



WWW.DESTINATIONJOKKMOKK.SE

Workshop Jokkmokk 2017-04-26



Guide NATURA Consulting
Expanding Your Mind

Destination Jokkmokk



"Guideteknik"

Hansi Gelter
Guide Natura

1



RESOR TILL
KULTUR OCH NATUR

Vem är Hansi Gelter?



Reseledare åt TEMA:
Trekkingguide i Nepal och Österrike
Stövågsledare Madeira, Samos och Cypern
Safariguide Tanzania



2

Hansi som Guide



3

Vilka guidetyper finns det?

Vägvisaren



4

Vilka guidetyper finns det?

Exkursionsledaren



5

Vilka guidetyper finns det?

Föreläsaren:

Du kommer ihåg:

10% vad du läser

20% vad du hör

30% vad du ser

50% vad du ser och hör

70% vad du pratar om med andra

80% av vad du gör och använder

95% av vad du lär andra



Källa: William Glasser, Association for Supervision & Curriculum Development Guide 1988



6

Vilka guidetyper finns det?

Kultur-interpretatören



7

Vilka guidetyper finns det?

Naturguiden



8

Vilka guidetyper finns det?

Upptäckaren:



CAROLVS LINNEVS. MED.D. ET
Natus 1707. May 8. Dnt. 53

"*Omnia mirari etiam tritisima*"



"man ska ställa sig förundrad till allt,
även det mest alldagliga"
Carl von Linné



Hans Odö Linneguide

9

Guidekategorier

Focus logistik	Fokus Information - Kunskap	Focus Specialkompetens
 Reseledare Rundtursguide Bussguide Transferguide	Naturguide Kulturguide Safariguide Lokalguide Stadsguide Temaguide Platsguide - naturrum - världsarv/Nationalpark/reservat - Museum	Bergsguide Fjällguide Jaktguide Fiskeguide Skidguide Aktivitetsguide Snöskoterguide Raftingguide Kajak/kanotguide Dykguide Etc.

10

Presentationsteknik

Kommunikationsförmåga

Ett viktigt verktyg för guiden är
det sätt man uttrycker sig på
och vad man säger,
m.a.o. **retorik** och **språklig färdighet**

I detta ligger även guidens:

- **personliga utstrålning**
 - **uppträdande,**
 - **klädsel**
 - **kroppsspråk,**
 - **placering,**
- interaktion** med gästerna osv.,
dvs. **guidens scenframställan.**



11

Presentationsteknik

Kommunikationsförmåga

Kommunikationskompetensen handlar därför om:

VAD som skall sägas,

VARFÖR det skall sägas,

HUR det skall sägas,

i **VILKEN** situation det sägs,

för **VEM** det sägs och

NÄR det sägs



12

Kommunikationsförmåga

I kommunikationsförmågan ligger även att förmågan att välja kommunikationsform, t ex de olika sceniska framträdandeformerna enligt figur där guiden väljer hur han/hon jobbar med manus, skript improvisation utifrån olika framställningsformer.

Dynamiskt

Framförande

Statiskt

Gatuteater

Plattform Teater

Improvisations teater

Matchnings teater

Statiskt

Skript

Dynamiskt

Pine & Gilmore 1999, s 123

13

Presentationsteknik



14

Guidens klädsel



Trollforsen

Tur och Kultur

Storforsen

15

Guidens klädsel



S. Berglund - Jävre

T. Öberg, Natur i Norr
Storforsen

Örjan
Äventyrstorpet/
Höghöjdsbanan

16

Guidens klädsel



Ej korrekt TEMA



Nästan korrekt TEMA



Ej korrekt TEMA

17

Guidens klädsel



Friluftsförbundet



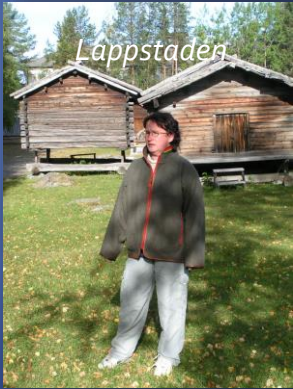
Vem är Guide?



*Rallarmuseet,
Moskosel*



Årstidsfolket



Lappstaden

18

Guidens klädsel





Tydlig Guide!

19

Guidens klädsel

Utveckling!



2004



2005



2002

20

Presentationsteknik

Enligt CNV-norm ska Guiden :

kunna kommunicera det budskap, den känsla, den information och den interpretation guideprogrammet syftar till

kunna kommunicera sina syften och mål med guidningen med fokus på gästens personliga upplevelse

kunna kommunicera genom att aktivt och målmedvetet använda sitt språk, retorik, kroppsspråk, klädsel, placering och interaktion med gästen.

På ett personligt, intresseväckande och underhållande kunna använda olika kommunikationsmetoder såsom information, interpretation, storytelling och sceniska framställningsformer

21

Genuinitet – Att vara sig själv med rätt attityd!



22

Hur kommunicerar du?



23

Muntlig presentation

För att lyckas med ett föredrag krävs:

- 1) **Disposition** (tid, innehåll, budskap, målgrupp, etc.)
- 2) **Struktur** (inledning, ämnet, avslutning, frågestund)
- 3) Manuskript får ej användas, dock är ett stolpmanus OK
- 4) **Inlevelse** (tuggummi, snus, ointresse, mental frånvaro etc. är ej acceptabelt)
- 5) **Tidsdisposition** - en 10 min presentation skall ej vara klar på 2 min, men ej heller dra över tidsmässigt.
- 6) **Innehåll**: innehållet ska ha en röd tråd och hållas ihop
- 7) Vårdat **språk**.



24

Muntlig presentation

Vem talar du till?

Tänk på att vara **målgruppsinriktad**
i stället för att vara **ämnesinriktad**!

Gör klart för dig själv och åhörarna
VAD det är du ska tala om.

Att lyssna kan vara jobbigt, och om
talet känns meningslöst orkar man inte lyssna alls.

Tala **med** åhörarna, inte **till** dem.



25

Muntlig presentation

Tips!

Lär dig spänna av
Tyck att det är roligt
Tro på dig själv
Lita på dina kunskaper
Använd och förstå din röst
Använd ditt kroppsspråk
Skapa en personlig säkerhet
Balans och engagemang är mycket viktiga
Att våga pausera skapar intresse
Att ha engagemang skapar inre entusiasm och ett flöde vilket i sin tur
skapar kunskapssäkerhet och utstrålning
Att våga visa sin personlighet är minst lika viktigt som kunskapssäkerhet



26

Muntlig presentation

Några ord på vägen:

Närvaro

Tro på hela dig

Redskapet - DU - måste leva

Skapa en relation till dem som lyssnar så att det blir en kommunikation

Delge den entusiasm du känner för ditt ämne
= DIN PRODUKT



27

Muntlig presentation

Var medveten om:

Åhörarnas förväntningar

Att du beskådas

Din kunskap

Vad du vill, att ha ett mål



28

Muntlig presentation

Att uppträda inför grupp innebär ofta att:

Du känner dig ensam
Du känner nervositet
Du känner tvivel
Du undrar - om rösten bär
Du tänker - Vad har jag gett mig in på
Varför skakar mitt högra ben?



Nervositet drabbar alla, även den mest rutinerade skådespelaren kan vara nervös. Att vara nervös är inget att skämmas för.

Noggranna förberedelser inför ett anförande kan lindra osäkerheten, ju mer påläst desto lättare...

29

Muntlig presentation

Några synpunkter på ett framförande:

Första minuterarna viktiga - det första intrycket viktigt för hela presentationen
Sakta farten vid fackuttryck, ta gärna paus innan viktigt ord
Sluddra ej, prata inte när du andas in
Håll ej ett för högt tempo
Använd inte för stora eller stereotypa gester
Viktigt våga vara tyst ibland - lyssnaren vaknar till
Le gärna, ger gensvar - vilket känns skönt om man är nervös
Virra inte med ögonen - titta alltid någon i ögonen, stanna gärna till längre hos en person
Titta inte i taket, på väggen bakom åhörarna eller i golvet.
Stå inte och häng på bord, stol el dyl., stå överhuvudtaget inte och häng eller ihopkrupen, vilket bara förstärker ens osäkerhet, spela säker så känns det snart så!
Tala tydligt, tala vårdat talspråk
Använd inte onödigt krångliga termer.
Undvik ord som alltså, liksom, va, åååå, ööööö och andra upprepningar som stör
Tugga inte tuggummi, ha inte snusprillan inne och bär inte keps - ge ett vårdat intryck.
Håll tiden! Var beredd att sälla bort material när tiden rinner iväg.



30

Mikrofonteknik



Tänk på att när du använder mikrofon förstoras ALLA ljud, en släpig röst blir ännu släpigare, en gäll röst ännu gällare.

Harklingar, smackningar, andning och andra ljud förstoras och kan irritera gästerna. Tänk på vad du gör när du har mikrofonen påkopplat.

Checklista:

1. Kontrollera mikrofonen

Kontrollera mikrofonen/anläggningen redan innan gästerna sätter sig i bussen. Du känner dig mer trygg när du vet att och hur utrustningen fungerar.

2. Kontrollera hur din stämma låter i mikrofonen

Be någon du känner tala om för dig hur du låter, eller spela in ett framförande. Har du en gäll och genomträngande röst så kan du sänka den genom att tala med huvudet något nedböjd. En låg och släpig röst kan vara behaglig, men vid en rundtur kan den lätt bli sövande.

3. Att sätta på mikrofonen

Sätt på mikrofonen innan du börjar tala. Det finns inget mer irriterande än tankspridda guider/talare som inte hörs.

Om det är musik/video i högtalaren bryts den normalt automatiskt när du sätter på mikrofonen

Blås aldrig i mikrofonen. Ropa inte HALLO, HALLO i mikrofonen för att testa ljudnivån. Om volymen är inställd på max chockar du dina gäster.

Tips: Om du vill testa att mikrofonen är på – "slå" lätt med ett finger på mikrofonen.

31

Mikrofonteknik



4. Håll mikrofonen riktigt

Se till att du håller mikrofonen riktigt och på **samma avstånd från munnen** hela tiden.

Därför ska du använda det s.k. "tumgreppet" Du håller mikrofonen i ett stadigt grepp och har tummen mellan mikrofonen och hakan.

En nybörjarmiss är annars att när du pekar ut saker på sidorna om bussen att du vider huvudet från mikrofonen och berättar om vad du ser så hörs ingenting.

Om du vider på huvudet och inte låter mikrofonen följa med mikrofonen munnen kommer din röst att försvinna för gästerna i bussen.

4. samtalston

Tala inte för starkt – tala i normal samtalston.

Gör heller inte "flygplatsutrop" eller "leka flygvärdinna". Klämkäcka utrop blir tröttsamt och irriterande för gästen.

Tänk på intoneringen. Undvik en sövande likformighet utan **variera rösten** så blir berättelsen genast mer intressant. **Le när du pratar**, det "hörs" genom mikrofonen även om gästerna inte ser dig, och det blir roligare att prata.

5. Tala tydligt

Tala tydlig och prata **inte för fort**.

Utnyttja "konstpauser" för att få informationen att smälta in.

Tänk på de **farliga konsonanterna P, T, K** som lätt blir hårda genom mikrofonen. Tänk på hur du uttalar dessa bokstäver så att du inte "spottar" i mikrofonen.

32

Mikrofonteknik



Biljud

Allt förstärks i mikrofonen, så även biljud som smackningar, harklingar, öhhh, ähhh, och liknande.

Se till att du arbetar bort alla **utfyllnadsläten** – ljud medan du tänker.

Undvik även "slutklämsord" som "*liksom*", "*va*" och "*alltså*" vilket blir mycket irriterande i längden.

Tänk på att variera ditt ordval. Be en kollega om hjälp, ofta är du inte medveten om dina "biljud", "utfyllnadsljud" och "slutklämsord".

6 Stäng av mikrofonen

Stäng av mikrofonen så fort du inte pratar – även medan du funderar vad du ska säga härnäst.

Det är så lätt att glömma mikrofonen på när busschaufför eller gäst avbryter dig.

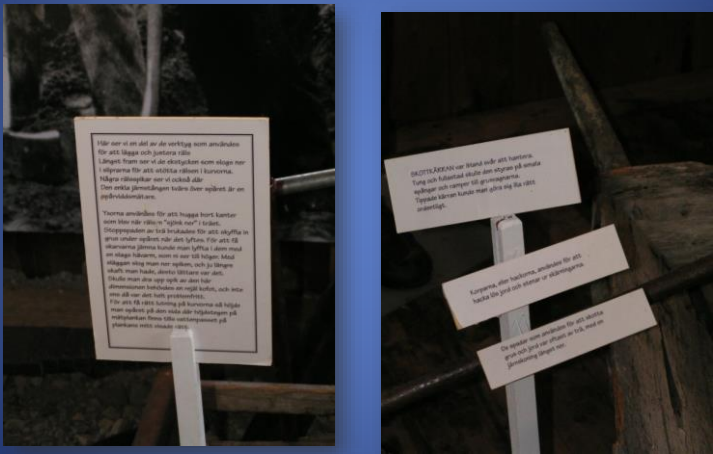
33

Skriftlig kommunikation



34

Skriftlig kommunikation



35

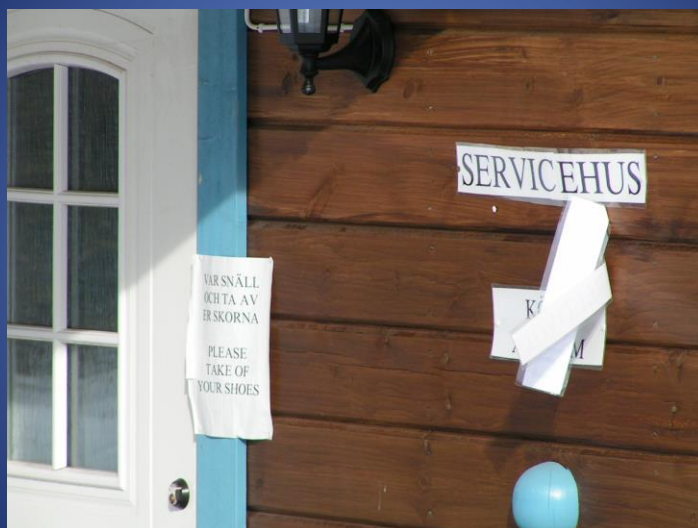
Skriftlig kommunikation



Rallarmuseet,
Moskosel

36

Skriftlig kommunikation



37

Guidelogistik

Planering – Genomgörande- uppföljning

Vad du gör innan guidningen

Vad du gör under guidningen

Vad du gör efter guidningen



38

Innan guidningen

1. Arbeta igenom metodiskt syfte och mål med din guidning
2. Begränsa och tematisera det du ska förmedla
3. Sätt gästen i centrum när du planerar din guidning
4. Ta reda på så mycket du kan om gästerna innan och på plats
5. Rekognosera platsen noga – gör en skiss över din guideväg med stoppplatser, plan B o C. Provgå vägen och anteckna detaljer du ser längs vägen (rastplatser, väderskydd, intressanta platser m.m.)

39

Innan guidningen

6. Ta reda på vädersituationen för guidedagen - så DU inte blir överraskad av vädret. Vidtag lämpliga väderjusteringar (utrustning, vägval m.m.)
7. Plocka ihop din guideutrustning enligt din checklista
8. Rätt kläder för uppdraget (inkl. namnbricka)



40

Guidens utrustning

1. Rätt (och proper) klädsel med namnbricka
2. Första hjälpen kitt
3. Mobiltelefon med alla viktiga telefonnummer
4. Karta (för att visa rutt)
5. Ev böcker att visa upp
6. Informationsmaterial om företaget och andra produkter
7. Props – hjälpmedel (planscher, artefakter m.m.)
8. Egen matsäck (om behövs), våtservetter vid mathantering
9. Kikare, kamera
10. Penna och anteckningsmaterial
11. Toapapper
12. Ev. myggmedel
13. Regnkläder och rastplagg (vid behov), sittunderlag
14. Ev. grupputrustning
15. Ev. resekassa (inträden m.m.)

41

Vid start

1. Kom i tid – guiden ALLTID först på plats. (+ du blir inte stressad)
2. Möt alltid gästerna med ett genuint intresse och ett välkomnande handtag (se värdskap)
3. Passa på att bekanta dig med gästen angående:
 1. Rätt klädsel
 2. Rätt fysik – kan kräva plan C (kortare väg)
 3. Förkunskaper, intresse, förväntningar
 4. Eventuella experter
 5. Vart de kommer ifrån
4. Vid fel klädsel hos gäster – justera (byta skor, regnkläder m.m.)
5. Ev. ta betalt - om sådan guidning med platsbetalning (iZettle)

42

Under turen

1. Anpassa din placering (först, mitten, sist) efter de yttre omständigheterna. Variera din plats om möjligt.
2. Vid stopp – placera dig om möjligt högt så alla ser dig, tänk på sol och vind (Vintern gäst mot solen men ej bländad, tala med vinden). Gästerna halvcirkel runt dig
3. Invänta ALLTID att alla kommit fram innan du börjar berätta
4. Se till att alla får se artefakten/fenomenet du berättar om
5. Tänk på att hålla dig till temat och syfte & mål. Men...
6. Använd det **"pedagogiska ögat"** – fånga tillfället om något oplanerat dyker upp (lokalbefolkning, fågel, fynd, m.m.)

43

Under turen

8. Använd dina props (bilder m.m.) strategiskt och planerat
9. Håll koll på tiden – utan att deltagarna märker det
10. Om du har stödord, kartmarkeringar m.m. – läs utan att gästerna ser detta
11. Avslöja inte ändrade planer (plan B eller C) = backstage – gör all "problemlösning" backstage
12. STRESSA aldrig på gruppen vid tidsbrist – stryk stopp, välj plan B eller C. Håll tempo som passar gruppen.
13. Överskatta inte folks kunskaper – men underskatta inte deras intelligens. Undvik facktermer. Berätta – inte föreläsa

44

Under turen

14. Koppla gärna ditt tema till dagsaktuella händelser (*Relate*)
15. Anpassa guidningen efter gruppens behov (dynamisk guidning/ledarskap), blöta, trötta, toabehov, fryser (korta berättandet – gå fortare före värme)
16. Hitta inte på "fakta" – det du inte vet - vet du inte. Var ärlig, gissa inte – du kan bli avslöjad och förlora allt förtroende.
17. Vid längre turer bör kafferast ingå. Använd ej ordet "fika" – fult ord på tyska. Använd rasten för gemensam reflektion.
18. Favorisera ingen – försök att småprata under vandringen med ALLA (utan att det blir för uppenbart).
19. TA PLATS – är du pratar. Du ska synas, höras och respekteras. Innan du börjar prata – visa med kroppsspråk att du ska tala. Ha ögonkontakt. Låt det bli tyst 2-3 sekunder innan du börjar prata.

45

Under turen

20. Vänta ut buller (trafik, flygplan m.m.) när du ska prata
21. Prata inte kontinuerligt - max 5-7 min per stopp (kortare vid kyla) – ge plats för gästers småprat, egenreflektion, tystnad
22. Uppmuntra frågor – och upprepa frågan så alla hör.
23. Var tydlig med ditt budskap: "tala om vad du ska berätta (starten), berätta, tala om vad du har berättat (avslutet)"
24. HÅLL TIDEN – gäster kan ha tider att passa. Korta ned (skippa stopp eller plan B) vid tidsbrist.
25. Förbered avslutet vid sista stoppet. Avsluta i lugn och ro – ej under stress.

46

Avslut

1. Viktig med tydlig markering när guidningen är slut – t ex tydlig avslutsplats
2. Vid avslutningsplatsen – Samla alla och sammanfatta guidningen (budskapet, vad ni sett/gjort).
3. Låt gärna deltagarna berätta (reflektera - debriefa) = utvärdering. Vad var höjdpunkten, lärt något nytt, osv.
4. Informera om andra/kommande guidningar, hur de hittar mer information (t ex dela ut broschyr)
5. Ge gärna ett litet souvenir – minne av turen
6. Avsluta med ett varmt tack för deltagande och uppmärksamhet. Hälsa välkomna åter, god färd m.m.
7. Gör en egen reflektion – analys av guidningen: vad gick bra, vad var mindre bra, varför, hur ändra upplägget, rutten, innehållet? Hur var gruppens respons

47

Bussguidning och säkerhet

Kartor =A-O, viktigt kunna följa med på kartan, lita aldrig på chauffören

Kartan – lär rutten innantill, titta på geografin, lär känna igen vägskö, hus, m.fl. hållpunkter i landskapet

Ha med Reseguidar, handböcker, Djupare kunskaper - kursböcker, fackböcker, historia, Inte bara "råinformation och siffror" – personliga reflektioner, storys, anekdoter

Var ej blind utanför ditt specialområde – viktigt att bredda sig
Behärska din kunskap – minimera manuskript

Lätta upp med humor – självironi – skoja med dig själv, aldrig om andra, anekdoter

Använd skönlitteratur om området, Reseskildringar

Redogör för politiska situationen, stadskunskap, använd dagspress

Dikter - högläsning, lokalmusik – gör reseupplevelsen estetiskt



48

Bussguidning och säkerhet

CHECKLISTA BUSS

1. Räkna in gästerna noggrant – var helt säker på att du räknat rätt. Räkna hellre en gång för mycket.
2. Presentera dig först och SITT sedan när du pratar. – stå aldrig i mittgången och prata i mikrofon
3. Ge en säkerhetsgenomgång innan avfärd (Brandsläckare, utgångar, bälten m.m.)
4. Informera alltid om resväg, restid och ev. pauser – dvs. bussresans program. Skicka runt karta med resrutten ifylld
5. Håll kontakt med chauffören angående resväg, vart ni är, raster, tider m.m.
6. Ge information som behövs så att gästerna är uppdaterade vart ni befinner er i programmet och i geografin (platser, orter m.m.)
7. Håll ordning på bussen och töm sopor vid raster
8. Vid längre resor - välj videofilm/musik/prat/tystnad så att det passar reseprogrammet
9. Sälj ev. läsk/Kaffe
10. Skicka runt props – bilder, artefakter m.m. när du berättar och
11. informerar
12. Dela ut ortskartor, broschyrer m.m. inför ankomst till
13. destination/besöksplats



49

Guidelogistik

I logistiken ligger förmågan att handskas med ev. mat och dryck under guideprogrammet i vilket ingår kunskap om regler för mathantering, hygien, upplägg, hantering av matrester m.m.



50

Guidelogistik

I genomförandekompetensen av ett guideprogram ligger även kunskap om orientering och hjälpmedel för detta samt eventuell logistik för transporter till och från guidningen.
Vidare måste guiden känna till de regelverk och lagar som berör guidens verksamhet.



51

Säkerhetsmanagement

För gästens totalupplevelse är upplevelsen av säkerhet och trygghet genom hela guideprogrammet avgörande.

Gästen skall ha **tillit till guidens kompetens** att leda gruppen, lösa problem och ta hand om gästen vid eventuella tillbud.



52

Säkerhetsmanagement

Inga aktiviteter får genomföras som allvarligt äventyrar gästernas liv och hälsa.

Vid äventyrliga guideuppdrag måste guiden skilja på och arbeta med **den apparenta (upplevda risken)** och **den reella risken**.

Den **apparenta risken** är det som gästen köper vid t ex en forsfärd, klättertur, kajaktur eller vildmarksvandring och skall av guiden maximeras i förhållande till gästens förväntningar och upplevelser.

Upplevd risk är inte i direkt proportion till reell risk. En helt säker aktivitet kan upplevas som livsfarlig för gästen.

Den reella risken skall alltid minimeras och i praktiken vara så nära noll som möjligt



53

Säkerhetsmanagement

Gästens förtroende för guiden framkommer redan i hur guiden informerar och hanterar risksituationer, t ex vid bäckövergångar, branter, m.fl. Ännu mer avgörande för gästens helhetsupplevelse är guidens agerande vid tillbud och olyckor.

En guide skall alltid vara **utbildad i förstahjälpen och LHR** och ha kompetens att tolka och åtgärda vanligt förekommande allmänna sjukdomstillstånd såsom epilepsi, diabetes och andra sjukdomar.

Guiden skall oavsett situation **kunna agera lugnt och förtroendeingivande** både gentemot den skadade och övriga gäster.

Guiden skall alltid ha en **räddnings- och evakureringsplan** vid vistelse med grupp inom mer svårtillgängliga platser, dvs. hur man larmar, vem man larmar, varifrån eventuell ambulans– eller helikoptertransport kan ske m.m.

Guiden bör även känna till hjälporganisationer såsom fjällräddning, sjöräddning, polis m.fl.

54

VÄRDSKAP

Konsten att få människor känna sig välkomna –
till oss som personer, vår verksamhet och våra platser



55

TQM = Total Quality Management
TEM = Total Experience Management



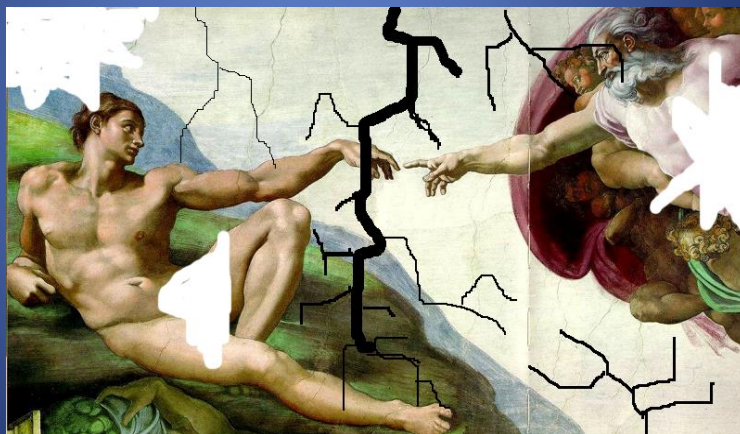
och lök

Upplevelser är som en tavla



56

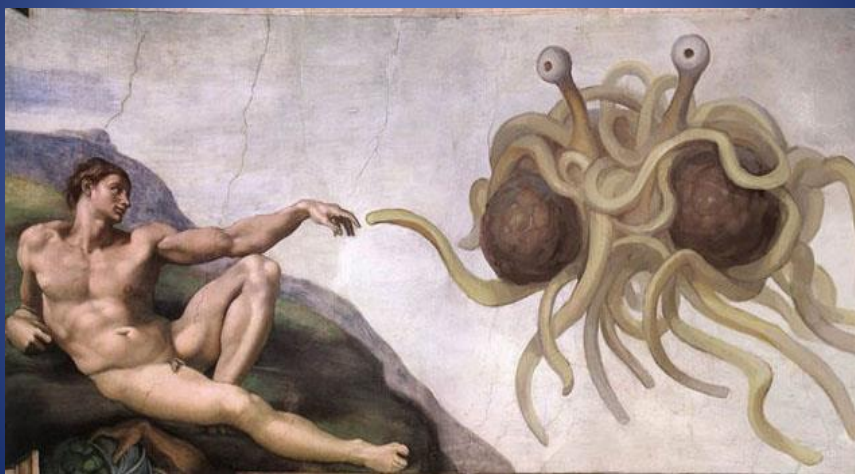
- "Sprickor" och "saknade delar" ger sämre upplevelser
- alla detaljer måste samverka till helhetsupplevelse
- = HARMONISERING!



57

Detaljer kan ge mervärden!

Och det oväntade!



58



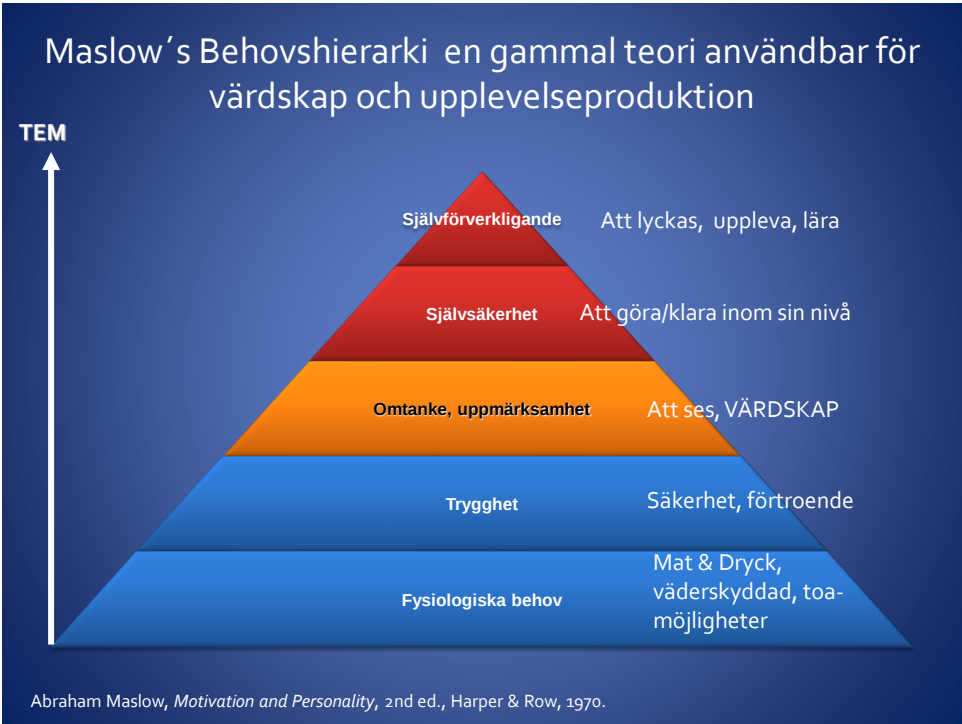
59

Choose Your Attitude! Be There! Make Their Day!

A photograph of four people in a forest setting, standing around a picnic blanket with food.

Fånga Energin, frigör din Potential

60



61

Tack För Uppmärksamheten

Hansi Gelter

www.guide-natura.com

Guide NATURA CONSULTING
Expanding Your Mind

(c) Gelter /Guide Natura2017

62