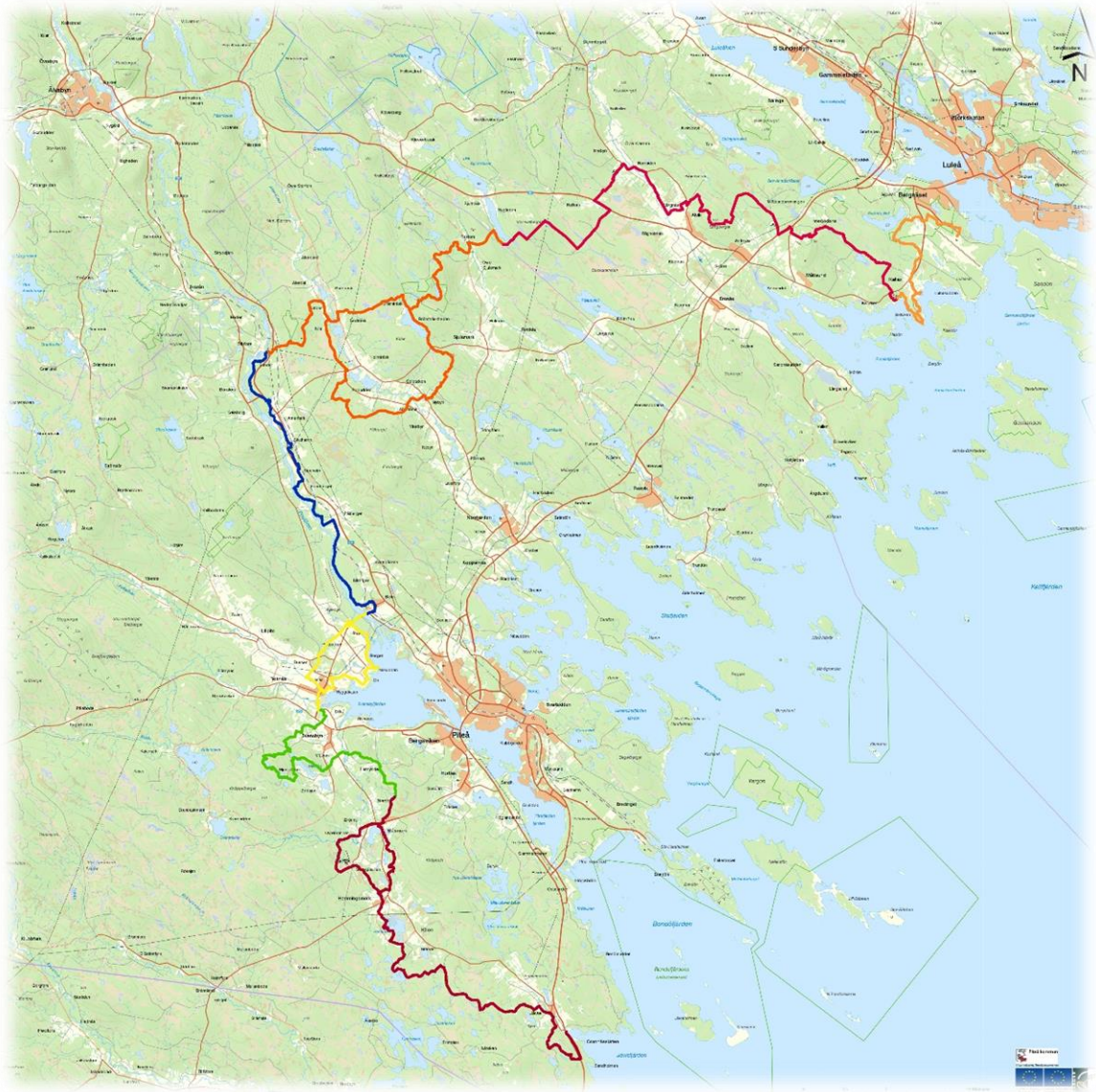
SOLANDERLEDEN

KOMPENDIUM Guidning på Solanderleden

GUIDE till GUIDER på Solanderleden



Sammanställt av Hansi Gelter/Guide Natura

2019-09-25

Guide Natura
Transforming Nature into Experiences

Europeiska jordbruksfonden för landsbygdsutveckling: Europa investerar i landsbygdsområden

LULEÅ KOMMUN

Piteå Kommun

Länsstyrelsen Norrbotten

piteUnika



Inledning

Att vara natur- och/eller kulturguide är nog ett av världens roligaste jobb. Att utifrån sitt eget intresse vistas i den miljö man älskar, att få visa, vägleda, informera, lära, interpretera och levandegöra det man är intresserad av och att få jobba med människor och deras drömmar, upplevelser och äventyr är en privilegierad uppgift. Samtidigt ställs det i dag stora krav på en guide. Vi ska både vara kunniga, entusiastiska, glada, professionella, problemlösare, ledare, entreprenörer, representanter, pedagoger, upplevelseproducent, interpretatör osv. Några vill kanske guida på sin fritid inom en ideell organisation, andra vill ha det som ett yrke antingen i ett eget aktivitetsföretag, som anställd i ett turistföretag eller organisation eller som frilans. Under begreppet guide ryms dessutom en mängd olika aktiviteter från platsguider på museer och friluftsanläggningar, till buss- och transferguider, reseledare, aktivitetsguider till bergsguider och expeditionsguider. Guide är därför ett vitt begrepp.

Vad menar vi med guidning? Vad är interpretation? Hur gör man som guide? Vad är guidekompetens? Vad gör en bra guide? Vad gör en professionell guide? Hur jobbar man med interpretation? Dessa är svåra och intressanta frågor, och detta kompendium kan kanske hjälpa dig lite på vägen i att jobba som guide eller interpretatör inom natur och kultur. Själva kunskapen om natur- och kultur på Solanderleden hittar du på annan plats, t ex www.solanderleden.se

Jag har jobbat som guide i större delen av mitt liv och har guidat inom föreningslivet (Fältbiologerna, Naturskyddsföreningen, Frilufsfrämjandet m.fl.), kommersiellt (museum, TEMA-resor, eget företag) samt undervisat och forskat om guidning, utomhuspedagogik och upplevelseproduktion och studerat guider i alla världsdelar. Min förhoppning är att detta guidekompendium kan stimulera dig att ge dig ut med gäster på Solanderleden och erbjuda dem en lärorik, stimulerande och intressant upplevelse av ledens natur- och kulturvärden.

Hansi Gelter
Naturguide, biolog



Guide - Världens roligaste jobb

Hej, jag heter Daniel Danielsson och ska berätta min resa till att bli guide. Jag har rest mycket i världen och alltid tyckt att det verkar vara så spännande och kul att vara guide. Safariguide, att guida vid historiska världsarv och turistattraktioner, eller att vara snöskoterguide. Wow. Hur kul skulle inte det vara. När en kompis som hade jobbat som skidguide i Alperna sa att guide är världens enklaste och roligaste jobb så kände jag att jag bara måste bli guide. Tänk att få träffa spännande människor och visa dem spännande miljöer och lära dem en massa saker och tjäna pengar på det. Wow, vilket kul jobb.

Vad är en guide?

Först ville jag veta lite mer om ordet **guide**, så jag slog upp *Nationalencyklopedin* som skriver att ”*guide*” ett engelskt ord för 'vägvisare', 'ciceron', 'reseledare', en person som demonstrerar sevärdheter för besökare. Vidare att guida står för att gå med eller gå före för att leda vägen. Oftast är guiden lokal eller inhemsk till skillnad från **reseledare** som brukar komma från besöksgruppens hemland. Det står att i utvecklade turistländer är guiders utbildning och insatser vanligen reglerade i lag och inte vem som helst får guida där, och att endast utbildade eller auktoriserade guider får förevisa sevärdheter. Men kompisen sa att det inte gäller i Sverige, vad bra.

Men jag ville veta mer så jag slog upp *Oxford English Dictionary* som definierar ordet ”*guide*” som en person som yrkesmässigt leder och visar vägen speciellt till resande i främmande land, eller en person som är anställd att åtfölja och föra en turist eller resenär för att visa vägen (t ex över ett berg, genom en skog, genom en stad eller byggnad) samt visa vägen till och berätta om intressanta platser, objekt o.d. Det står vidare att en guide även kan vara en vägledande person som genom att råda, vägleda, leda, föra, ledsaga eller anföra en persons väg genom en handling eller genom livet i syfte att forma handlingar eller händelser, åsikter och livsstil. Oj, det lät krångligt. Vidare står det att ordet ”guide” även används för tryckt färdbeskrivning med information om sevärdheter, inkvartering och ibland matställen, t ex turistguide, stadsguide, reseguide etc. Dessutom används ordet guide i boktitlar för att lära sig något nytt, inom mekanik, eller i kombination med andra begrepp såsom guide-hund (blind-hund), guide-fossil (daterar geologiska strata), osv. Det här låter ju perfekt för mig.

Wikipedia gav inte så mycket mer än att guide uttalas ”/*gajd/*” och att ett äldre ord är ”*ciceron*”, men jag blev nyfiken vart ordet kommer ifrån. Så jag Googlade ordets ursprung (etymologi) och hitta att det kommer från franskans *guider* ”leda, visa vägen” som är en förändrad form av 1300-talsfranskans *guie* och det besläktade Italienska *guida* och Spanska *guia* med samma betydelse. Jag hittade att även ordet *guider* har rötter i 1300-talets Preussiska som en alternerad form av det äldre *guier* som ursprungligen kommer ur germanska ord besläktade med ordet för veta; *gaj, gejd*. Lite kul är att på engelska har ordet *”guide*” sitt ursprung från 1805 ur det militära användandet för en militärgeografiskt särskilt utbildad officers*guide* med uppgift att vägleda armen vid invasion, att ge information om fienden, landet, positioner m.m. Inom tidiga arméer var *right guide* och *left guide* de två officerare som övervakade ett förflyttande kompani och markerade svängpunkter, formationer m.m. under rörelsen. Kul, att guida har både en militärhistorisk, vägvisar och kunskapsbärande bakgrund. Passar mig perfekt.

Olika typer av guider

När jag berätta för min kompis att jag vill bli guide, frågade han ”Vilken typ av guide?” Vadå typ av guide? Finns det olika guider? Tillbaka till Google och en ny värld öppnade sig för mig. Jag hittade att inom turism används ordet guide både för en person som guidar och för skrivna guider såsom broschyrer, böcker, hemsidor, filmer m.m. En Naturguide kan därför både vara en beskrivning av naturen och sevärdheter för en plats eller en person som guidar i naturen. Sen hittade jag att den personlige guiden i sin tur kan ha många olika funktioner såsom en bussguide, platsguide, temaguide, aktivitetsguide, arrangemangsguider osv. som alla kräver olika kompetenser och kunskaper. Nu blev det ordentligt rörigt. Så jag satte mig ner försökte få lite ordning och listade de olika guiderollerna jag hittade och det blev tabell 1.

Tabell 1. Olika typer av personliga guider utifrån deras huvudsakliga fokusområde.

Fokus logistik	Fokus Information - Kunskap	Fokus Specialkompetens
Reseledare Rundtursguide Bussguide Transferguide	Naturguide Kulturguide Safariguide Lokalguide Stadsguide Temaguide Platsguide Naturrumsguide Världsarvsguide Nationalparkguide/Ranger Museumguide	Bergsguide Fjällguide Jaktguide Fiskeguide Skidguide Aktivitetsguide Snöskoterguide Raftingguide Kajak/kanotguide Dykguide Etc.

En och samma guide kan ibland ha olika roller, till exempel som bussguide under en transfer, som platsguide vid visning av ett naturrum och som aktivitetsguide när sedan gruppen vandrar in i en nationalpark.

När jag letade vidare hittade jag **Svenska Guideförbundet *SveGuide*** som är en intresseförening för auktoriserade guider och reseledare i Sverige. Kul att det finns auktoriserade guider också i Sverige! SveGuide listar på sin hemsida följande guidetyper:

- **Reseledare** som är en person som leder en gruppresa och helt eller delvis svarar för gruppdeltagarnas information och resans praktiska genomförande.
- **Färdledare** är person som en reseledarens men behöver inte ansvara för det praktiska kring resan.
- **Resevärd/värdinna** är person som utövar allmänt värdskap under resan men behöver inte informera om resemålen och sevärdheter.
- **Guide** bör enligt SveGuide kallas **lokalguide** och är en person som endast svarar för information. Visning av viss sevärdhet eller översiktlig visning av en ort. En guide kan vara lokalguide som guidar lokalt inom ett område eller regionalt medan en **platsguide eller objektsguide** bara guidar vid ett speciellt besöksområde, t ex en kyrka, slott, museum osv.
- **Transferguide** är person som svarar för reseledarens insats under färd till och från en förläggningsort t ex från en flygplats.
- **Lokalrepresentant** slutligen menar SveGuide är en person som tar hand om det praktiska upplägget och genomförandet från gruppens ankomst till avresa och är därmed reseledarens lokala hjälp.
-

Wow, helst skulle jag vilja vara allihop, men man kanske måste börja någonstans, kanske där man inte behöver vara certifierad och utbildad, det ska ju vara världens enklaste jobb, och då behöver man ju ingen utbildning, eller hur?

Guidning – Hur?

Men guidning då – hur gör man? Jag Googla vidare och *Wikipedia* skriver att **guidning**, som uttalas ”/*gajdnin*/” är en rundvandring med turister eller besökare som leds av en person med särskilda förkunskaper om det man passerar på turen. OK, så jag måste läsa på lite innan, inga problem, det kan inte vara så svårt. *Wikipedia* skriver vidare att **upplevelseguidning** är en guidad tur med äventyrliga och spännande inslag såsom skådespelande guider eller där turister involveras i guidningen. Oj det där lät avancerat, jag tror jag skippar den delen och håller mig till vanlig guidning. Jag Googlar vidare och hittar ett guidekompendium med en cool bild som beskriver s.k. **traditionell guidning**, se bild 1. Där står det att guidning inte bara är att visa vägen utan även att informera om



Bild 1: Traditionell guidning som envägskommunikation utifrån ett urval av information som kan framföras som statiska script eller mer improviserat. Foto: Hansi Gelter

föremål, fenomen och platser, och deras historia, kultur, naturs osv. Guidningens huvudsyfte är att visa vägen - till platser och kunskap och blir då en, som det står, **envägskommunikation** från guiden till besökaren. Vad skönt, då behöver jag bara plugga in vad jag ska ”kommunicera”. Jag läser vidare att en **dialog** kan uppkomma i form av frågor från besökarna. Bilden visar att guiden har ett mer eller mindre färdigt **manus** med information och kunskap om platsen att utgå ifrån, och att guiden utifrån detta gör ett **urval** om vad som ska kommuniceras. Urvalet kan vara gjort av en producent eller av guiden själv i förväg eller direkt på plats. Ofta kan kunskapen paketeras i särskilda **script**, dvs. i fraser, paket och historier. Detta kan vara ett mer **statiska script**, t ex vid guidning i ett museum där alltid samma information ges vid ett visst föremål eller ett mer **improviserat urval** och paketering av kunskapen där framförandet sker beroende på tillfälligheter och omständigheter, t ex vid en skogsguidning. Det här låter ju riktigt spännande men även lite jobbigt.

Vidare står det att vid traditionell guidning är det guiden som är aktiv och gästen passiv åhörare. Den mest extrema formen är båt-, flyg- och bussguidning där passageraren sitter och försöker absorbera det guiden säger och det som händer utanför transportmedlet. Även i den historiska guidningen med guiden som vägvisare och informatör om platsen är rollerna tydliga med en aktiv guide, en ledare, och passiva gäster som följer guiden och försöker absorbera information och upplevelser. Låter ju behändigt, jag läser mina skript och sedan är det upp till besökaren att hänga med. Det gillar jag. Det där med ”*upplevelseguidning*” och något som heter ”*interpretation*”, som ska vara en skojigare form av guidning låter ju intressant, men verkar kräva en massa utbildning, så det skippar jag. Nu kör jag.

All början är svår, speciellt som guide

Jag har nu fått mitt livs första guideuppdrag att guida en grupp här vid Storforsens naturreservat, en av norra Sveriges mest populära turistattraktioner. Forsen i Piteälven är med sina 82 höjdmeter och en sträcka på 5 km en av Nordens största vattenfall, där de sista två kilometrarna är spektakulära när älvvattnet vräker sig 60 meter utför forsen. Området som är naturreservat och har ett skogmuseum, är ett populärt besöksmål bland både nationella och internationella turister. Vid Visitors Center anordnas guidade turer och även externa turoperatörer guidar i reservatet. Nu blev jag tillfrågad om jag kunde hoppa in som guide när den ordinarie guiden blev sjuk, eftersom jag både bor i närheten och vill starta ett aktivitets- och guideföretag. Så jag tog utmaningen, fast jag inte har hunnit förbereda mig värst mycket. Men hur vårt kan det vara!



Bild 2: Storforsen. Foto: Hansi Gelter

Jag som självlärd (autodidaktisk) nybörjarguide

Det är en härlig varm och solig junidag och jag står här vid parkeringsplatsen vid Storfors och väntar på mina första besökare som ska guidas i området. Jag har läst på lite i broschyrer om Storforsen och Piteälven och känner mig trygg till utmaningen. Jag har ju sett hur andra guider gör på mina semesterresor, så hur svårt kan det vara? Och en kompis som jobbar i service branschen berättade att jag bara behöver ge mina kunder bra service så blir de nöjda. Att jag ska uppfylla deras behov och förväntningar, och om möjligt ge dem det där lilla extra. Det där kan jag, jag har ju jobbat med service tidigare, t.ex. på McDonald’s, i butik och i skolan. Men, någon hade sagt att ge god service som guide är mer än bara tillfredställa behov och förväntningar, utan även leverera det oväntade. Det oväntade – vad betyder det? Äsch, jag funderade inte så mycket på det, det löser sig säker.

Medans jag står och väntar blir jag lite nervös blir jag när jag funderar på detta med ”det där extra”, och kundernas förväntningar eftersom jag inte vet vilka de är eller ens hur många de är och vilka de är, bara att de kommer från Luleå. Hur ska jag då veta deras förväntningar på guidningen? När jag nu börjar tänka på hur jag ska lägga upp min guidning får jag en klump i magen och svettpärlor rinner

nedför pannan. Visst, jag går fram till forsen med dem, och hoppas att jag kommer ihåg fakta om Piteälven, när flottningsrännan byggdes m.m. men vad gör jag sen? Äsch, hur svårt kan det vara, jag går runt med dem en stund och tar dem sedan upp till skogsmuseet som får vara det ”där extra”, och så avslutar vi i souvenirbutiken som pricken över i:et, det ”oväntade”. Saken löst! Jag kan ju det här med djur och växter, och flottarkulturer känner man ju till. Jag har ju förberett mig genom att läsa på, i broschyrer och på nätet. Det blir nog bra.

Oj, mina ben börjar skaka lite, måste nog vara att jag fick stressa hit för att komma i tid. Jag tittar på klockan och hon är nu tio över nio. Tur att de är lite sena för jag kom fem minuter för sent enligt överenskommen tid klockan nio. Men vart är de? Om de inte är här kvart över så ringer jag och frågar. Aj, ja just ja, jag fick ju inte med mig något telefonnummer till någon som ansvarar för gruppen. Det löser sig. Men jag hade fått en timme på mig att guida dem, jag måste vara klar klockan tio, så hoppas de kommer snart.

Där, nu kommer det en buss, kan det vara min grupp? Men oj vad stor bussen var! Hur många är de? Femtio? Sextio? Bussen svänger förbi mig där jag står vid nedfarten till Visitor Center och stannar borta vid bussparkeringen. Busschauffören måste ha tagit mig för en vanlig turist, jag kanske borde haft någon guide-grej på mig så han hade känt igen mig och stannat här. Det måste vara dem, så jag skyndar mig dit de 50 metrarna. Men innan jag kommer fram har busschauffören öppnat båda bussdörrarna och det väller ut folk ur bussen som börjar fixa med kläder, några rusar till toaletterna ett 30-tal meter därifrån och andra tar fram mobiler och kameror och börja fotografera. Jag frågar den första jag möter om de är gruppen från Luleå och får ett jakande svar. Bra, rätt grupp! Nu kör vi!

Jag väntar och ser om de samlar sig och försöker urskilja någon ledare, men när det gått mer än tio minuter och gruppen har spritt sig som en amöba över området och ingen tydlig ledare syns till, inser jag att jag måste göra något. Gruppen verkar mest vara äldre personer, men några ungdomar gör att jag funderar på om det är ett företag eller om de är från någon myndighet. Spelar roll, det löser sig. Jag roppar till de närmsta att samla sig runt mig, och sakta sprids orden, och efter ytterligare ca fem minuter har de flesta samlats kring mig. Lite smånervöst presenterar jag mig med namn som deras guide och hälsa dem välkomna till Storforsen, och ber dem följa efter mig. Jag hinner bara ta några steg innan någon ropar att vi måste vänta på Aster som är på toaletten, samtidigt som jag ser en lite grupp gå in i bussen igen. När jag ropar efter dem att vi ska gå, får jag svaret att de bara ska hämta mer kläder.

När jag så uppfattat att alla till slut var samlade, så börjar vi gå. Jag får en obehagskänsla då jag inte vet hur många de är – jag har inte räknat in dem och fick inga uppgifter på hur många de skulle vara, och jag kan ju inte börja räkna dem nu. Jag tittar bakåt över gruppen och uppskattar att de måste vara mins 40-50! Ähh, det löser sig, alla hänger nog på guiden. Jag går nedför den rätt branta nedfarten till Visitor Center och tänker inte på att det är lite smålerigt efter veckans regn, eftersom jag har rejäla vandrarkängor på mig. Men då jag hör ett skrik bakifrån mig och vänder mig om ser jag en kvinna som med sina pumps halkat omkull och satt i leran. Jag rusar dit och hjälper henne upp och hon blöder från ena handen. Shit, jag har inget plåster med mig, så jag tar henne med mig in i souvenirbutiken och frågar efter ett plåster och ser till att hon sköljer av sig på toaletten där. När jag kommer ut igen, blir jag förbannad, övriga gruppen hade spritt ut sig över området och några var redan på väg ut på spången mot forsen medans andra var på väg upp till kafeterian. Jag rusar runt och försöker samla ihop gruppen, och när den olycksdrabbade damen kommer ut från toaletten, har jag samlat fårskocken, hoppas jag. Andfådd ber jag dem följa mig, och går nu längs den högra spången. Vid skylten för de döda fallen, stannar jag, slänger en snabb blick på texten på skylten för att påminna mig vad jag ska

säga och börjar berätta om den döda älvfåran och de kala klipporna. Nöjd med min presentation går jag vidare när någon kommer rusande bakifrån och argt ropar, ”Vad sade du, jag hörde inget!”. Så förläget försöker jag upprepa vad jag sa, men mins inte exakt vad och hur jag berättade om älvfåran. Men spelar roll.



Bild 3: Döda fallen, Storforsen. Foto: Hansi Gelter

Sedan fortsätter jag ut till plattformen vid själva fallet. Vis av min nya erfarenhet kliver jag upp på den övre delen och väntar in tills alla kommit ut på plattformen. Men genast börjar dock kameror och mobiltelefoner att klicka, folk tar selfies och groupes och snabbt har gruppen spritt ut sig över hela plattformen utan att bry sig om mig. Ok, inga problem, jag ger dem lite tid till fotografering, så samlas de snart. Nedanför våra fötter dånar forsen med vårflodens kraft öronbedövande i skum och virvlar nedför stenar och klippor mot selet nere vid hotellet. Jag väntar ungefär tio minuter men ingen verkar bry sig om mig. Kameror klickar och folk pratar i grupper, och när jag ser att några börjar vandra vidare, höjer jag rösten och försöker överrösta forsens brus, men nästan ingen hör mig. Jag tittar på klockan och får en liten chock, kvart i tio redan! Paniken sprider sig och jag viftar med handen att de ska följa mig och går längs spången tillbaka mot de döda fallen. Vid den stora kanjon, där ungdomar brukar dyka från klipporna stannar jag och försöker samla gruppen, men inser snabbt att jag bara har en liten del av gruppen med mig. Jag ber gruppen att stanna där och springer tillbaka, och hittar några vid plattformen som enskilt sitter och filosoferar över utsikten.



Bild 4: Tallutsprånget, Storforsen. Foto: Hansi Gelter

Jag ber dem att avbryta sina tankar och ansluta till gruppen samtidigt som jag ser att en större grupp står nere vid tallutsprånget, där spången slutat och man står direkt vid älvkanten och den brusande forsen. Jag springer nervöst ner till dem och ropar att inte stå för nära älvbrinken, tänk om någon ramlar och faller i! När jag kommer fram ber jag dem att följa mig och att vi måste skynda oss vidare. Jag går före tillbaka upp mot plattformen och ser ytterligare några stå och fotografera vid räcket, så jag springer dit och säger åt dem att nu måste vi fortsätta. Jag möter frågande ansikten och de frågar ”Sorry, what did you say?” och jag inser förläget att dessa inte tillhör min grupp utan är utländska turister. Jag svarar ”Sorry” och rusar tillbaka till gruppen jag lämnat vid kanjonen där de övriga hade anslutit sig. Men återigen hade gruppen spritt ut sig för att fotografera kanjonen, klipporna och sig

själva, medan andra var på väg till souvenir-butiken. Jag börjar nu bli desperat, och tänkte att de får skylla sig själva om de inte vill lyssna, så jag börjar försöka berätta om Storforsen och flottningen, och den kanjon som brer ut sig nedanför oss, men i stressen hade jag glömt bort fakta om Piteälven och årtal om flottningen och flottarrännan. Så staplande berättade jag det jag kom ihåg, och avslutade med att säga att vi nu har lite brottom, men att de kan göra ett snabbt besök i souvenirbutiken.

Jag börjar gå viftandes med armen till de ute bland klipporna att de skulle följa med, och framme vid Visitors Center och butiken sätter jag mig ner utpumpad. Gruppen splittras nu återigen, vissa går in i butiken, andra i Visitors Center medan några frågar efter toaletten. Jag tittar på kockan och den är nu halv elva! Jag flyger upp och springer in i Visitors Center och försöker fösa ut min grupp, men har lite svårt att avgöra vilka som ingår i gruppen och vilka som är andra turister. Jag rusar sedan in i butiken och ropar att bussen går om fem minuter, varvid en oro brer ut sig bland dem som står med händerna fulla med souvenirer och tittar på den långa kassakön. Halva bussen verkar vara i butiken, och jag avslutar med ”Ni måste skynda er” innan jag går ut. Jag leder de som står utanför upp till bussen, där jag tackar för mig, medan den lilla gruppen surmulna kliver på bussen. Jag hör någon mumla ”Värsta guidning jag varit med om!”, och det sticker till i hjärtat. Jag har ju gjort mitt bästa, sprungit som en skottspole för att hålla ihop fårskocken, de får ju skylla sig själva om de inte klarar att följa en guide!

Busschaufförен är otålig, startar bussen och ropar åt mig att hämta resten. Jag springer tillbaka till butiken, mötandes enstaka med sina souvenirpåsar och kommer in i butiken och ser den långa kön i kassan. Jag ropar ”Bussen åker strax” och det utbryter kaos i butiken. Några börjar skälla på kassörskan att skynda sig och andra slänger ifrån sig sina souvenirer och rusar ut och upp till bussen. Förvirrad går jag tillbaka till bussen och väntar utanför medan folk kommer andfådda från butiken och tittar argsint på mig. När jag tror att de sista kommit tittar jag på klockan, ohps, fem i elva! Jag ger klartecken till bussen att åka och vinkar till de som surt tittar på mig genom fönstren. Svettig och helt slut drar jag en lättnades suck! Det här var inte roligt! Aldrig mer. Jag går sakta lite småledsen över den misslyckade guidningen mot min bil när jag hör någon ropa “Vart är bussen!” och paniken sprider sig i kroppen. Ett äldre par kommer flåsandes med varsin souvenirpåse i handen och blänger förvånat på mig! Ojojoj, bussen har åkt förklarar jag. ”Vart skulle ni åka härnäst?” frågade jag och får till svars Jokkmokk och Ajtté. OK, det här löser vi, och jag ber dem att följa med till min bil. När vi rullar ut från parkeringen ut mot vägen möter vi bussen på väg tillbaka mot parkeringen. Någon har tydligen gjort busschaufförен uppmärksam på att två personer saknades och bussen vände tillbaka. Argt öppnar busschaufförен dörren och svärandes kallar han mig olika saker som inkompetent guide medan paret kliver på. Röd i ansiktet sätter jag mig i bilen och kör hem.

Nytt försök - Jag som påläst guide

Två månader senare fick jag en ny förfrågan om att guida vid Storforsen, fast från ett annat bussbolag. Det tog tid att komma över det stora misslyckandet – jag fakturerade inte ens för min dåliga guidning, och hade ägnat sommaren åt att läsa på om guidning. Jag pluggade även fakta, jag läste på om alla växter och djur man kan träffa på vid Storforsen, om geologi och landskapets utveckling. Jag läste på om äldre dagars skogsarbete, timmer flottning och allt jag kom över om skogsmuseet vid Storforsen. Jag hittade något guidningskompendium på nätet och några guiders bloggar som tipsade om hur man guidar. Så jag lärde mig att man skulle skriva ett **skript** över det man skulle säga och sedan plugga in orden i minnet. Jag läste även att man skulle **planera de stopp** man skulle göra under guidningen och vad man skulle säga vid varje stopp, ungefär som att guida i ett museum tänkte jag. Jag funderade ut några skämt som det ”**lilla extra**” man skulle bjuda på. Jag tittade på karta över Storforsens naturreservat och ritade ut mina stopp på den 5 km långa naturstigen runt reservatet. Nu skulle

besökarna få lära sig allt om reservatets växter, djur och geologi och om skogsbruk och timmerflottning. Sakta kom mitt självförtroende tillbaka och jag slipade på skripten för varje stopp. För att täcka allt blev det 25 stopp och guidningen skulle ta 2 timmar, dvs jag hade ca 4-5 minuter på mig per stopp inklusive vandringen mellan stoppen. Det gällde att planera allt i minsta detalj. När dagen för guidningen närmade sig tränade jag in mina skript och mina fakta, jag ville vara säker på att de satt som berg. Jag till och med åkte dit och provgick den guidade turen och repeterade mina texter. Hur svårt kan det vara nu när jag är väl förberedd?

När väl gruppen kom blev det pankaka igen. Förutom problemet att jag var extra nervös med förra turen på näthinnan, så hade jag problem med att få med mig gruppen längs de 5 kilometrarna och hålla tiden. Dessutom var jag så nervös att jag började glömda bort mina skript efter 6-7 stopp, jag fick black-outs och glömde namn på växter, djur och artefakter i skogsmuseet. Ibland blandade jag ihop historier, och alla skämten jag lärt in var som bortblåsta. Ibland dök namnen eller historien upp efter ett tag och när jag berättade då blev det bara ännu rörigare. Min plan med 25 stopp blev till slut en enda röra. Jag insåg att jag denna gånga hade levererat ännu sämre än första gången. Det blev en rejält osammanhängande presentation. En massa fakta som ofta inte anknöt till platsen vi stod på. Ju mer irriterade kunderna blev på min röriga presentation, desto mer stressad blev jag, och desto mer glömde jag vad jag skulle säga. Dessutom stressade jag gruppen för att hinna allt, och mot slutet rusade vi nästan fram i skogen. Trots detta blev vi ändå 30 minuter försenade, och många i gruppen var helt slut efter de fem kilometers vandringen. Dessutom tappade jag i stressen bort mig vid ett tillfälle och kom tillbaka till samma platser som tidigare. Nu kände jag att jag antingen slutar med guidning eller att jag måste läras mig guidekunskap ordentligt.

Tredje försöket – guidning som ett kul jobb

Så till nästa tur förberedde jag mig ännu mer, och pluggade in mina skript och pitcher noga för att inte glömma något. Jag gjorde en kartskiss över rutten där jag skrev in nyckelord på varje stopp för de fakta eller de skämt jag skulle berätta. Jag ringde även bussbolaget och fråga efter hur stor gruppen är och vilka gästerna var för att anpassa längden på guidningen bättre, så att de orkar gå hela sträckan. Problemet blev nu i stället hur jag skulle läsa mina anteckningar och karta utan att det syntes för gruppen, jag fumlade i mina fickor och försökte smygläsa kartan inför varje stopp. Jag hade även testvandrat vägen mellan varje stopp och skrivit ned tiden på kartan, så jag inte skulle behöva stressa. Jag gjorde även en plan B ifall jag inte skulle hinna med allt i plan A. Jag lärde mig från en ledarskapsskrift att man kan utse en kö-person som går sist med uppdrag att hålla ihop gruppen. Så nu borde det inte vara så svårt.

Jag kände mig riktigt proffsigt förberedd när nästa grupp strömmade ur bussen, men då var jag plötsligt tvungen att prata på engelska, vilket gjorde mig återigen väldigt nervös, och mina black-outs kom tillbaka trots mina stödord. Jag kan föreställa mig vilket intryck jag gav mina kunder, med nervös blick och svetten i pannan leta efter rätt engelska uttryck, minnas de rätta data och fraserna och känna hur missnöjet steg i gruppen. Det blev inte mycket ”god service” och karismatisk guidning där inte. Guidningen blev varken intressant eller kul, trots alla fakta på rätta platser och alla namn på fauna och flora. Allt presenterat på ett nervöst och stereotypiskt sätt trots alla förberedelser. Guidningen kändes inte kul och jag ville bara bort därifrån, så fort som möjligt.

Och man sa till mig att guidning är lätt och kul. En vän sa att jobba som guide måste vara det enklaste och roligaste jobbet i världen – mer som en betald semester är ett riktigt jobb. Det var därför jag ville börja jobba som guide. Han sade att du behöver ingen speciell utbildning och du behöver inte veta så

mycket, förutom olika språk förståss. Lite universitetsstudier i språk skulle ha hjälpt mig rejält i min guidning med de utländska gästerna och möjlighet att svara på alla frågor om växter och djur, kultur och historiska artefakter på engelska. Annars är det ett enkelt jobb.

Fast några kurser i första hjälpen och akutmedicin vore bra att ha. Förutom handskadan på min första tur, så hade jag en person med ett nyopererat bråck på min andra tur. Efter lång diskussion fick jag personen att stanna och vänta vid Visitors Center. På nästa tur halkade en herre på klipporna, stukade foten och slog upp ett stort sår på knät som blödde ymnigt. En massa blod, öppet sår och svåra smärtor var inte lätt att hantera utan första hjälpen väska eller sjukvårdsutbildning, dessutom svimmade en kvinna av allt blod. Som tur hade vi en sjuksköterska med på turen som tog över och klarade att både ta hand om den skadade och den avsvimmande kvinnan, jag hade ingen aning vad jag skulle göra med henne. Annars är det ett enkelt jobb.

Enkelt jobb sa kompisen! Jag lärde mig snabbt att jag hade behövt några universitetspoäng i svensk historia och samhällskunskap för att kunna besvara alla frågor från de utländska gästerna, som vill veta allt om Sverige och hur vi lever. Jag lärde mig att de förväntar sig att en guide är en levande uppslagsbok och resebok som de inte ids läsa på själva. Och när jag guidar i ett naturreservat förväntar sig gästerna att jag är en fullfjädrad biolog som vet allt om all fauna och flora, kan allt om bergarter och mineraler, och självklart är en skicklig meteorolog som kan tolka moln och spå vädret. Jag borde även ha gått på någon restauranghögskola och lärt mig allt om svensk husmanskost och lokala mattraditioner. Vad äter samer och vad åt vikingarna? Hur styckar man en älg? Jag behöver dessutom några högskolepoäng i juridik för att besvara på frågor om livet i ”vildmarken i norr”. Får man köra på alla vägar? Finns det en sheriff i varje by? Får man hugga ned träd? Vad kostar det att kör för fort? Vad är självmordfrekvensen lokalt, i Sverige, i Norden, i Europa? Jag borde även ha tagit några sång- och musiklektioner då utländska gäster ofta bett mig sjunga gamla folkvisor, Samisk jojk eller någon aktuell svensk poplåt. Lätt jobb – jojo, man måste ju vara nästan professor i allt!

Jag reflekterade över mina största misstag och insåg att de flesta reseledare, guider och rangers bär någon form av uniform, och att ”stå på en scen” och ha en roll blir lättare med en uniform. Den kan göra mig med trygg i min roll. Så istället för mina vanliga skogskläder köpte jag en röd ”ranger”-skjorta med matchande ”ranger”-hatt och hoppades att uniformen skulle ge mig mer auktoritet och inre trygghet som guide. Jag märkte direkt att jag kände mig tryggare och mindre nervös, vilket gjorde mina kunder mindre nervösa och mer trygga, speciellt när vi gick på exponerade och lite småfarliga platser. Nu såg alla i gruppen vart jag var vilket skapade trygghet och andra gäster i reservatet visste att här kommer en guidad grupp. Uniformen hjälpte mig dock inte helt att hålla ihop gruppen som lätt spreds ut på olika stigar, vissa stannade och fotografera, eller ville bara sitta ner och njuta av utsikten. Jag hade ingen aning hur jag skulle hålla ihop en grupp på upp till femtio personer, även om tipset med kö-karl fungerade bra. En annan insikt som slog mig var hur jag skulle kunna nå alla med mina berättelser. Jag insåg snabbt att jag måste vänta in alla innan jag börjar prata, men det stora problemet var att de mest intresserade alltid gick närmast mig och ställde en massa frågor vars svar övriga inte fick ta del av, och som jag ofta hade tänkt ta upp vid ett stopp, och det kändes därmed mindre motiverat att repetera informationen igen. En massa utmaningar att hantera – det är verkligen inte världens enklaste jobb. Så jag funderade allvarligt om jag skulle hålla på med ”världens roligaste jobb” eller göra något annat. Jag tillbringade hösten till att lista allt som gick fel på mina turer trots mina förberedelser, och jämförde min prestation med de guider jag stött på under mina semesterresor. Jag kom upp med en **lång** lista på vad jag ska tänka på.

Att tänka på som guide - GUIDE TIPS

Innan guidningen:

- **Du representerar –** som guide inte bara dig själv utan aven ditt företag och det (buss)företag du jobbar åt, men även den lokala platsen, regionen och landet. En kund, speciellt utländsk bedömer företaget, platsen och landet till stor del utifrån mitt framförande som guide.
- **Var mentalt förberedd –** Förbered dig inte bara med kunskap utan även mentalt så du kan hantera din nervositet (alla är mer eller mindre nervösa), älska din uppgift, respektera dina besökare samt älskar och är stolt över platser, företaget, regionen och ditt land som du representerar, och att du kan glömmer dina privata affärer och bekymmer medan du är ”on-stage”.
- **Jobba med retorikens grunder *pathos*, *ethos* och *logos*** –*pathos* är din förmåga att väcka känslor och engagemang, *ethos* är din trovärdighet som talare och *logos* är den fakta, logik och resonemang du presenterar. Alla tre är viktiga för ett bra framförande.
- **Anpassa efter målgrupp**. Ta reda på vilka gästerna är och anpassa tid, plats, längd, utrustning, eventuell fika med deltagaren i centrum . Minoriteten bestämmer över majoriteten. Det är viktigt att få grundinformation om sina besökare vilken typ av grupp, åldrar, vilka funktionshinder som kan finnas i gruppen, från vart de kommer och vart de ska, deras förväntningar och krav, vad de redan vet m.m. Inte lätt kunskap att alltid få fram.
- **Gå inte för långt.** En tvåtimmars guidning eller 5 km vandring en är för länge och för långt för en vanlig bussturist. Redan efter en timme är kunderna trötta och lider sig igenom den sista tiden. Vissa kan behöva toalett redan efter en timme och måste planeras in i den guidade turen.
- **Bestäm vad du vill förmedla**. Planera noga – gör guidningen lätt och kul. Ha en röd tråd.
- **Leverera inte allt du vet** (logos)– det är inte god service att leverera så mycket information som möjligt. Gruppens nöjdhet har inget att göra med den mängd eller typ av information man fått. God Service och att ge ”något extra” är att man ska ge allt man vet. Det handlar mer om ett gott värdskap och det där extra är något personligt som man bjuder på.
- **Undvik att ha för många stopp** i programmet, 20-30 stopp är alldeles för många stopp både för mig som guide att komma ihåg syftet med alla stoppen, och för kunderna att hålla intresset uppe och komma ihåg vad som togs upp på de olika stoppen. Pedagogiskt är 6-7 stopp bäst.
- **Guidning är som teater** (*pathos*), jag har en roll som jag måste träna in, jag har skript, ett drama, en scen och mitt framträdande. Jag måste veta hur min röst fungerar och hur jag kan nyttja den. Jag måste veta hur jag talar, hur jag använder tempo, intonation, röstläge, tid och innehåll, och hur jag använder mitt kroppsspråk.
- **Undvik att läsa manus och skript** (*ethos*)- dessa är bra i din inlärningsfas, men skript ska inte läras in utantill och sedan läsas upp under turen. Om du glömmer en punkt i skriptet kan du få en black-out och glömma hela skriptet, eller det bli pinsamt när du står och funderar på vad du skulle säga. Och du ska aldrig läsa direkt ur ett manuskript, såvida du inte ska återge ett poem eller en vers. Lär dina fakta och kunskaper så de sitter och tala direkt från hjärtat – så som riktiga skådespelare gör. När kunskapen sitter i hjärtat kan den anpassas till situationen, omstruktureras och omformuleras för att passa kunden.
- **Undvik att planera förberedda skämt** - ett skämt måste komma spontant och ur hjärtat anpassat till vem som lyssnar – alla skämt passar inte alla. Syftet ska alltid vara att behålla eller öka en god stämning i gruppen. Ett skämt i fel sammanhand är alltid en katastrof för guidningen.
- **Rekognosera ordentligt = A och O**. Kan ditt område, kunna hitta, veta kul saker, lämpliga vägval, stopp-platser, prata-platser (stå högre än gruppen, vind i ryggen, sol i ansiktet), toalettmöjligheter, exitplatser vid olyckor,

- **Anpassa programmet efter antal deltagare**. Mindre grupp kan röra sig fortare än stor grupp. Mindre grupp kan se andra/mindre saker än stor grupp.
- **Gör ett tidschema** över hela turen inklusive raster, toabesök m.m. och att jag kan före och under turen informerar kunderna om de tider som gäller, t ex tid för rast, toabesök m.m. och att jag t ex vid rast förvarnar att vi går om t ex 2 minuter, så kunderna hinner ordna till klädsel, ta en sista klunk vatten m.m.
- **Lär dig hantera stress** – en stressad guide märks direkt och stressar gruppen. En lugn guide smittar lugn till gruppen som därmed blir mer mottagliga att lära sig saker och utmana sig själva. Hos en stressad guide, liksom en stressad lärare, blir dina stress-signaler mer intressanta än vad som guiden eller läraren säger.
- **Lär om och öva din kommunikation**. Som guide måste du ha färdigheten och verktygen för att fånga och fokusera gruppens uppmärksamhet på de objekt som är i fokus, och kunna kommunicera fakta och kunskap på ett intressant och uppmärksamhetsfångande sätt. Annars kommer uppmärksamheten i gruppen att driva iväg på andra ting som inte är kopplade till guideprogrammet.
- **Träna även din sociala kompetens** - viktig för att kunna möta olika personligheter, olika kulturer och att kunna bemöta alla i en grupp med samma förutsättningar, och social kompetens är något man måste lära sig och träna upp. Det bästa hjälpmedlet för detta är att vara nyfiken på andra människor, att ha inställningen att varje människa jag möter kan lära mig något.
- **Tänk igenom din säkerhetsmanagemen** – gör en handlingsplan för olyckor, gå en första hjälpen utbildning, ha alltid en första hjälpen väska med dig och träna olika insatser. När du jobbar med människor handlar det inte *om* olyckan är framme utan *när* det händer. Var alltid förbered på det värsta.
- **Har du rätt kläder**. Är du klädd för uppdraget? Är du klädd representativt för företaget (uniform?). Har du namnskylt? Undvik onödiga smycken, pråliga kläder, etc., undvik dina vardagskläder (gympabyxor och gympaskor, trasiga kläder etc.). Med en uniform eller tydlig tematiserad klädsel blir du en naturlig ledare för gruppen och få både en inre trygghet och en yttre auktoritet, vilket även gör gruppen tryggare. En namnskylt med mitt namn gör att kunderna lättare törs tilltala mig och blir lite mer personliga.
- Ha gärna **solglasögon**, men **aldrig** när du pratar till din publik, din *pathos* och *ethos* baseras bl.a. på ögonkontakt.
- **Var i god tid**. Guiden ska ALLTID vara först på samlingsplatsen.
- **TA MED**: Första hjälpen kit, ess i rockärmen (props), mobiltelefon med viktiga kontaktpersoner, bra böcker att visa, informationsmaterial om ditt företag, eventuell matsäck, extra kläder (varma, regn). Sittunderlägg, toapapper, våtservetter vid mathantering, karta, myggmedel.

Vid introduktion av guidningen:

- **Välj rätt attityd - DU är ledaren.** Det är du som ska ta plats, synas och höras. Ansvara för gruppen. Förtjäna den auktoritet som gör att du kan göra ditt jobb.
- **Möt gästerna i bussen.** Så fort bussen stannat kliver du på bussen, ber busschaufförен att inte öppna bakre dörren och ber att få mikrofonen. Du hälsar alla välkomna, presenterar dig och programmet, informerar om toaletter och vilken klädsel som behövs och att gästerna har xx minuter för att förbereda sig och varit alla ska samlas. Därefter kliver du ur bussen och när gästerna kliver av bussen hälsar du på var och en. Du får därmed en god bild av vilka gruppen är, deras klädsel m.m. Gå sedan till uppsamlingsplatsen och vänta in alla.
- **Bekanta dig med deltagarna**. Småprata med alla under samlingen, ta reda på intresse och förkunskaper (ex experter att utnyttja som kunskapskälla), vart kommer de ifrån etc.

- **Kolla utrustning och klädsel hos gäster**. Är alla lämpligt klädda för väder och terräng? Klarar alla fysiskt sträckan?
- **Vänta 5 minuter**! Vänta inte för länge för sent ankomna om det är enskild ankomst – de i tid ska inte behöva vänta. Ta första stoppet nära samlingsplatsen så eftersläntrare lätt hittar er.
- **Ge en kort introduktion**. Pausa lite innan du börjar – så gästerna tystnar. Presentera dig med namn, vad du gör och vem du är, vem som arrangerar guidningen, rubriken för guidningen och temat. Eventuell betalningsrutin. Vid längre guidningar kan det vara bra att gästerna presenterar sig. Var ödmjuk för frågor -"Fråga mig gärna så ska jag se om jag kan svara" – var inte "expert". Visa på karta vart ni är och hur ni ska gå, tider distanser och vart eventuell fika blir. Ha inte för lång introduktion.
- **Utse en kö-karl/kvinna**. Speciellt viktigt vid mer än 10 gäster. Denne går sist och vid stopp "lämnar av" att alla är med. Detta håller även ihop gruppen, och du vet vid ett stopp när du kan börja prata. Om du har en "besvärligt" person kan denne avväpnas genom at bli utsedd till kö-person. När du delegerar uppgiften blir du en naturlig ledare som uppdragsgivaren till den besvärliga personen.

Under guidningen:

- **Visa hellre färre än fler saker**. Lämpligt är max 5 - 6 saker per stopp – för att både du och besökaren ska kunna minnas alla.
- **Visa alla**. Det är viktigt att närt du stoppar att du väntar in alla innan du börjar prata, att alla får se det du visar hur entusiastisk du än är över det du vill berätta om vid stoppet.
- **Ta vara på tillfället**. Utomhusguidningar (natur & kultur i landskapet) skiljer sig från andra genom att guiden aldrig vet exakt vad som kommer att hända. Var flexibel och beredd att ändra ditt program om något intressant dyker upp och ta tillfället i akt.
- **Ha ess i rockärmen**. Ta med intressanta artefakter och bilder som du kan berätta kring som passar in i temat och något stopp. Ha historier i lager till de saker du ska berätta om.
- **Använd bilder**. Illustrera historia, naturdetaljer m.m. som blir levandegjorda med bilder. Ha en hård pärm med inplastade bilder, gärna A3.
- **Förutsätt inte kunskaper hos gästen**. Men underskatta inte deras intelligens. Berätta gärna självklarheter, men på respektfullt och intressant sätt.
- **Blanda kultur och natur**. Varje utomhusplats har natur- och kulturhistoria. Gör att alla kan bli intresserade. Koppla gärna till dagsaktuella händelser, koppling människa – natur.
- **Använd platsen**. Varje plats har sin historia (istiden, människopåverkan, ekosystem etc.) Läs på ordentligt för att göra berättelsen intressant – utan att rabbla fakta och årtal.
- **Aktivera deltagarna**. Vi minns 10% av det vi hör men 90% det vi gör. Använd olika sinnen (lukta, smaka, känna). Föreläs inte – skapa en upplevelse.
- **Använd gnuggcirkel**. Stå i ring med axlarna på gnuggavstånd runt föremålet. Börja berätta något om föremålet. Gå sedan laget runt och låt gästerna berätta sin historia om föremålet.
- **Gör "lekar" seriösa**. Många tycker lekar är fånigt – om du ska använda lekar eller övningar - gör inte för många övningar och låt dem bli en naturlig del av guidningen. Hitta metoder och lekar för aktivitet som passar dig, temat och gästerna.
- **Ursäkta dig aldrig för att du inte vet något**. Var rak om du inte vet svaret på någon fråga – fråga om gruppen vet svaret.
- **Ursäkta dig aldrig inför gruppen** – du tappar din ledarauktoritet. Be aldrig om ursäkt för att du är guide (eller existerar) utan betona att du *är* en guide, har auktoriteten som sådan och över platsen, dess kunskap och att dina kunder betalar dig för att lyssna på dig. Du måste därför vara den naturliga ledaren för gruppen.

- **Hitta inte på**. Gissa inte ett svar på fråga, blir du avslöjad är ditt förtroende borta. Resonera er fram till ett gemensamt svar på frågan. Svara t ex ”visst är det härligt – i naturen finns fler frågor än svar!”. Ljug inte ihop storys – basera ditt tema på fakta, de sägner som finns m.m. En lögn kan lätt avslöjas av någon med rätt kunskap eller om kunden efteråt kollar upp fakta, och en opålitlig guide är intressant att lyssna till.
- **Skilj på backstage och frontstage**. I backstage sker logistik och problemlösning som gruppen inte ska märka och i frontstage sker själva upplevelsen av guidningen. Frontstage får inte störas av backstage och problemlösning – jämför med en teaterscen där publiken skulle få se vad som händer bakom kulisserna, de skulle glömma det som händer på scenen, eller störas i sin upplevelse.
- **Avslöja inte ändrade planer**. Säg inte ”vi hoppar över detta för att vi inte hinner” – det avslöjar bara din brist som guide att planera guidningen. Alla justeringar av programmet är **backstage** – det gästen får uppleva är **frontstage**. Blanda inte ihop dessa. Ha reservplaner plan B och C om tiden inte räcker. Ha ett körschema där du kan hoppa över ”scener” för att klara tiden.
- **Stressa inte gruppen,** t ex mot slutet av programmet om tidsschemat har spräckts och tiden håller på att ta slut. En stressande guide kan förstöra den bästa upplevelseplatsen och ge ett dåligt intryck av min guidekompetens. Det är då bättre att hoppa över någon eller några programpunkter så att gruppen full ut kan njuta av guidningen och ändå avsluta i tid.
- **Var beredd på att improvisera** även om du har ett tidsschema, så att hela programmets tidsram hålls. Vi får inte avsluta guideprogrammet för sent, då det kommer att påverka efterföljande program och därmed göra kunder besvikna eller sura.
- **Var flexibel – Du måste när som helst** kunna ändra ditt program och schema utifrån omständigheterna, olika kunder m.m. Du behöver en plan B och plan C för olika möjliga scenarier eller avvikelser från ditt guideprogram som en del av en god planering av den guidade turen. Det klan vara väder, olyckor, speciella behov eller önskningar som kan ändra guideprogrammet. Ha olika exitvägar att snabbt komma tillbaka till avslutningsplatsen.
- **Vänta alltid in alla.** Anpassa tempot efter den långsammaste. Använd ordet ”strövtåg” stället för ”vandring” vid presentation av programmet för att ställa in gästerna att ni inte ska vandra från A till B, utan lugnt uppleva det som platsen erbjuder. Om någon däremot ”saboterar” programmet genom att strosa iväg själv, överdrivet fotograferande etc. – så låt den personen få vara – men se till att inte tappa bort denne.
- **Placera dig rätt.** Stå helst med solen i ansiktet (så du syns) och vinden i ryggen (så du hörs). Bättre att du blir bländad än gruppen utom på vintern då solens värme ska vara på gruppen. Stå så alla ser dig (annars lyssnar inte alla på dig) – välj gärna någon kulle eller sten så du står högre. Uppmana gästerna att stå i halvcirkel framför dig. Positionera dig i förhållande till det du ska visa och eventuella vyer. Rekognosera därför innan lämpliga prata-platser och markera på karta.
- **Favorisera inte** några få intresserade kunder, utan försöka se och kommunicera med alla i gruppen.
- **Håll koll på gruppens fysiska behov.** Lägg om rutten om gruppens utrustning, t ex skor, inte passar underlaget, om vädret snabbt ändras, etc. Om gäster svettas, fryser, är hungriga eller behöver gå på toaletten – kommer dessa inte höra vad du säger. Som guide är det bra att klä sig i för lite kläder så att guiden fryser först och gör stopp för att justera klädsel.
- **Var en förebild.** Gäster inspireras ofta av guider. De vill gärna ha tips och inspiration till klädsel, skor, utrustning (kikare, kameror, böcker etc.) – välj din utrustning utifrån detta - behöver dock inte vara dyraste prylar, flashiga kläder, men funktionellt – det ger trovärdighet.

- **Som guide och ledare måste du förtjäna förtroendet hos gruppen** (*ethos*), Detta görs genom ditt kroppsspråk, hur du pratar, hur du är klädd, hur du besvarar frågor, hur du fördelar din uppmärksamhet bland deltagarna, hur du leder gruppen, hur du positionerar dig och hur du reagerar på olika situationer under guidningen. En tillförlitlig och självsäker guide skapar säkerhet i gruppen, speciellt utomhus och i utmanande miljöer. En osäker guide som inte lycka förtjäna ledarskapet tappar ofta ledarrollen och någon annan informell ledare tar över gruppen.
- **Fika.** Det är viktigt att under en längre guidning (>45 min) att kunna sitta ned och slappna osv. Bjud gärna på ekologisk eller KRAV-märkta kakor, Passa på att visa böcker, broschyrer eller berätta om ditt företag m.m. Berätta hur lång fikapausen är och varna när det återstår t ex 5 minuter innan ni går, så gästerna kan förbereda sig för avmarsch.

Tips att tala inför grupp

- **Ta plats.** Innan du börjar prata – ställ dig rakryggad och möt din publik. Få ögonkontakt med deltagarna för att få uppmärksamhet. Invänta under tystnad tills du har allas uppmärksamhet. Tystnad skapar förväntan och respekt.
- **Tala högt och tydligt.** Använd magen, andas ordentligt. Mumla inte. Tala lagom takt, i lugn och ro. Anpassa språket efter gruppen, använd inte krångliga ord utan att förklara dem. Tala alltid vänd mot publiken – även när du visar något.
- **Vänta ut buller.** Om du blir avbruten av trafik, barn, mobiltelefoner etc. – vänta tills bullret är över eller stanna där det är mindre buller. Det är otroligt irriterande att stå längts bak och inte höra vad guiden säger – skapar utanförskap och ointresse för upplevelsen.
- **Uppmuntra frågor.** Om du får frågor du inte kan besvara, och har tid, inbjud till en diskussion kring frågan. Hoppa hellre över en station än att avspisa en fråga. Det finns inga dåliga frågor!
- **Upprepa de frågor du får.** Så att alla hör frågan. Om du får intressanta frågor mellan två stopp – upprepa den inför hela gruppen när ni stannar. Det ger ett proffsigt intryck, förhindrar irritation från de som inte hör samt visar att du uppmärksammar och hedrar frågeställaren.
- **Låt öronen vila.** Prata inte mer än 5-7 minuter per stopp, kortare vid dåligt väder. Gör konstpauser för att bibehålla intresset.
- **Uppreta dig.** Allt lärande handlar om repetition, tala om vad du ska förmedla, förmedla, tala om vad du har förmedlat vid avslutet.
- **Ditt beteende och kroppsspråk** är viktigt för framförandet och att mitt humör och känslor påverka humör och känslor hos mina kunder.

Avslutning av guidningen:

- **Näst sista stoppet**. Det ger ett proffsigt intryck att säga att nu är vi snart framme vid fikat eller målet för guidningen. Det ger deltagarna möjlighet att förbereda sig mentalt.
- **Håll tiden**. En guidning som avslutas i lugn och ro på utsatt tid ger ett bra intryck. Håll koll under vandringen på tidsschemat och anpassa länden vid stopp och antal stop efter tiden.
- **Sammanfatta guidningen**. Det är viktigt att markera att turen är slut. Samla alla en sista gång och sammanfatta vad ni sett och vad du ville förmedla. Låt gruppen repetera vad de lärt och upplevat – du får kontroll på hur din interpretation har lyckats.
- **Utvärdera guidningen**. Har deltagarna lärt sig något nytt? Vad var höjdpunkten?
- **Informera om kommande guidningar**. Berätta var de hittar mer information, dela ut material och broschyrer.
- **Dela ut ett minne**. En souvenir förstärker upplevelsen. Bör vara genomtänkt och bidra till guidningens tema.
- **Avsluta**. Avsluta och tacka för deltagarnas uppmärksamhet och hälsa välkomna åter och att ha en fortsatt fin dag.

Efter guidningen:

- **Reflektera över din guidning**. Som guide gör du bra och ibland dåliga dagar. Fundera hur det gick och varför. Vad kan du förbättra, stryka, lägga till etc. Kändes rutten bra? Var du tillräckligt påläst? Var gruppen stökig, intresserad? Fick du bra eller dålig respons från gruppen? Fanns det någon eller något som störde gruppen?
- **Göra fel och ändå bli rätt**. Tänk på att även om du gör fel utifrån din planering så kan deltagarna ändå uppleva det som en lyckad guidning.
- **Behöver du bättre props**? Behöver du komplettera din utrustning och hjälpmedel?
- **Gå igenom ditt körschema (se nedan)**. Korrigera detaljer som tidsåtgång, antal stopp m.m. i ditt körschema utifrån din upplevda guidning.

Det viktigaste jag lärde mig denna sommar var dock att jag lärde mig att det är kul att jobba med människor, att lära dem något nytt, att visa något fantastiskt, att tjäna dem och bidra till deras upplevelser. Och viktigast av allt, jag lärde mig att jag måste lära mig mer om grundläggande guidemetoder.

Blueprint - körschema

Exempel ur Gelter 2008, mytologisk skogsupplevelse

	komponent 1	komponent 2	komponent 3	komponent 4	komponent 5	komponent 6
Program komponenter	Ankomst	vandring till station 1 Näcken	Vandring till station 2 Trollet	Vandring till station 3 kojan & skogsfrun	vandring till station 4 skogshuset, sonen och tomtenissarna	Vandring till station 5 Kolmileplatsen
Plats	Vid parkeringen					
Gäst-process	Ankomst till anläggning	Upplevelsevandring Upptäcker näcken	Upplevelsevandring möte troll Avnjuter skogens smaker	Upplevelsevandtring möte skogskojan story skogsliv "skogsfrun" dyker upp	Upplevelse vandring möte med skogshuset sonen, matlagning och upptäckt av nissarna	Upplevelsevandring möte med kolmilan
Front-person	Guide	Guide Näcken	Guide Trollkvinna		Guide, sonen tomtenissarna	
Frontstage Synlig process	Välkomnande Kort programintroduktion Toabesök m.m.	Guiden leder till näcken Näcken spekar i bäcken	Leder grupp till trollet Trollet bjuder till skogs-måltid	Leder grupp till kojan berättar skogshistoria Skogsfrun uppenbarar sig	Leder grupp till skogshus Introduverar son, gör eld bakar skogsmat + kaffe Nissarna springer förbi	Leder gruppen till kolmila Berättar om kolmila och tjärdal + skogens betydelse
Ansvarig person	Anläggningsvärd	Guide Näcken	Guide trollkvinna	Guide skogsfru-kvinna	Guide, son	Guiden
Back stage Osynlig process	Fixa välkomstdryck Fixa skogskläder Fixa story	Fixar fiol till näcken Hittar rätt placering i bäcken Tätt timing att börja spela	Fixa skogsmåltid uppduk Fixa trolldräkt Timing, placering av troll och picknik	Fixa spegel och rökgranat Fixa skogsfrudräkt Timing och placering av skogfru, spegel och rök	Fixar nissedräkt och barn Fixarflint och stål, ved stekpanna, kaffepanna slobbende och fläsk	Fixa i, nfo om kolmila tjärdal, skogsbruk
Ansvarig person	Producent Guide	Näcken producent	Trollkvinna matproducent	Skogsfrukbinnan producent	Producent	producent, guide
Tidsåtgång	10 min	15 min	30 min	10 min	30 min	10 min
Klockan	15:00	15:10	15:25	15:55	16:05	16.35

Bild 5: Körschema – *Blueprint* för en guidad tur med tids- och aktivitets-schema för Frontstage och Backstage.

Hur jag blev en interpretative guide

Nu står jag återigen här vid parkertingen till Storforsens naturreservat med ny energi. Jag snubblade över en introduktionskurs i natur- och kulturinterpretation och förkovrade mig i det spännande konceptet och förberett ett helt nytt guideprogram. Nu väntar jag inte längre på *kunder* som man pratar om inom serviceindustrin utan på mina **gäster** som vi kallar dem inom upplevelseturism, och som jag via mitt **värdskap** ska bjuda in till min upplevelsevärld. Jag har lärt mig skillnaden på olika ekonomier, från *utvinningsekonomi* (gruvnäring, jordbruk m.m.), *tillverkningsekonomi* (tillverkningsindustrin), och *serviceekonomin* som erbjuder tjänster till kunder, konsumenter och klienter som är mer eller mindre anonyma med viss karakteristik (målgrupper, marknadsgrupper, demografiska grupper m.m.) och *upplevelseekonomin* som erbjuder designade och producerade upplevelser till gäster. Här är gästen och dess upplevelse i fokus, varför jag behöver veta mer om vem jag bjuder in till min värld, jag försöker därför skapa en personlig relation till mina gäster och behöver därför mer bakgrundsinformation än för kunder inom serviceturism. Jag kommer inte längre som en service ”guida” kunder runt en plats och ge dem information om natur- och kultur och det jag vet om platsen.

I stället för att leverera ”god service” som guide kommer jag att erbjuda mina gäster en **interpretation** av de natur- och kulturvärden som platsen erbjuder. Det är här det blir både kul och svårt, eftersom att planera en interpretation är som att skriva en teaterpjäs. Vem varför krångla till det? Jo syftet interpretation är att göra det hela roligare och intressantare både för mig som guide och för mina gäster. Dessutom kan jag tjäna mer på interpretationer. Istället för en två timmars guidning som berättar om allt, bjuder jag vid interpretation in gäster till kortare tematiserade upplevelser som interpreterar, dvs. tolkar och levandegör en plats, ett natur- eller kulturvärde eller en artefakt. Genom att erbjuda endast ett tema, en aspekt vid varje interpretation, kan jag paketera flera olika kortare erbjudanden med olika teman och därmed ”återanvända” mina gäster till flera erbjudanden, och därmed tjäna mera pengar. Så här funkar det. En självguidad tur vid t.ex. Storfors med hjälp av uppskyltning, broschyrer och enkla kartor är (ännu) gratis. Köper gästen en guide, t ex i bokform eller traditionell guidad tur på 2 timmar kostar det kanske 200 kr per gäst. Med 30 gäster generar en sådan traditionell guidning 6000 kr. Om jag istället erbjuder fyra kortare tematiserade interpretationer om 45-60 minuter och tar 400 per gäst, så blir det med 15 gäster 6000 kr per tur, gånger fyra turer på en dag, så blir det 24 000 kr på en dag (för 4 timmars arbete med 60 gäster jämfört med 8 timmar och 120 gäster med traditionell guidning). Tanken är att en tematisk interpretation ska vara så givande och roande och ge en meningsfull upplevelse som väcker ett intresse och behov av att uppleva även andra teman och därmed binda gästens intresse till platsen att stanna längre eller att återkomma och köpa nästa tematiska interpretation. En attraktion som Storforsen skulle därför kunna erbjuda flera olika tematiska interpretationer såsom flottarnas liv, skogshuggarnas liv, skogens utveckling sedan istiden, älvens fiskar och djurliv, ätliga växter längs älven osv. Genialt tycker jag. Det blir lättare för mig som guide och intressantare för mina gäster.

Förutom temat är även framförandet – *pathos* centralt vid interpretationen, och någon sa att det är en konstform som måste läras och tränas. Ett sätt som jag lärde mig att se på framförandet är att presentationen kan framföras i olika ”person”, enligt bild 6. Enklast inom interpretation och vanligast i traditionell guidning är en ”**tredjepersons guidning**” där jag i mina vanliga kläder eller någon företagsuniform berättar i tredje person - pratat *om* – det som ska presenteras. Mer intressant blir en **andrapersons interpretation** – där jag klär mig enligt temat, men gör ingen rollgestaltning utan pratar fortfarande *om* det som presenteras. T ex jag klär mig som kolmilare i Finnskogarna men prata *om* finnarna som kom dit och levde som kolare i skogen, eller jag är medeltida klädd på en guidad tur i en

borg, men pratar *om* de som levde i borgen. Mest intressant, både för guiden och gästen är en **förstapersonsguide** som gestaltar det guidningen handlar om, dvs. *är* det jag pratar om. Som kolmilare i finnskogen pratar jag om mitt liv som kolare, och som slottssoldat pratar jag om mitt liv på slottet.



Bild 6: Guiden kan spela olika roller som första, andra eller tredjepersons guide. Foto: Hansi Gelter

Min interpretation vid Storforsen

Nu står jag återigen här vid parkeringen vid Storforsen, men darrar inte av nervositet utan av spänd förväntan och lust att leva ut min interpretation. Jag är klädd som en skogshuggare på 1940-talet och har en stor timmeryxa över axeln, en läderryggsäck på ryggen och en slokhatt på huvudet. Ett par näbbskor och vadmarkläder över linneskortan.

När bussen kommer in på parkeringen vinkar jag in den att stanna vid mig, hoppar upp i bussen och ber chauffören köra de 50 metrarna till bussparkeringen, samtidigt som jag tar mikrofonen och presenterar mig som skogshuggare Daniel Danielsson. Jag spelar lite osäker i den stora ”droskan” som bussen är, då den inte fanns på min tid, och säger att jag raskt ska ta med alla till min värld och dess väsen. När bussen stannar berättar jag om vart avträdet finns och att de om fem minuter ska ansluta sig till mig vid informationsskylten vid nedfarten till anläggningen. Jag ber busschauffören att bara öppna framdörren och jag kliver ur bussen och tar alla i hand med lyft hatt när de kliver av bussen. Efter att ha räknat in alla vid samlingsplatsen, berättar jag att jag ska ta med gästerna på en tidsresa genom mitt liv och att de ska få lära känna alla mina skogsvänner. Men för att ha en chans att se mina vänner måste alla vara så tysta de kan.

Jag går direkt upp i skogsmuseet och följer en stig där vi tyst smyger fram och spanar ut i skogen. Vid bäcken som porlar under stigen stannar jag och berättar min farligaste vän, näcken. Vi försöker lyssna efter honom men hör inget. Vi fortsätter fram till en stor sten, där jag tar av ryggsäcken och dukar upp ett rågbröd, lite torkat kött och några rotfrukter och berättar att detta är en förskaffning jag fått av skogstrollet, en kvinna som regelbundet besöker mig. Jag vet att hon är ett troll eftersom en svans sticker ut under kjolstyget.



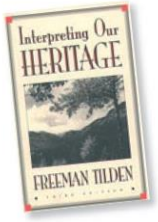
Bild 7: Timmerkoja, Storforsen. Foto: Hansi Gelter

Medan jag stärker mina gäster med lite förtäring, sådant jag äter dagligen i skogen, berättar jag om min härkomst och hur jag kom till denna skog, att jag hade fru och barn hemma som jag skulle hämta så fort jag byggt mig ett hemman. Vi forsätter sedan till min första lilla skogskoja jag byggde när jag kom hit, berättar hur jag byggde den och hur jag ofta besöktes av en vacker kvinna, skogsrået och

vårt förhållande. Vid nästa stop, en större skogskoja, berättar jag hur jag tog hit min fru och fyra barn, vara två dog innan tioårs ålder och frun dog i barnasängen med vår femte, och hur jag var tvungen att skicka de andra två barnen som drängar på närmsta bondgård.

Och så fortsätter jag att berätta om mitt liv, mina möten med gårdstomtarna, skogsvättarna och myrarnas älvor. Jag visar hur man svingar yxan, och gör upp eld. Vi avslutar vandringen nere vid plattformen vid forsen där jag berättar hur jag lämnar över timmerstockarna till flottarna på våren, och som de kan lära mer om på nästa interpretationstur. Jag lämnar över några intjärade stickor som ett litet souvenir till gästerna, meddelar dem att bussen går om 15 minuter och att de kan ta vägen förbi Visitor Center och souvenirbutiken på vägen till bussen, visar dem närmsta vägen tillbaka, och tackar för mig genom att ta alla i hand igen.

Interpretationsplanering



Principerna för interpretation är rätt enkla, det svåra och utmanande är att omsätta dessa till ett speciellt fall, en specifik produkt. Därför är förarbetet, planeringen central i interpretationen. Interpretation av natur och kulturvärden är relativt nytt i Sverige men har en lång tradition i Nordamerika och beskrevs första gången av Freeman Tilden 1957 i boken "*Interpreting Our Heritage*", som ännu är värd att läsa. Där presenterar Tiden 16 principer för interpretation som kan förenklas till några få grundprinciper:

En bra interpretation måste:

- **Provocera** (*Provoke*)ett intresse hos åhörarna.
- **Relatera** (*Relate*) till vardagslivet hos åhörarna
- **Uppenbara** (*Reveal*) huvudsyftet med ett unikt slut eller ståndpunkt-
- **Rika sig mot helheten** - genom att fokusera på temat
- **Skapa ett enhetligt budskap** – allt såsom klädsel, hjälpmedel, berättelser m.m. ska bidra till temats budskap.



Bild 8: Sammanfattning av Interpretation som en kommunikationsprocess

Definitionen på interpretation har formulerats av Tilden i sin bok som *"En utbildningsaktivitet som syftar till att skapa mening och samband genom användandet av autentiska objekt, direkta upplevelser och illustrativa hjälpmedel istället för att bara kommunicera faktainformation."*
Interpretation Canada 1978 formulerade detta som *"en kommunikationsprocess designat att uppenbara (reveal) mening och samband hos vårt kulturella och naturliga arv genom direkt involvering med objekt, artefakter, landskap och platser."*

För att kunna göra en bra interpretation måste jag planera den i minsta detalj. Jag måste hitta ett **tema** (vad) och ett **syfte** (varför) med interpretationen och tre olika mål (3H), ett **lärande mål,** vad ska gästerna lära (hjärnan), ett **beteendemål,** vad ska gästerna göra med den nya kunskapen (handen) och ett **känslomässigt mål** vad ska gästerna känna (hjärtat) om temat.
All interpretation är byggt kring ett **centralt tema**, som utgör grundidén till programmet. Efter en bra interpretation ska gästerna kunna återge temat i en mening – som är själva temat. Temat är ryggraden i hela **interpertationsplaneringen** och när väl temat är formulerat faller alla andra bitar på plats.

Kortfattat kan interpretation sammanfattas som baserad:

- **Ett tema** utifrån ett tydligt syfte och tydliga **3H mål** (Lärande, känslomässiga, beteendemässiga)
- **En provokation** som väcker intresse och engagemang
- **Ett begränsat antal stopp** (max 7 st) där varje stopp stödjer temat, syfte och mål samt **relaterar** till gästernas vardagsliv
- **Användande av hjälpmedel** (*props*) såsom bilder, medaktörer, ljud, 1:a persons guidning, artefakter m.m.
- **Strikt tidplanering** med som mest 45 - 60 minuter per program, och bättre med fler kortare program än ett långt, för att bibehålla uppmärksamhet och intresse
- **Vara individuellt anpassat** till gästen - gästanalys
- **Genomförs utifrån noggrann planering** med checklistor, tidscheman, aktivitesplan (*blueprint*) m.m.
- **Utvärdering** – uppnåddes syfte och målen för interpretationen?

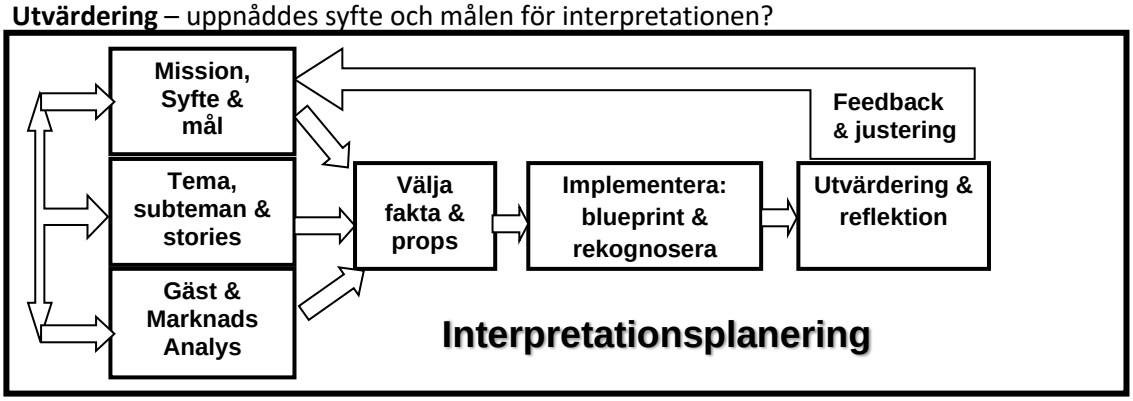


Bild 9: Planeringsprocess av interpretation



Det jag finner häftigt med interpretationen är att jag kan **tänka utanför boxen** kring guidning vad gäller vad, varför, hur, när, för vem, med vad. Det är en rolig och i högsta grad en **kreativ process**. Jag har nedan sammanfattat tips på hur du kan jobba med interpretation och interpretationsplanering.
Nu har jag lärt mig interpretation och ska utveckla en massa roliga teman. Men min läranderesa som guide slutar inte här. Jag har upptäckt att det finns något som heter upplevelseproduktion och transformativa upplevelser som jag vill lärde mig, så jag får återkomma.

Guide-tips kring INTERPRETATION

1) Syfte (VARFÖR) – vad vill du uppnå med interpretationen

Du måste veta VARFÖR du gör en Interpretation – formuleras i **en** mening.

2) Tematisera (VAD) budskap och story – vad handlar interpretationen om?

- Ett tema är den centrala eller nyckelidén I varje presentation.
- När en bra presentation är över, skall åhörarna kunna sammanfatta den I en mening.
- Att utveckla ett tema skapar organisation och struktur och underlättar förståelsen av budskapet.
- När väl ett tema för en presentation har bestämts, faller ofta allt annat på sin naturliga plats.
- Välj ditt ämne utifrån syftet
- Begränsa dig till ämnet – ha en röd tråd
- Skriv ned temat som ett påstående och som en hel mening

Besvara följande frågor:

- Varför vill en besökare känna till detta?
- Hur vill du besökaren använder informationen du ger?
- Är mitt tema uttryckt som en hel mening?
- Berättar mitt tema en viktig historia om platsen som berikar besökarens upplevelse?
- Är detta ett tema som gästen kan relatera till?
- Är detta ett tema som jag personligen bryr mig om?
- Har jag resurserna för bakgrundsforskningen?
- Om jag frågar mina besökare vad min presentation handlar om, skulle de kunna redogöra för temat?

Om gästerna inte kan använda informationen – så glömmer de den!
Om ingen dyker upp på ditt program – så svarar du på en fråga som ingen ställer!

Kom ihåg Teman är:

- Korta, enkel och fullständiga meningar (jfr. en Pitch)
- Innehålla bara en idé
- Är intresseväckande skriven
- Berättar det huvudsakliga syftet med programmet
- Reflekterar den viktigaste idén som du vill att gästen kommer ihåg när denne lämnar programmet och handlar efter

3) Målformulera - vad ska gästen ha med sig från interpretationen

Arbeta utifrån tre huvudmål (3H-målen) (Exempel en interpretation om skräp i naturen)

Lärande mål (Huvudet):

– Majoriteten av besökarna kommer att lära sig hur lång tid det tar för omslagspapper, tidningspapper, aluminiumburk och en glasbit att brytas ned och återcirkuleras I naturen.

Beteende mål (Handen):

– Majoriteten av besökarna kommer att plocka upp skräp som de ser.

Känslomässiga mål (Hjärtat):

– Majoriteten av besökarna kommer att känna att skräp är fult och förstör deras upplevelse av platsen

Målen kan även vara relaterade till följande objekt (med exempel):

- **Platsrelaterade:**
  - T ex, uppmuntra till hänsyn till platsen
  - T ex. utveckla ambassadörer för platsen
- **Företagsrelaterade:**
  - T ex. förbättra imagen
  - T ex. uppmuntra gästernas medverkan i företagsutveckling
- **Besöksrelaterade:**
  - T ex. erbjuda rekreation
  - T ex. höja medvetenheten och förståelsen för miljön
  - T ex. inspirera och tillföra nya perspektiv till deras liv

4) Gästanalys (VEM) – vem är gästen så att målen kan uppnås:

Vem är gästen och vad vill gästen:

Gäster vill:

- Involvera alla sinnena (och hela kroppen) till en helhetsupplevelse
- Ha kul
- Att ny information är begripbar och användbar
- Möta en entusiastisk Interpretatör/Guide

Gäster vill inte:

- Höra torra lektioner
- Uppleva interpretatör som pratar för mycket (ego-centrerad)
- Ett program som är för tekniskt (överarbetat)
- Långa och o-entusiastiska presentationer

Gör en analys av vem din gäst är och vad just din gäst förväntar sig, blir entusiastisk över m.m. Se varje gäst som en härlig utmaning.

Det finns många kategoriseringar av gästtyper. Tänk på att alla kategoriseringar är mindre bra eftersom du då sätter en etikett på människor som kan hindra dig se människan. Kategoriseringar dock ibland hjälpa din planering och kan göras utifrån intressen, livsstil, inkomst, geografisk hemhörighet, m.m. ett exempel är en livscykel-kategorisering:

- **USB - Ung Singel Besökare:** tar litet ansvar och har få krav, ont om pengar (student), dras till andra USB
- **NG – Nygifta:** större inkomster, spenderar pengar
- **UFSB - Unga Föräldrar med Små Barn:** har lite pengar pga. inkomstförluster, stort ansvarskännande, behöver barntillsynsresurser
- **ÄFÄB - Äldre Föräldrar med Äldre Barn:** ökad inkomst, barnens behov kostar mer
- **ÄFTB - Äldre Föräldrar med Tonårs Barn:** ofta dubbla inkomster igen, stora utgifter
- för tonåringarna, ofta oroliga över deras barn (ringer och kollar)
- **TB-1 - Tomt Bo 1 yrkesverksamma:** vuxna med toppinkomst och stor fritid, stora spenderare, bra kundgrupp
- **TB-2 - Tomt Bo 2 Pensionärer:** lägre inkomst, större fritid, gärna bussturresenär
- **EÖ - Ensam överlevare:** låg inkomst, vill socialisera, bussturer, 5kr-köpare – köper oftast bara kopp kaffe och vykort, mycket sparsam

5) Välja Props-hjälpmedel (VAD) – vilka hjälpmedel behöver du för att nå målen?

- Gäster riktar uppmärksamhet på saker de är nyfikna på.
- Props ökar nyfikenhet när de används provocerande

- Props ökar interpretatörens kreed – (visar att du är förberedd och kunnig)

Tips:

- Gäster reagerar när bekanta föremål används på nya innovativa sätt (analogier, paraboler, metaforer etc.)
- Färger tilldrar sig uppmärksamhet – använd gärna färgläran aktivt
- Involvera olika sinnen med hjälp av props (lukta, smaka, känn, lyssna och se)
- Gäster fascineras av historiska artefakter – de skapar en atmosfär av svunna tider

Några exempel på kreativa props:

- **Gestaltning** – historisk personlighet, imaginär varelse etc. via kostymering, iscensättning
- **Storytelling –** stark interpretationsteknik, kräver god historia framförd med patos
- **Guidade visualiseringar – ”**mentala utflykter” till avlägsna platser eller epoker
- **Figurer, dockor etc. –** som levandegör abstrakta koncept
- **Levande varelser –** djur, aktörer

Humor som media:

- Humor bör endast användas för att illustrera viktiga budskap.
- Humor enbart för att framkalla skratt är olämpligt (= ståupp komik)
- Humor får ej vara förolämpande för gästerna
- Om någon skall vara målet för humorn – använd dig själv, skratta inte åt någon annan
- Humorn måste framstå som spontan – kräver timing och fingertoppskänsla
- Använd humor bara om det känns naturligt och är en del av din personlighet

6) Implementering (HUR, genomförandet)

- Använd verksamhetsplan – *blueprint* (= arbetsplan (vad, vem) + tidsplan (när))
- Använd checklistor, utrustningslistor
- Hur ska du Provocera (*Provoke*) – nyfikenhet och intresse
- Hur ska du Relatera (*Relate*) - information och artefakter till besökarens vardagsliv
- Hur ska du Uppenbara (*Reveal*) – avslutet/svaret genom ett unikt eller ovanligt perspektiv
- Hur adresserar du helheten – stöder allt du gör och säger ett större tema eller story
- Hur förmedlar du ett enhetligt budskap – i design, detaljer, hjälpmedel som passar meddelandet
- Hur anpassar du guidningen till hjärnans trötthetströskel - max 45 min pass/program
- Hur designar du programmet för max 7 stationer (Millers magiska tal)

7) Utvärdering - hur utvärderar jag interpretationen så jag vet om jag uppnått målen?

- Genom självutvärderande checklista – dagbok, minnesanteckningar över dagens interpretation
- Genom gästenkäter – kan vara intrusiva och störande för helhetsupplevelsen
- Genom anonym förbättringsbrevlåda
- Frågor till gäster under och vid slutet (t ex vad lärde vi oss i dag, vad tar du med dig osv.)
- Videofilmning och analys av guiden och gruppens interaktion – kan vara störande, tidkrävande
- Kolleger som observerar – *mystery shopper* eller öppen observatör (kan störa gruppens dynamik)

CHECKLISTA för Värdskap under guidning

A) Det Goda Värdskapet *(Värdskapet AB):*

1) **TJÄNANDE** – glädje att bidra till annan människa
2) **HELHET** – att se sig själv med gästens ögon
3) **ANSVAR** – att svara an på de problem man möter
4) **OMTÄNKSAMHET** – att lita på och släppa fram sin omtänksamhet
5) **DIALOG** – att tala är att lyssna – hellre förstå än bli förstådd
6) **KUNSKAP** – känna till andra vanor och kulturer och börja där gästen är

B) Catch the Energy – Release your Potential! *(Fish!-Philosophy):*

1) **Choose Your Attitude! –** Välj din attityd till dagen och uppdraget.
2) **Play! – *Have fun*! – Lek** – Ha kul.
3) **Be There!!** – Var där och närvarande, tänk inte på annat**.**
4) **Make Their Day!** – Gör dagen oförglömlig för gästen.

C) Värdskap i genom Maslow´s pyramid *(Hansi Gelter, LTU):*

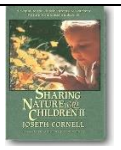
1. **Fysiologiska behov** (mat/dryck, värme/kyla, väder, toalettbehov m.m.)
2. **Säkerhetsbehov** (riskhantering, trygghet, tillförlitlighet, guidekompetens, materialval m.m.)
3. **Sociala behov** (att bli sedd, uppmärksammad, bekräftad, inkluderad m.m.)
4. **Behov bygga självsäkerhet** (lärande, utveckling, respekt, uppskattning m.m.)
5. **Behov av självförverkligande** (att lyckas, uppnå drömmar, förändras/transformeras m.m.)

D) Praktiskt värdskap *(Guide Natura):*

1. Hur välkomnande och underlättande är din **hemsida**?
2. Hur välkomnande är din **marknadsföring** (broschyrer, annonser, visitkort m.m.)?
3. Hur välkomnande är din **yttre miljö** (upplevelserummet, design)?
4. Hur välkomnande är din **information och skyltning**?
5. Hur välkomnande är ditt och dina **anställdas yttre** (klädsel, namnbrickor, uniform m.m.)?
6. Hur välkomnande är din och dina **anställdas kommunikation** (värdegrund, attityd, kroppsspråk, ansiktsuttryck m.m.)?
7. Hur välkomnande är dina **produkter och erbjudanden** (gäst anpassade, meningsfulla, utvecklande, lärande)?

Litteratur om guidning och interpretation

NATURGUIDNING

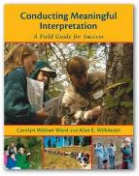
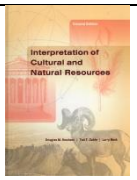
Wide, C. Guidehandledning – Guida I odlingslandskapet. SNF	
Thiel, P. Guidehandledning – Guida i ett föränderligt klimat. SNF	
Projekt Närnaturguiderna 2006. Nyfiken Grön. Handbok för naturguider. SNF, SOF, Studiefrämjandet. ISBN 91-558-1601-0	
Alm, U. 2006. Guiden för Naturguiden. Studiefrämjandet	
Danielsson, T., Göransson, G. och Mikaelsson, J, 2006. Att Guida Grupper i Naturen. En Guide för naturguider. Högskolan i Kalmar. ISBN 91-631-9091-5	
Cornell, J. 1998. Sharing Nature with Children, II	

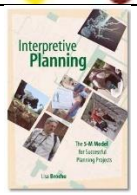
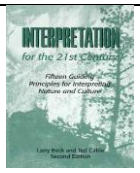
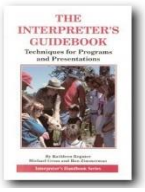
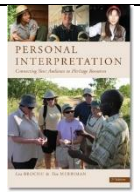
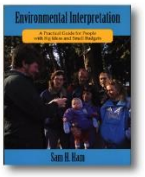
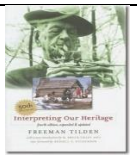
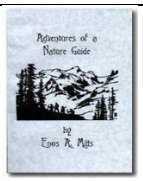
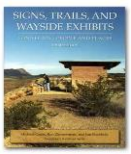
FRILUFTSGUIDNING

➢ Isberg, R. 1995. Färd, möte - människa - natur ISBN 91-630-3841-2	
Isberg, R. och Isberg, S. 2007. Simple Life Friluftsliv. People Meet Nature. **ISBN:** 9781412064156	
Friluftsfrämjandet 1998. Att vara Äventyrsguide. Att Guida Äventyr. Att Främja Friluftsliv.	

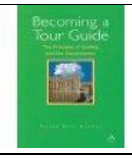
INTERPRETATION

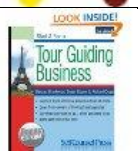
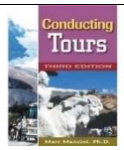
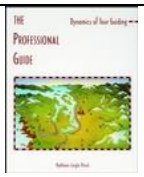
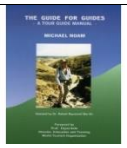
Dessa böcker finns på National Association for Interpretation http://interpnet.com

Ward , C.J & Wilkinson, A.E. 2006. Conducting Meaningful Interpretation. A Field Guide for Success. ISBN: 13: 978-1-55591-530-8	
Knudson, D.M., Cable, T.T. & Beck, L. 2003. Interpretation of Cultural and Natural Resources. ISBN 1-892132-39-7	

Brochu, L. 2003. Interpretive Planning. The 5-M Model for Successful Planning Projects.	
Beck, L. and Cable, T. 2002. Interpretation for the 21st Century	
Regnier, K., Gross, M. and Zimmerman, R. 1994. The Interpreter's Guidebook. Techniques for Programs and Presentations	
Brochu, L. and Merriman, T. 2008. Personal Interpretation: Connecting Your Audience to Heritage Resources, 2nd Edition	
Ham, S. H. 1992. Environmental Interpretation. A Practical Guide for People with Bif Ideas and Small Budgets	
Tilden, F. 2008. Interpreting Our Heritage, 50th Anniversary Edition	
Enos A Mills. 1920 Adventure of a Nature Guide	
Trapp, S. Gross, M. and Zimmerman, R. 1994. Signs, Trails and Wayside Exhibits. Connecting People and Places.	

ÖVRIGT GUIDNING

Collins, V. R. 2000. Becoming a Tour Guide: The Principles of Guiding and Site Interpretation. Cengage Learning Business Press; 1 edition. **ISBN-10:** 0826447880.	

Cropp, R. 2000. Start and Run a Profitable Tour Guiding Business. Self-Counsel Press; 2nd Edition edition. **ISBN-10:** 1551802848	
Manici, M. 2000. Conduting Tours: 3rd Edition. **ISBN-10:** 076681419X	
Pond, K. L. 1993. The Professional Guide. Dynamics of Tour Guiding. John Wiley & Sons Inc. ISBN 0-471-28386-X	
Noam, M. 1999. The Guide for Guides. A Tour Guide Manual.	
Moscardo, G. 1999. Making Visitors Mindful: Principles for Creating Sustainable Visitor Experiences through Effective Communication. Advances in Tourism Application Series. Vil 2. Sagamore Publ. Champsaign, Illinois.ISBN 1-57167-259-1	
Hanefors, M. och Larsson Mossberg, L. 1995. Färdledaren. Turismkunskap. Liber-Hermods. ISBN 91-23-01673-6	
2008. Natur- och Kulturstigen möter utställningsvärlden. Seminarium Tyresta 12-13 maj 2008.	
Gelter. 2007. Guide för Guider. Kompendium i Guidning och Interpretation.	
Gelter, H. et al 2007. Förslag till nationell certifiering av naturguider. Arbetsgruppen för nationell certifiering av naturguider. NEST	
CNV 2009. Naturvägledning i Sverige – en översikt. Rapport 5/2009. Inst. För stad och land., SLY	
CNV. Tio tänker om Naturvägledning. Centrum för Naturvägledning, SLU	