w turystyce kulturowej bazujący na myśleniu samodzielnym turystów. W nim stają się oni podmiotem obsługi.

Etap wprowadzający. Polega na przyswajaniu przez turystów cudzych myśli. Mogą one być podane wycieczkowiczom w sposób receptywny lub nawet samodzielnie przez nich zdobywane. Na podstawie poczynionych obserwacji można stwierdzić, że myślenie niesamodzielne turystów wciąż dominuje w turystyce kulturowej. Prawdą jest, że poznanie walorów nie może się bez tego obejść. Dotyczy to zarówno procesu poznawczego, jak i utrwalania zdobytych podczas zwiedzania informacji.

Można jednak wzbogacić ten utrwalający fragment zwiedzania o działania samodzielne wycieczkowiczów, proponując im np. przeczytanie przekazanych broszur, oglądanie albumów o muzeum, zapytanie o wrażenia powstałe po zapoznaniu się z atrakcją. Oczywiście te propozycje działalności turystów powinny być obecne w całym procesie zwiedzania, czyli także w etapie myślenia samodzielnego.

Poznanie wielu nowych treści powinno być jednak oparte na myśleniu niesamodzielnym. Informacje dotyczące np. zabudowy krakowskiego rynku, wystroju kościoła pw. Wniebowzięcia Najświętszej Panny Marii w Krakowie, nie mogą być przez turystów przyswojone inaczej, jak tylko receptywnie. Oczywiście i tu można mówić o różnym stopniu aktywności turystów. Mogą przecież dowiedzieć się tego od przewodnika, albo dzięki wcześniejszej projekcji krajoznawczego filmu lub z lektury dostarczonych im broszur, mogą ponadto pewne dane dotyczące historii zabudowy rynku wynieść z wizyty w muzeum. W każdym razie wiadomości tych nie będą w stanie poznać inaczej niż poprzez bezpośrednie ich otrzymanie z określonego źródła. Rola poznawcza turystów polega tu na zrozumieniu znaczenia poszczególnych wiadomości oraz na włączeniu ich do zasobu posiadanej wiedzy.

Utrwalenie wiadomości powinno polegać na odwoływaniu się do pamięci, na powtórnym przemyśleniu tego, o czym się dowiedziało. Rolą przewodnika jest ułatwienie tego procesu turystom. Myślenie to miewa zazwyczaj charakter odtwórczy i polega na odnowieniu lub przypomnieniu treści, gdy doszło do ich zapomnienia.

W proponowanej koncepcji zmian na bazie tego działania należy pójść dalej, gdyż „wiedza przyswojona wchodzi w odpowiednią interakcję z wiedzą posiadaną, w wyniku której albo zostanie włączona w skład już istniejącej struktury kognitywnej, albo też, jeśli brak jest jakichkolwiek możliwości takiej integracji, pozostanie poza nią [...]”. Można zatem uznać, że jedynie wiedza wbudowana w strukturę poznawczą jednostki jest wiedzą czynną, która może być uruchamiana w działaniu, jak też oddawana twórczym przekształceniom” (Piotrowski 2001).

Etap rozwiniętej obsługi. Po przekazaniu podstawowych informacji, stanowiących bazę do dalszego przyswajania wiadomości, należy przejść do działań zmierzających do wyrobienia u uczestników turystyki kulturowej bardziej złożonych odruchów myślowych. Opierać się to powinno z jednej strony na ich zdolnościach gwarantujących dobre

przyswajanie podawanych wiadomości, a więc na pamięci i uwadze, z drugiej zaś na rozwinięciu zdolności obserwacji, ukierunkowaniu jej i wzbogacaniu o nowe, dotychczas niepoznane, elementy wskazywane we wcześniejszym wprowadzającym etapie.

O samodzielności w myśleniu turysty mówimy wtedy, gdy ma on do rozwiązania jakiś problem, który ma doprowadzić do nowej, nieznanej dotąd myśli. W procesie rozwiązywania problemu można wyróżnić trzy ogniwa:

- 1) postawienie problemu,
- 2) rozwiązanie problemu,
- 3) sprawdzenie rozwiązania.

Dostrzeżenie nowego problemu lub zrozumienie problemu postawionego przez innych stanowi punkt wyjścia procesu samodzielnego myślenia. Problem, a może nim być wszelka wątpliwość, może być rozwiązany dzięki temu, że turyści coś już wiedzą na dany temat. Szukając rozwiązania problemu, np. na czym polega nurt swojsko-narodowy w architekturze polskiej i jaka była przyczyna jego powstania², uczestnicy wycieczki muszą wiedzieć, czym charakteryzuje się w ogóle styl architektoniczny. Powinni następnie znać przykłady różnych stylów, później poznać przykłady różnych nurtów, by w końcu dojść do swojsko-narodowego, próbując porównać obiekty nowo poznawanego nurtu z obiektami wzniesionymi w innych okresach, ale korespondujących myślą architektoniczną z interesującym nas przykładem. To wszystko było etapem wstępnym, na bazie którego dochodzi do etapu rozwiniętej obsługi.

Zwiążanie wiadomości przekazywanych wcześniej turystom (w etapie wstępnym) z postawionym problemem stanowi podstawowe przesłanki do jego rozwiązania. Jest to również etap, w którym dochodzi u turystów do powstania nowych myśli. Właśnie to jest zasadniczą częścią drugiego etapu. W przypadku, gdy tych przesłanek jest zbyt mało, aby turyści byli w stanie samodzielnie rozwiązać postawiony problem, należy uzupełnić ich wiedzę o nowe informacje, czyli wrócić do receptywnego przekazywania informacji.

Uzupełnianie wiadomości, które mają umożliwić rozwiązanie problemu

² Charakterystykę nurtu swojsko-narodowego zawiera m.in. praca J. S. Wrońskiego (2001).

nie odbywa się przypadkowo, lecz jest kierowane pewną przewodnią myślą pilota czy przewodnika, która ma ułatwić znalezienie rozwiązania. Z chwilą nagromadzenia dostatecznej ilości materiału, ta myśl przewodnia ostatecznie się precyzuje, staje się hipotezą rozwiązania. Aby dojść do hipotezy, należy wykonać niezbędne operacje myślowe posługując się zebranymi wcześniej doświadczeniami i wiadomościami. Tymi operacjami myślowymi są: rozumowanie dedukcyjne i redukcyjne, a w ich obrębie wnioskowanie, dowodzenie, wyjaśnianie i sprawdzanie.

W toku tych operacji myślowych należy odwoływać się do poznanych przez turystów w czasie danego wyjazdu faktów i wiedzy o nich, aby odsonić nowe wiadomości o tych faktach oraz o ich związkach z innymi zdarzeniami. Zestawienie ze sobą faktów i wiadomości, oczywiście dobrze znanych przez turystów, pozwala im uchwycić to, czego w toku myślenia niesamodzielnego nigdy nie potrafiliby odkryć – nowe, nieznane dotąd cechy rzeczywistości.

Sprawdzanie rozwiązania niekiedy jest wprost nieodzowne. Chodzi o to, aby turystę wdrażać do przemyśleń nad wynikiem swoich sformułowań, by nie okazały się one jedynie wytworem fantazji, a miały oparcie w poznanych wiadomościach.

Kształcenie samodzielności myślenia przyczynia się również do rozwoju procesów woli i działania. Samodzielne myślenie wymaga dużego wysiłku i pokonywania trudności i to zarówno ze strony turystów, jak i osób organizujących proces poznawczy, czyli naszych przewodników, pilotów, opiekunów grup itp., generalnie osób, które podjęły się czynności związanych z oprowadzaniem po atrakcjach kulturowych. Jednocześnie samodzielne myślenie sprzyja rozwijaniu u turystów odwagi bronięcia własnych poglądów.

Reasumując powyższe rozważania dotyczące kształtowania samodzielnego myślenia przez prowadzących wycieczki, należy stwierdzić, iż działają tak, gdy:

- wdrażają turystów do formułowania problemów,
- pomagają w samodzielnym rozwiązywaniu problemów,
- przyzwyczajają ich do sprawdzania uzyskanych odpowiedzi.

Praca pilota i przewodnika ma zróżnicowany charakter, zależny od wielu czynników. Do ważniejszych z nich należy zaliczyć: wiek turystów, ich doświadczenie, stopień rozwoju samodzielności myślenia, ale również czas trwania zwiedzania, liczbę oglądanych obiektów, wielkość

grupy wycieczkowej itp. Ze względu na te wielorakie uwarunkowania, a także brak dostatecznych badań w tym zakresie, jest rzeczą niemożliwą przedstawienie metodyki tej pracy w tym opracowaniu³. Jest to oczywiście zagadnienie, które należy przede wszystkim wyćwiczyć w praktyce, a temu celowi mają służyć zajęcia w terenie. Można tu jedynie wskazać tylko na to, że jej rozwój przebiega od stawiania uczestnikom wycieczki problemów prostszych i łatwiejszych do bardziej złożonych.

Rozwinięta obsługa to działania bazujące na twórczym myśleniu, które to zdaniem K. Żyły (2003) są „kontynuacją, a nie odrzuceniem i zaprzeczeniem istniejących idei”. Dalej ta sama autorka uważa, że „Współcześnie twórczość przestała być traktowana jako zdolność wyjątkowa i odmienna od innych. W większości teorii wywodzących się z nurtu poznawczego podkreśla się udział w procesach twórczych takich samych operacji umysłowych, jak w innych rodzajach aktywności poznawczej” (Żyła 2003).

Etap rozwiniętej obsługi jest najważniejszym ogniwem w proponowanej koncepcji zmian w podejściu do obsługi turystyki kulturowej. Konsumuje on bowiem założenia pierwszego wprowadzającego etapu, gdyż odwołuje się do niego i bazuje na nim, chociażby w elemencie formułowania problemu, jego rozwiązania czy sprawdzenia. Poza tym, bez utrwalenia u turystów nawyku samodzielnego myślenia nie sposób mówić o modyfikacji w obsłudze turystyki kulturowej. Jest to także zwieńczenie koncepcji zmian w obsłudze tej formy turystyki, gdyż wprowadza wycieczkowiczów w aktywne uczestnictwo w turystyce. Oni sami zaczynają odgrywać rolę komentatorów poznawanych zjawisk i faktów.

Zaprezentowane rozważania dotyczące organizacji procesu poznawczego w trakcie realizacji programów turystyki kulturowej miały na celu wskazanie nowych sposobów wypełnienia czasu turystów. Wiąże się to jednak z rozszerzeniem funkcji oraz umiejętności samych przewodników czy pilotów. To również będzie musiało pociągnąć za sobą potrzebę zupełnie nowego spojrzenia na ich rolę w procesie obsługi. Nie trzeba chyba dodawać, że wymagać to będzie wielkiego wysiłku z ich strony

³ Szerzej ten problem poruszany jest w pracy Z. Kruczka, A. Kurka i M. Nowackiego (2007).

związanego z przyswojeniem zupełnie nowej dla nich wiedzy teoretycznej z zakresu dydaktyki. Muszą temu towarzyszyć także stałe ćwiczenia z zakresu wdrażania poznanych umiejętności w praktyce.

To nowe rozumienie roli przewodnika i pilota może napotkać niechętny ich stosunek, przede wszystkim z tego powodu, iż dotychczasowe ich działania nie wiązały się z aż tak wielką pracą i indywidualnym podejściem do każdej z grup. Wydaje się jednak, iż dzisiejszy turysta nie zadowolony jedynie encyklopedyczną wiedzą, do której przecież sam może dotrzeć, czytając wiele publikacji, chociażby przewodnikowych. Poza tym, można chyba instynktownie zgodzić się z twierdzeniem, że przy wprowadzeniu proponowanych zmian do obsługi tej formy turystyki jej odbiorcy będą mieli wrażenie „zanurzenia się” w kulturze i przebywania w centrum wydarzeń.

Literatura

- Ausubel D. P., 1974, *Psychologie des Unterrichts*, Weinheim.
- Bruner J. S., 1978, *Poza dostarczone informacje. Studia z psychologii poznania*, Warszawa.
- Gaworecki W., 1997, *Turystyka*, PWE, Warszawa.
- Kruczek Z., Kurek A., Nowacki M., 2007, *Krajoznawstwo, Zarys teorii i metodyki*, Wyd. Proksenia, Kraków.
- Piaget J., 1977, *Psychologia i epistemologia*, PWN, Warszawa.
- Piotrowski E., 2001, *Podejście zadaniowe do ucznia jako wymóg współczesnej edukacji*, [w:] Denek K., Bereźnicki F., Świrko-Pilipczuk J. (red.), *Dydaktyka ogólna – wyzwania a rzeczywistość*, Wyd. Kwadra, Szczecin.
- Wroński J. S., 2001, *Bazylika Matki Boskiej Bolesnej w Limanowej*, Limanowa.
- Żyła K., 2003, *Czy pamięć pomaga w twórczym myśleniu?*, [w:] Szmidt K. J. (red.), *Dydaktyka twórczości. Koncepcje – problemy – rozwiązania*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków.

