

UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA FILOZOFICKÁ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2017

Vojtěch Krátký

Univerzita Pardubice
Fakulta filozofická

Snění a skutečnost: sociální aspekty průvodcovství na Kuksu

Vojtěch Krátký

Bakalářská práce

2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Vojtěch Krátký**
Osobní číslo: **H14183**
Studijní program: **B6703 Sociologie**
Studijní obor: **Sociální antropologie**
Název tématu: **Snění a skutečnost: sociální aspekty průvodcovství na Kuksu**
Zadávající katedra: **Katedra sociálních věd**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Student se bude v roli průvodce setkávat se svými kolegy (průvodci) a zároveň s návštěvníky, kteří přijíždějí na Kuks. Bude studovat očekávání obou těchto skupin, jejich vzájemné prolínání, interakce a jazykové chování tak, aby zjistil jejich představy, cíle a hodnoty. Zvláštní důraz bude přitom klást na dynamickou proměnu všech těchto prvků v důsledku jejich vzájemné interakce.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BURNS, P. M. 1999. An introduction to tourism and anthropology. London: Psychology Press.

HALÍK, T. Hospitál v Kuksu. 1934. Dvůr Králové nad Labem: Knihotiskárna Trohoř a synové.

HANDLER, R. 1997. The New History in an Old Museum. United States of America: Duke University Press.

ORIEŠKA, J. 1999. Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu. Praha: Idea servis.

ZELENKA, J. 2007. Průvodce cestovního ruchu. Hradec Králové: Gaudeámus.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Tomáš Samek, M.A., Ph.D.

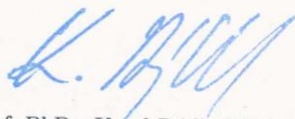
Katedra sociálních věd

Datum zadání bakalářské práce:

31. března 2016

Termín odevzdání bakalářské práce:

31. března 2017



prof. PhDr. Karel Rýdl, CSc.
děkan

L.S.



PhDr. Adam Horálek, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2016

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne.....

.....

Vojtěch Krátký

NÁZEV

Snění a skutečnost: sociální aspekty průvodcovství na Kuksu

ANOTACE

Tato bakalářská práce se zabývá sociálními aspekty průvodcovství na národní kulturní památce Hospitálu Kuks. Primárně se věnuje interakci mezi průvodcem a návštěvníkem. Studuje očekávání obou skupin, jejich vzájemné prolínání, interakce a jazykové chování. Zvláštní důraz je kladen na dynamickou proměnu v důsledku vzájemného setkávání. Hlavními výzkumnými metodami byly zúčastněné pozorování a rozhovory s informačními partnery.

KLÍČOVÁ SLOVA

Průvodce, návštěvník, památka, interakce.

TITTLE

Dreams and reality: social aspects of guiding in Kuks

ANNOTATION

This bachelor thesis deals with social aspects of tour guiding at national cultural monument Hospital Kuks. It primarily focuses on the interaction between the tour guide and the visitors. The thesis examines expectations of both groups, their interrelationships, interactions and language behavior. I pay special emphasis on dynamic change, which is resulting from the group's mutual encounters. The main research methods has been participant observation and interview of my informational partners.

KEYWORDS

Guide, visitor, monument, interaction.

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu bakalářské práce Mgr. Tomáši Samkovi, M.A., Ph.D. za jeho podporu při psaní mé bakalářské práce. Dále bych chtěl tímto poděkovat všem svým informačním partnerům, bez kterých by tato práce nemohla vzniknout.

Obsah

0	Úvod	10
1	Terén	13
2	Metodologie	17
2.1	Etika ve výzkumu	19
2.2	Realizace výzkumu.....	20
2.3	Charakteristika informačních partnerů	21
3	Turismus	23
3.1	Definice turismu	24
3.2	Turismus z antropologického hlediska	25
4	Návštěvník	28
4.1	Průvodce očima turistů	29
4.2	Zámek nebo hospitál?	31
5	Průvodce po kulturně-historické památce	37
6	Průvodce na Hospitálu Kuks	42
6.1	Průvodcovské zázemí	42
6.2	Prohlídka.....	45
7	Výjimečné a krizové situace	49
8	Vztah průvodce k hospitálu	54
8.1	Transformace průvodce	56
9	Závěr	60
10	Literatura	61
11	Přílohy.....	63
11.1	Seznam příloh.....	63
	Příloha 1 – Vývoj průvodcovské činnosti na Kuksu	64

Příloha 2 – Hospitál Kuks před rekonstrukcí, r. 2009.....	66
Příloha 3 – Hospitál Kuks po rekonstrukci, r. 2016	68
Příloha 4 – Vývoj měsíční návštěvnosti v letech 2013 a 2015	70

0 Úvod

Ve své bakalářské práci jsem se rozhodl zabývat tématem, které je mi velmi blízké. Jak už z názvu práce čtenář zjistí, jedná se o národní kulturní památku Hospitál Kuks, její průvodce a návštěvníky, kteří den co den navštěvují tuto monumentální stavbu. Já sám už téměř šest let pracuji na Hospitálu Kuks jako sezónní průvodce, tudíž na tomto místě trávím hodně času a za takto dlouhou dobu jsem se zde setkal s opravdu zajímavými sociálními jevy.

Hned na začátku uvedu příklad tohoto jevu. Napadá mě hodná maminka, která na prohlídku vyráží se svým malým dítětem, protože venku ho samotného nechat nemůže a interiér chce bezpodmínečně vidět. Dítě samozřejmě po pár minutách zjistí, že mu nikdo nevěnuje pozornost a začne se nudit. Ví, že na sebe musí nějak upozornit a jak už to u malých dětí bývá, začne křičet. Hovořící průvodce, skupina posluchačů a řvoucí dítě nejde skloubit dohromady. I přes pokusy domluvit se s takovou maminkou se mně i kolegům stává, že místnost opustit nechce, a když už, tak trvá na vrácení vstupného. Nebo vyjde na chodbu, malého uklidní a opět se přidá, jenže po pár okamžicích vše pokračuje znovu. Na svoji obranu maminky často samozřejmě zdůrazní, že já, jako mladý a určitě bezdětný muž toto nedokážu pochopit. Situace se může zdát přehnaná, ale na Kuksu, kde proběhne v průměru třináct prohlídek za den, se stane nejméně jednou denně. Dalším zajímavým jevem jsou „pejskaři“. Lidé, kteří přijedou na kulturní památku a diví se, že velký pes (např. dobrman, zlatý retriever atd.) do expozice nepatří. Jako průvodci se mi už dvakrát stalo, že „páníček“ se mi snažil namluvit, že jeho pes je vodící (ten má na vstup samozřejmě nárok, jelikož je vycvičený a nevidomý člověk ho potřebuje).

Společně s vedoucím práce jsme zvolili tuto výzkumnou otázku: **Jaké komunikační strategie a další vlivy se spolupodílejí na vzájemné interakci mezi průvodcem a návštěvníky a jaké mají účinky a dopad na obě tyto sociální skupiny?**

V mém výzkumu zabývající se prací průvodců, chci nastínit, jak se mění pohled na turisty v průběhu jejich průvodcovské „kariéry“. Popisuji mnoho situací, které jsem zažil v terénu a snažím se přiblížit interakci mezi průvodcem a návštěvníkem. Následně chci zjistit dopady na tyto sociální skupiny, jak už jsem výše naznačil. Mojí druhou výzkumnou skupinou jsou turisté, kteří přijíždějí na Kuks v průběhu sezóny každý den. Kdo pracuje s lidmi, ví, že vás mohou kdykoli překvapit. Průvodce může mít praxi dvacet let a nastudováno mnoho definic, jak se chovat v neočekávané situaci. Jenže lidé nejsou stroje a den co den vás překvapí něčím jiným, úplně novým.

Uvědomuji si, že ve své práci nemohu na tyto dvě skupiny – turisty a průvodce – nahlížet odděleně, neboť to, co zkoumám, je jejich vzájemná interakce.

V úvodu bych rád ještě upozornil na druhý důvod, který mě vedl vybrat si zrovna toto téma ke zpracování mého antropologického výzkumu. Hospital Kuks prošel v nedávném čase obrovskou rekonstrukcí, která je ve světě známá pod jménem „Kuks – Granátové jablko“. Tato skutečnost podpořila u všech návštěvníků dojem, že tento významný barokní komplex je vzhledem ke své okázalosti a nablýskanosti pozitivním místem. Opak je však pravdou: Z historického hlediska víme, že náš hospital je zjednodušeně řečeno taková tři sta let stará nemocnice, kde našlo smrt mnoho lidí.

Práci mám rozdělenou do několika kapitol. Hned ze začátku přiblížím výzkumný terén. Ten je dle mého názoru důležitý pro pochopení celého výzkumu. Hned za ním následuje metodologie, kde představuji zvolené metody. Jelikož je vše zasazené v turismu, nechybí ani

kapitola antropologie turismu. Nadále se věnuji osobě návštěvníka a průvodce. Vše se snažím dokládat situacemi, které jsem pozoroval v terénu.

Tento antropologický výzkum by mohl být přínosný pro pracovníky Hospitálu Kuks. Jedná se o první antropologický výzkum v této lokalitě.

1 Terén

Všechny informace o terénu jsem nabíral v průběhu šestiletého působení přímo na Hospitálu Kuks, ve zdejších depozitáři a především v průvodcovském sylabu¹, který napsal J. Kolda v roce 2015.

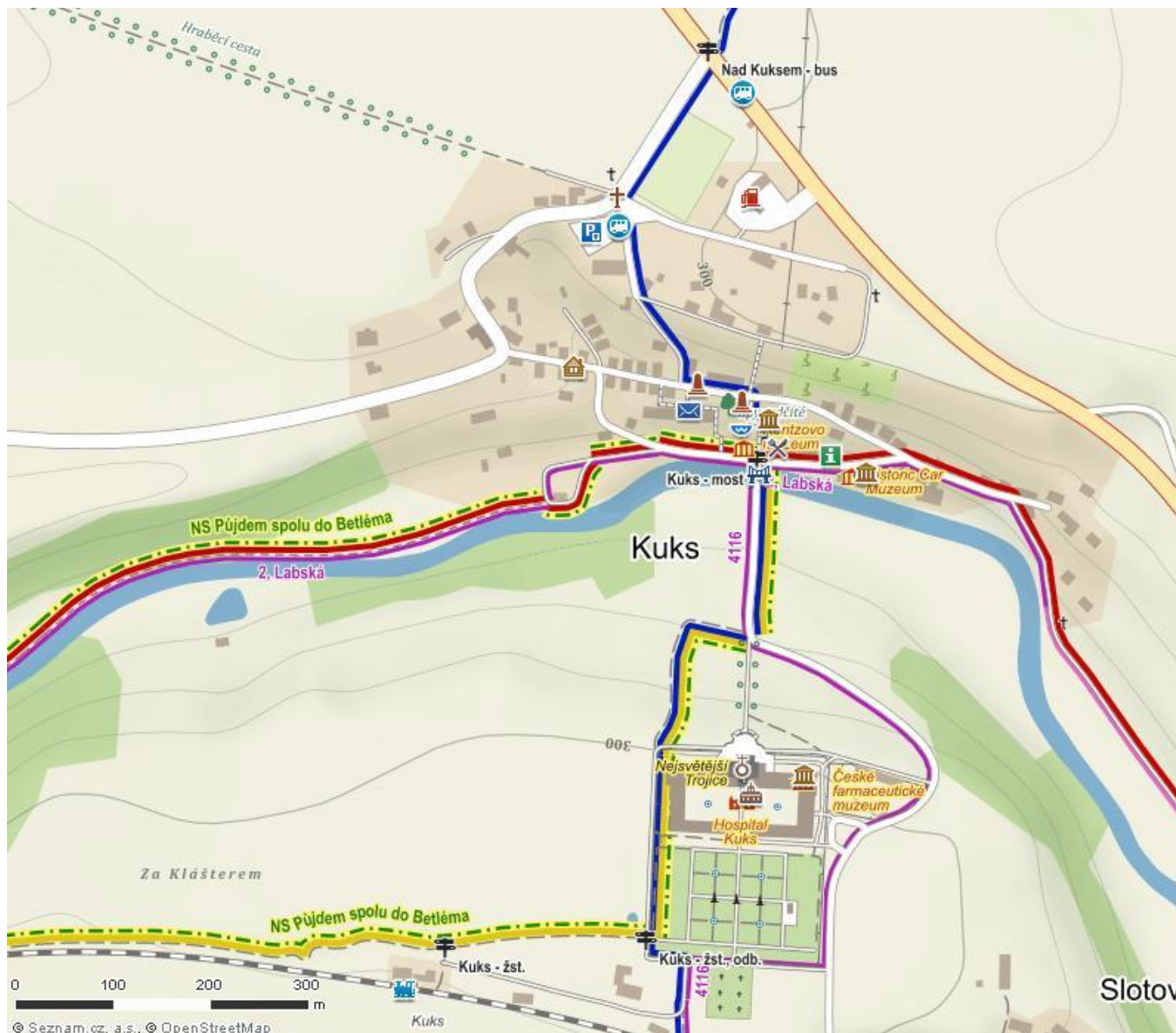
Celý výzkum jsem prováděl na národní kulturní památce Hospitál Kuks. Nachází se ve východních Čechách v údolí mezi městy Jaroměř a Dvůr Králové nad Labem tudíž na venkově. „Existuje řada přístupů, jak venkovský prostor vymezit. Převládající perspektiva pojmu „rurální“ v akademické literatuře a veřejném prostoru vychází z teze, že venkov je vše, co není městem“ (Horáková 2014: 117). Pod označením venkov si každý může představit něco jiného. Jeden vidí homogenní, nerozvinuté, také marginalizované komunity. Ty mohou mít často sociální problémy spojené například s nezaměstnaností nebo s absencí veřejných služeb. Druhý si může venkov spojit s touhou po klidu, také s odpočinkem v přírodě a s únikem z „modernity“ (Horáková 2014: 118).

Já osobně venkov vnímám hlavně jako klidné, odpočinkové místo. Představuji si hodně zeleně, třeba i šumící vodu a zpívající ptáky. Moji představu kukské údolí naplňuje jen z části a to pouze mimo turistickou sezónu. Protože během ní návštěvníci zaplní celé údolí a klid zde rozhodně hledat nelze. Abyste pochopili, celá lokalita je koncipována takto: na levé straně kukského údolí leží stejnojmenná původně německá vesnička. Obec má celkem 259 obyvatel (Kuks 2016). Nachází se v ní např. restaurace pro turisty, malý obchod s potravinami, obecní úřad, pošta i velké centrální parkoviště. Každý turista musí touto vesnicí od parkoviště projít,

¹ Sylabus není publikovaný, je to interní dokument hospitálu, který slouží průvodcům k naučení místní historie.

pokud se chce dostat na druhý, pravý břeh, kde stojí dominanta celého údolí, tedy hospital s kostelem při Nejsvětější Trojici.

Mapa kukského údolí



Obrázek č. 1 (mapy 2016)²

² Mapy 2016. Kuks. Dostupné z: <https://mapy.cz/zakladni?x=15.8886552&y=50.3988361&z=16&source=muni&id=2915> [15. 11. 2016]

V roce 1664 nevyužívané údolí koupil generál rakouské jízdy Jan Špork a později ho jako dědictví nechává svému nejstaršímu synovi Františku Antonínu Šporkovi. Ten se po zjištění, že v údolí vyvěrají léčivé prameny, rozhodne udělat z Kuksu své letní reprezentativní sídlo a hlavně lázně, které ve svých nejlepších letech překonají i věhlas Karlových Varů. Levý břeh s lázněmi, zámek, hostincem a divadlem byl zasvěcen radovánkám a veselícím. Šporkovi hosté se sem jezdili bavit. Naopak protější pravý břeh řeky Labe byl věnován posledním věcem člověka, duchovnu a smrti.

Na počátku 18. století zde František Antonín hrabě Špork nechal na počest svého otce, vysloužilého vojáka, postavit zaopatřovací ústav jako místo klidného odpočinku vojenských vysloužilců. Do tohoto hospitálu byli přijímáni staří, ranění nebo práce neschopní muži z blízkého okolí, aby zde v poklidu dožili. Kapacita byla stanovena na 100 almužníků. O tyto chovance se zde staralo celkem dvanáct bratrů z řádu milosrdných bratří. Jelikož byl František Antonín Špork také veliký mecenáš své doby, pozval do Kuksu i umělce, aby celé údolí zvelebili. Proto můžeme na Kuksu vidět například sochy Ctností a Neřestí od sochaře Matyáše Bernarda Brauna, které nám říkají, jaké vlastnosti jsou dobré a jaké špatné. Nebo cyklus nástěnných maleb Tance smrti v hospitální chodbě, který byl vymalován podle grafických předloh Hanse Holbeina mladšího. Ty nám pro změnu ukazují, že nikdo z nás nezná den ani hodinu, kdy si pro něj smrt může přijít. V dřívějších dobách nebyla smrt tolik tabuizována jako dnes, tudíž celý hospitál a jeho umělecká výzdoba se smrti nevyhýbá, ba přímo naopak, poukazuje na ni.

Ke svému účelu budova sloužila do začátku druhé světové války, kdy Kuks obsadil Wehrmacht a z domu si udělal „polepšovnu“ pro nezvladatelné německé chlapce. Ti zde museli pracovat a byli také fyzicky trestáni. V roce 1948 se z části hospitální budovy stala léčebna dlouhodobě nemocných, archiv, a také sem začaly přijíždět skupinky turistů, kteří ale mohly navštívit pouze barokní lékárnu a prohlédnout si sochy Ctností a Neřestí. Nastal rok 1969 a

provoz léčebny skončil, pouze archiv fungoval až do 90. let minulého století. V současné době se rozšiřují možnosti pro návštěvníky, kterých na Kuks přijíždí víc a víc.

Jak už jsem zmínil v úvodu, v roce 2013 celý hospital prošel obrovskou rekonstrukcí. Do té doby byl celý dům ve špatném stavu – opadané fasády, špatné střechy, neupravené okolí - tudíž vyvolával negativní pocity u návštěvníků. Ale po rozsáhlé rekonstrukci, která byla spolufinancována Evropskou unií celkem za 440 milionů korun, se dostal do skvělé kondice a díky opraveným, barevným fasádám, rozkvetlé bylinkové zahradě, nádherně opravenému nádvoří a upraveným trávníkům připomíná spíše nějaké romantické místo, které je a vždy bylo plné pozitivní energie. Jedním z cílů rekonstrukce bylo využít mnoho nepoužívaných místností, které se v domě nacházely. I díky tomuto cíli můžeme dnes ve vnitřních prostorech najít třeba divadelní sál, obchůdek s bylinkami, ale také kabinety a učebny pro studenty farmacie, kteří sem mohou jezdit na jednodenní nebo i více denní stáže, protože se na Hospitálu Kuks vybudovaly i ubytovací prostory.

Díky veleúspěšné sezóně 2015, kdy na prohlídku hospitalu zavítalo téměř 140 000 návštěvníků, se věhlas této památky rozšířil. Byla to první sezóna po rekonstrukci a všichni byli zvědaví, jak se s penězi z Evropské unie naložilo.

2 Metodologie

Základem pro jakýkoli antropologický výzkum je výzkum v terénu. Dle Václava Soukupa je to systematický sběr antropologických dat, při kterém výzkumník využívá různé techniky, jako je například přímé pozorování, dotazníková šetření, rozhovory nebo i testy. Výzkumník může také použít fotografie a film. Aby byl výzkum efektivní, doporučují se dlouhodobé pobyty v lokálních společnostech. Od antropologa se vyžaduje znalost jazyka a hlavně se musí umět přizpůsobit místnímu způsobu života, sociálním, geografickým a klimatickým podmínkám (Soukup 1993: 15). Kuks je od mých rodných Pardubic vzdálený pouze padesát kilometrů, ale lokální společnost je trochu jiná než v Pardubicích. Ve svém terénu jsem trávil najednou i celý měsíc.

Evans-Pritchard stanovil tři základní fáze antropologického výzkumu a právě hned první fází je sbírání dat přímo v terénu. Podle Pritcharda se antropolog musí začlenit mezi členy studované společnosti, musí se učit jejich jazyk a myslet v jejich pojmech, snažit se chápat jejich hodnoty, aby je následně učinil srozumitelnými pro svoji vlastní kulturu (Evans-Pritchard in Soukup 2000: 115).

Svůj výzkum jsem prováděl v období od jara 2015 – kdy byl Hospitál otevřen po rozsáhlé rekonstrukci – až po začátek turistické sezóny 2017. Do výzkumu jsem tedy zahrnul dvě turistické sezóny a také období mezi nimi, kdy na hospitál dorazilo jen několik zájezdů, kdy se zaměstnanci spíše soustředili na „zazimování“ památky, plánování akcí, které budou probíhat v nové sezóně, a potom na samotný výběr a proškolení nových průvodců. V některých případech jsem nahlédl i zpět, konkrétně před rekonstrukci „Kuks – Granátové jablko“.

Má práce vychází především ze zúčastněného pozorování, jehož se účastním v sociální roli průvodce přímo na zmiňované památce. „Zúčastněným pozorováním je možné popsat, co se děje, kdo nebo co se účastní dění, kdy a kde se věci dějí, jak se objevují a proč“ (Hendl 2005: 193).

Roman Švaříček zdůrazňuje, že pozorování je při sběru dat jednou z nejtěžších metod. Zúčastněné pozorování definuje jako dlouhodobé, systematické a reflexivní sledování aktivit, které probíhají přímo v určitém terénu. Výzkumník, tedy pozorovatel je účastníkem interakcí, přičemž aktivity spíše jen sleduje a od ostatních ho odlišuje jeho záměr vyzkoumat něco nového o pozorovaných jedincích (Švaříček 2016).

Hendl ale na druhou stranu uvádí, že osoba, která pozoruje předmět výzkumu, není pouze pasivní registrátor, ale naopak se aktivně účastní dění v sociální situaci. Pozorovatel je účastníkem přirozeně se vyvíjejících životních situací, při kterých sbírá svá data. Po celou dobu musí mít navázaný osobní kontakt s pozorovanými (Hendl 2005: 193). „Pozorování má zpočátku zachytit co největší spektrum situací v dané skupině. Úkolem je zvolit situace, v nichž se budou nacházet relevantní aktéři a probíhat zajímavé aktivity“ (Hendl 2005: 195).

Já ve svém výzkumu pozoroval situace, které probíhaly během prohlídek, ať už to byly prohlídky mé vlastní nebo mých kolegů. Pozorování také probíhalo v pokladně a v průvodcovském zázemí. Práci jsem ještě doplnil z poznámek, které jsem načerpal při pochůzkách po celém areálu hospitalu. V příloze navíc rozvádím kapitolu věnovanou historii průvodcovství v Kuksu.

Dále jsem čerpal z vybrané literatury, osobně jsem si překládal z anglických zdrojů.

V mé práci uplatňuji kvalitativní antropologický výzkum. Podle Jana Hendla nelze stanovit jediný uznávaný způsob, který by nám prozradil, jak bychom měli provádět kvalitativní výzkum. Metodologové Glaser a Corbinová (1989) si představují pod kvalitativním výzkumem jakýkoli výzkum, který nedosahuje výsledků pomocí statistických metod či jiných způsobů kvantifikace. Najde se ale i mnoho autorů, kteří s takovýmto vymezením nesouhlasí (Glaser a Corbinová 1989 in Hendl 2005: 49, 50).

Mně osobně se líbí definice metodologa Creswella, kterou jsem našel v knize Jana Hendla: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách“ (Creswell 1998: 12 in Hendl 2005: 50). Hendl přirovnává práci výzkumníka k práci detektiva, protože průzkumník musí hledat a analyzovat informace, které mohou přispět k osvětlení výzkumných otázek. Sběr informací při kvalitativním výzkumu probíhá v delším časovém rozmezí (Hendl 2005: 50).

Důležitým podkladem, který je v průzkumu zohledněn jsou rozhovory s informačními partnery z řad průvodců, ale také anonymních návštěvníků, které jsem prováděl přímo v terénu v průběhu celého roku.

Neméně důležitým zdrojem pro můj výzkum byla přímá interakce s vedením správy Hospitálu Kuks.

2.1 Etika ve výzkumu

Pokud se ve výzkumu výzkumník zaměřuje na lidi a jejich vztahy, určitě by si měl dát pozor na problém etiky ve výzkumu. „Jen někteří lidé jsou ochotni sdělovat podrobnosti ze svého soukromí s vědomím, že budou zveřejněny“ (Hendl 2008: 153). Výzkumník by si měl uvědomit, že pokud ve svém výzkumu nebude dbát na to, jakým způsobem interpretuje zjištěné poznatky od svých informačních partnerů, může jim ať už vědomě či nevědomě ublížit. Hendl také říká, že „mnoho výzkumů by se neuskutečnilo, kdyby výzkumníci zkoumaným osobám nezatajili větší či menší část pravdy o výzkumu (Hendl 2008: 153). To není můj případ, já se snažil nic nezatajovat. Nerad bych poškodil své informační partnery z řad průvodců. I přesto, že si jsou vědomi, že jejich odpovědi budou zveřejněny, rozhodl jsem se jim přidělit fiktivní jména. Návštěvníkům,

kteřé jsem pozoroval a zpovídal, dle mého názoru, nemohu jakkoli ublížit, protože jich Kuks navštíví nespočet. Nikde neuvádím přesné datum, kdy se situace odehrála a nezveřejňuji jména. Ti, které jsem jen pozoroval, netušili, že jsou součástí výzkumu, naopak těm, kterým jsem pokládal otázky, jsem vždy sdělil, že poznatky budou zveřejněny v mé práci.

Pokud bych se měl zamyslet nad reciprocitou, vycházím z Hendla, který uvádí, že výzkumník se svými partnery během výzkumu navazuje osobní vztah. Získává od nich cenné informace pro svůj výzkum a měl by se jim nějak odvděčit (Hendl 2008: 154). Upřímně musím říct, že žádné informační partnery jsem za informace zatím neodměnil. Co se týká průvodců, rozhovory jsem prováděl jen s některými. Myslím, že jako odměnou jim největší radost udělám, když za každého vezmu jednu prohlídku rodinné hrobky. Informační partnery z řad návštěvníků bohužel neodměním, protože je nejspíše už nikdy nevidím.

2.2 Realizace výzkumu

Své rozhovory s informačními partnery jsem prováděl vždy na Kuksu. Všem jsem na začátku sdělil, že informace budou zveřejněny ve výzkumu, ale že použiji fiktivní jména – tedy u průvodců. Jména návštěvníků neznám. Všechny rozhovory probíhaly po celou turistickou sezónu 2016 tj. od března do listopadu. Žádné rozhovory jsem si nenahrával, vše jsem si podrobně zapisoval do notebooku nebo sešitu.

Průvodce jsem zpovídal v jejich průvodcovském zázemí. Každého jsem vyslechl minimálně třikrát – v březnu, červenci a říjnu, někteří informační partneři za mnou chodili průběžně s novými poznatky. Měli na výběr, zda chtějí mluvit v soukromí, nebo před ostatními kolegy – nikomu přítomnost kolegů nevadila (často přítom diskutovali i mezi sebou). Známe se dlouho a tak neměli problém mi důvěřovat. Často mi informační partneři z řad průvodců odpovídali ve skupinové diskuzi. Hendl popisuje, že dobře vedená skupinová diskuze se lépe

uvolní racionalizační schémata a psychické zábrany. Tím pádem partneři lépe odkryjí svůj postoj, myšlení a pocity. Takováto diskuze se využívá především v průzkumu veřejného mínění a kolektivních postojů (Hendl 2008: 182).

S návštěvníky jsem hovořil po ukončení prohlídky, ale ve výzkumu uvádím i jejich poznámky přímo ze situací na prohlídce. Daleko snáze jsem získával důvěru od návštěvníků, které jsem osobně provázel. Návštěvníci, které jsem neprovázel, mi odpovídali stroze a nebyli tolik ochotní. Naše rozhovory trvaly přibližně pět minut, ale provedl jsem jich mnoho.

2.3 Charakteristika informačních partnerů

Výše jsem uvedl, že informační partnery z řad návštěvníků neznám. Všichni to byli čeští občané, starší osmnácti let. Každý prošel komentovanou prohlídku základního okruhu.

Partnery z řad průvodců jsem si vybíral tak, aby se lišil jejich věk a zkušenost s provázením. Ještě jednou připomínám, že uvedená jména jsou fiktivní.

Adam (19 let), student střední školy. Zkušenost s průvodcovstvím má jen na Hospitálu Kuks, kde provází dva roky. Jde o velmi talentovaného průvodce. Je jedním z nejvíce vytěžovaných průvodců. Na celý výzkum je hodně zvědavý. Vždy, když ho během roku napadlo něco nového, přišel mi informace sdělit.

Marek (18 let), student střední školy. Sezóna 2016 pro něj byla první průvodcovskou sezónou, ve které odprovázel přibližně jen čtyřicet dní.

Marie (64 let), důchodkyně, která nejdříve pracovala jako noční hlídač na hospitálu. Provází 12 let, jedná se o jednu z nejzkušenějších průvodkyň, které na hospitálu jsou.

Václava (22 let), studentka vysoké školy. V roce 2016 začala provázet, ale rychle se začlenila do kolektivu a odprovázela mnoho dní, nikdo by u ní neřekl, že provází celkem krátce.

Olga (25 let), studentka vysoké školy. Provází celkem sedm let, na hospitálu dva.

3 Turismus

Jelikož se celý můj výzkum odehrává na památce, kde je turismus na denním pořádku, nesmí v mé práci chybět vysvětlení tohoto pojmu. „Dnes téměř každá komunita a národ, velký či malý, rozvinutý či rozvíjející se, je do určité míry ovlivňován turismem“ (Jafari 1982: 137 in Chorvát 2007: 145). Pro turismus jsou podle mě zapotřebí hlavně turisté. Každý si pod výrazem „turismus“ představí něco jiného. „Význam cestovního ruchu může být definován a popsán v mnoha ohledech“ (Burns 1999: 29).

Moji informační partneři se shodli na několika představách. V turismu vidí:

- rekreaci a odpočinek
- aktivní poznávání nových, jim dosud nenavštívených míst
- podnikání spojené s výdělkem (tady bych podotkl, že z turistů prosperují i někteří obyvatelé Kuksu - provozují krámky nebo hospodu)
- otravné masy lidí proudící sem a tam (takto odpovídali partneři ve dnech, kdy na hospitálu bylo hodně lidí)

Se vším souhlasím, ale ještě bych rád zmínil, že z pozice průvodce pozoruji, jak turismus nechtěně opotřebovává danou lokalitu. Tady mám konkrétně na mysli barokní areál hospitálu. V roce 2015 hned po rekonstrukci bylo vše nové. Po dvou sezonách prošlo domem přibližně 253 000 osob a můžeme vidět - i přes snahu zaměstnanců dávat na památku co největší pozor – již opět otlučenou, okopanou nebo odřenou omítku.

3.1 Definice turismu

Při definování turismu si můžeme vybrat hned z několika definic, protože snad každý, kdo turismus nějak zkoumal, přišel se svojí „ojedinělou“ definicí. V mé práci uvedu pouze pár z nich.

„Mnohostranný jev, který zahrnuje pohyb a pobyt v destinacích, mimo obvyklého bydliště: zahrnuje dynamické, statické a vyplývající prvky“ (Mathieson, Wall 1982 in Burns 1999: 30).

Valene Smith zase říká, že turismus je těžko definovatelný, protože mnoho lidí cestuje za obchodem a konvenční návštěvníci mohou kombinovat obchodní záležitosti s turistickými aktivitami. Obecně ale Smith za turistu označuje člověka, který občas ve svém volném čase dobrovolně navštěvuje místa mimo svůj domov za účelem změny a také za účelem získání nových zkušeností. Jednotlivci mají různé důvody k cestování, ale základem jsou tři klíčové pilíře (všechny musí být platné), které vytvoří následující rovnici:

Turismus = volný čas + dostatečný příjem + pozitivní vztah k místu (Smith 1989: 1).

Ivan Chorvát tvrdí, že „turismus je jedním z nevyhnutně štruktúrovaných prerušení, zlomov od bežného života, ktorý charakterizuje všetky moderné spoločnosti. Cestovanie spadá do tej oblasti neordinárneho (sviatočného) správania ako je hra, rituál, ceremónia, sviatosť, alternatívne stavy vedomia, meditácia, pobožnosť, pútnictvo atď. Všetky tieto, podobne ako turizmus, spočívajú v separácii od normálneho takpovediac inštrumentálneho života, obstarávania živobytia a ponúkajú vstup do iného stavu existencie, v ktorom vystupujú do popredia mentálne, expresívne a kultúrne potreby“ (Chorvát 2007: 146).

UNWTO (United Nations World Tourism Organization – Světová organizace cestovního ruchu) ve stručnosti popisuje turismus jako činnost, která dokáže uspokojit duchovní potřeby člověka různými možnými způsoby, například je to vzdělání, poznávání, také to může být

rozptýlení kulturními aktivitami. „Technickou základnu tvoří kulturně historické objekty, kulturní a osvětová zařízení, společenská a zábavní centra. V praxi se z pravidla (až na výjimky) nevyskytuje v čisté podobě, ale vždy v kombinaci s poutním, kongresovým, pobytovým či lázeňským cestovním ruchem (Janouchová, Heřmanová 2015).

3.2 Turismus z antropologického hlediska

Burns říká, že „antropologie je okno, kterým lze pozorovat, analyzovat a hodnotit dynamiku cestovního ruchu. Antropologické teorie, vyznačující se holistickým přístupem, poskytují pro takové studium jedinečný rámec“ (Burns 1999 in Horáková 2014: 94).

Sociální antropologie se zaměřuje na turismus jako na komplexní sociokulturní, ale i politický či ekonomický jev. Pokud my, jako antropologové, chceme rozumět dynamické povaze, kterou turismus má, měli bychom klást velký důraz na porozumění místních historických a také sociokulturních podmínek. Musíme se hlavně zaměřit na osoby a instituce, které jsou hostiteli (Horáková 2014: 93). V mém případě to jsou průvodci a jejich vedení. Jejich prací je připravit svým „hostům“ krásný zážitek. Také se snaží, aby návštěvnost objektu neklesala. Tudiž chtějí turisty pochopit a umožnit jim nabídku, kterou turisté budou s radostí poptávat. „Pochopení toho, co motivuje turisty cestovat (všeobecně, ne jen z obchodního hlediska) je jádrem k porozumění cestovního ruchu“ (Burns 1999: 51). Burns, ale dodává, že turisté si mohou svůj cíl zvolit z několika důvodů, není nutný pouze jeden. (Burns 1999: 47). S Burnsem souhlasím. Kuks se snaží lákat na několik důvodů proč jej navštívit. Ať už to je hlavně pro lékárníky a lékaře okruh historií lékáren, pro zahrádkáře bylinková zahrada nebo pro vozíčkáře bezbariérový přístup (většina památek tento přístup nemá). Pokud turisté přijíždějí z daleka, nevolí si lokalitu jenom kvůli Kuksu, v ten den obvykle navštěvují například i ZOO ve Dvoře Králové.

Horáková poukazuje na fakt, že pokud se člověk stane turistou, opustí na určitou dobu zajeté koleje, uteče od starostí a může být na chvíli někým jiným (Horáková 2014: 100). S tímto výrokem určitě souhlasím. Při mém terénním výzkumu jsem došel k názoru, že lidé se občas na památce chovají tak, jak by se v místech svého bydliště a před svými známými nikdy nechovali. „Zatímco cestovní ruch může být viděn jako odvětví průmyslu (či soubor provázaných odvětví) je to také množina mnoha sociálních jevů“ (Burns 1999: 35). Od malička vyrůstám ve městě, a abych byl upřímný, málokdy jsem viděl lidi, kteří by obcházeli cizí dům a brali za kliky s úmyslem „co kdyby náhodou bylo otevřeno“. A když už by bylo, kdo by se pozval dál? Na Kuksu je tato situace na denním pořádku. Nikdo z průvodců ani sám pan kastelán nechápe, jak je to možné. Není to tak dávno, co nějaký průvodce zapomněl uzamknout výtah. Turisté s ním vyjeli do druhého patra a začali se procházet po chodbách. Nakonec je našel jiný zaměstnanec a vyvedl ven.

O stránku výše jsem citoval Hanu Horákovou, která uvádí, že jeden z hlavních cílů antropologie turismu není jen pochopit tento komplexní jev pouze z pohledu turistů, ale musíme si ujasnit i pohled na tento jev ze strany hostitelů (Horáková 2014: 97). Každý se totiž na danou situaci dívá z jiného úhlu pohledu, protože se v daný moment nachází v jiné pozici. Na hospitálu mají na turisty úplně jiný názor průvodci, než třeba obyvatelé Kuksu, a také turisté se dívají jinak na obyvatele a jinak na průvodce. „Pochopení propojení mezi turistickými systémy a kulturou v oblasti cestovního ruchu může zabránit nebo minimalizovat negativní dopady na hostitelskou kulturu (Burns 1999: 58). V jakékoli situaci, která nastane při prohlídce v expozici, má jiný postoj průvodce a jiný turista. Například zvonící telefon při výkladu průvodce. Zde se většinou průvodce setká buď s tím, že se k telefonu nikdo nehlásí a telefon prostě dozvoní. Také se ale stává, že turista telefon vypne s omluvou. Jsme lidi a stát se to může každému. Ale bohužel často nastává situace, na kterou právě pohlíží zúčastněné strany každá ze svého úhlu pohledu. Turista

telefon zvedne a vesele si začne vyprávět s volajícím, k tomu přidá větu typu „*já si to jen vyřídím*“. Zatímco turista se na tuto situaci dívá tak, že mluví potichu a nikoho přeci neruší, průvodce si uvědomuje, jak je jeho práce znehodnocena a ví, že i když onen člověk mluví potichu, i tak ruší výklad. Také bych rád zmínil obyčejnou vodu, která může vyvolat konflikt. Všem je jasné, že může být venku tropické počasí a pitný režim je důležitý, ale když si turista rozdělá sladkou limonádu hned vedle cenného obrazu, je bezpodmínečně nutné, aby průvodce zakročil. Bohužel turista vidí jen svůj sobecký zájem, že se chce napít, protože má žízeň a už se neohlíží na to, že obraz může polít či jinak poškodit.

4 Návštěvník

Burns rozděluje turisty, kteří cestují na jeden den (exkurzisti) nebo na ty, kteří plánují své cesty přes noc, či více nocí (Burns 1999: 42).

Jedna z nejstarších a nejznámějších turistických typologií je Cohenova typologie. Ukazuje pohyb z popisného k analytickému přístupu. Cohen navrhuje, že klíč k porozumění chování a míry motivace turistů záleží na tom, jestli jsou nebo naopak nejsou jeho zážitky z cest organizovány zprostředkovateli cestovního ruchu. Protože existují různé typy turistů a ti budou klást různé požadavky (Cohen in Burns 1999: 43).

Cohen též ve své typologii popisuje typy turistů. Jsou to organizované skupiny turistů, individuální davy turistů, objevitelé a tuláci (Cohen in Burns 1999: 44). Organizované skupiny přijíždějí vždy se svým průvodcem, který má za úkol se o ně postarat a vyplnit jim program do jediné volné minuty. Sami jedinci ve skupině pořádně nic netuší, neví, jaký okruh mají zakoupený, protože vedoucí zájezdu něco objednal a oni mu jen předali své peníze. Z drtivé většiny jsou to organizované zájezdy seniorů. Jak říká Cohenova typologie, všichni tito účastníci jsou vysoce kontrolování svým zprostředkovatelem (Cohen in Burns 1999: 44). S takovými zájezdy se průvodci hospitálu nejvíce setkávají mimo hlavní sezónu, tedy od dubna do června a potom ještě v září a říjnu.

Individuální turisté, objevitelé a tuláci na památku dorazí na "vlastní pěst". Cohen uvádí, že individuální turisté si seženou co nejvíce informací doma (Cohen in Burns 1999: 44). Bohužel se v praxi setkáváme s tím, že naprostá většina populace vyrazí bez jakýchkoliv, předem zjištěných informací a později na místě stojí s konsternovaným výrazem. Do mého terénu tato

skupina přijíždí hlavně o letních prázdninách, jelikož si lidé vybírají dovolené a děti mají prázdniny.

4.1 Průvodce očima turistů

Vždy mě zajímalo, jak si návštěvníci představují průvodce. Myslím, že je důležité se o tom ve své práci zmínit. V realitě každodenního života se řídíme dle typizačních schémat. Podle nich vnímáme ostatní lidi. Při setkání na svůj protějšek můžeme nahlížet jako na „muže“ nebo „Evropana“ či „nákupčího“. Tyto typizace silně ovlivňují i chování k danému jedinci (Berger, Luckmann 1999: 36). Pokládal jsem otázku: „*Jak si představujete průvodce?*“

Návštěvník 1³: „*Abych řekla pravdu, vy jste první muž, co mě provázel. Pokud bych si měla představit průvodce, vidím mladou slečnu, nebo naopak důchodkyni.*“

Návštěvník 2⁴: „*To vám můžu říct úplně jasně. Je to taková éterická bytost nedotčená moderníma technologiema. Na devadesát procent provázej ženský.*“

Návštěvník 3⁵: „*Průvodci se mi zdají divní. Ted' mě provázel týpek, co měl na sobě bundu a manžestráky. Když se nad tím zamejšlim - provázej mladý holky, a když chlapi, tak jsou starší.*“
(v ten den bylo okolo 32 °C)

Návštěvník 4⁶: „*Často se mi zdá, že je to mladá holka, která provází tak dva dny a dějepis měla naposledy na základní škole. I když nedávno jsem viděl průvodce, který, musím uznat, byl hodně chytrý.*“

³ **Návštěvník 1** byl na Kuksu v červenci 2016

⁴ **Návštěvník 2** byl na Kuksu v dubnu 2016

⁵ **Návštěvník 3** navštívil Kuks v srpnu 2016

⁶ **Návštěvník 4** byl na Kuksu v říjnu 2016

Abych řekl pravdu, do představ návštěvníků, já, jako průvodce příliš nezapadám. Zvláště v době, kdy jsem začínal provázet – bylo mi šestnáct let, nosil jsem kotníkové tyrkysové boty, k tomu sladěné tyrkysové kraťasy a vždy jsem měl upravené, nagelované vlasy. Dokonce se mi stávalo, že mi lidé nevěřili, že jsem průvodce a odmítali se mnou odejít na prohlídkový okruh. Tímto si myslím ještě více potvrzuji mínění návštěvníků.

Svých informačních partnerů jsem se ptal i na to, zda by našli něco, co typizuje průvodce? **Návštěvníci 1, 4, 5, 6 a 7** bez přemýšlení zvolili svazek klíčů. Podotýkám, že průvodce na Kuksu má pouze jeden klíč. Na základě této informace jsem udělal malý průzkum. Zajel jsem na zámek ve Zruči nad Sázavou a od tamních kolegů si půjčil jejich svazek klíčů. Několikrát jsem se prošel po nádvoří a celkem čtyřikrát jsem byl zastaven s dotazem ohledně prohlídek, protože si lidé mysleli, že jsem průvodce.

Ale zpět na Kuks. Zajímalo mě, zda návštěvníkům záleží hodně na tom, kdo je bude provázet.

Návštěvník 2: „*Je mi to úplně jedno, jen vždy doufám, že nebude hroznej.*“

Návštěvník 3: „*Jak jsem řekl, průvodci jsou divný. Je fajn, když je to mladá holka a je na co se podívat.*“

Návštěvník 4: „*Vždy mi záleželo na tom, aby byl průvodce sympataťák a byl dobře slyšet*“

Návštěvník 5⁷: „*Nad tímhle vůbec nepřemýšlím, nejsem tady kvůli průvodci, ale hlavně kvůli památce. Ta mě zajímá.*“

⁷ **Návštěvník 5** navštívil Kuks v červnu 2016

Návštěvník 6⁸: „Dřív jsem nad tím neuvažoval, ale je pravda, že na posledních dvou prohlídkách, jsem schytl opravdu otřesného průvodce, tak asi jen doufám, že se to nebude opakovat.“

Návštěvník 7⁹: „Jsem ráda, když je milý, sympatický. Nejdůležitější pro mě je, když je nás tam málo. Chci mít ten osobní přístup.“

Z výpovědí informačních partnerů se dozvídáme, že jim na osobě průvodce záleží minimálně, pouze doufají, že výklad bude kvalitní a průvodce bude milý a sympatický. Nikdo z partnerů nezmínil požadavek, aby měl průvodce hodně dějepisných znalostí.

4.2 Zámek nebo hospital?

Kuks se v posledních dvou letech dostal do povědomí občanů celé republiky. O prázdninách se návštěvnost bez problému vyšplhá i na 1 400 lidí za den. Pořádají se zde svatby – v kostele, v lékárně, v zahradách i na nádvoří. Většina mých informačních partnerů považuje Kuks za nádherné místo, kde si odpočinou. Jako výzkumníka mě zajímalo, co si o domě turisté myslí – je to zámek, nebo hospital? Pokud odpověděli zámek, hned jsem se ptal, proč si to myslí?

Návštěvník 6: „Tak asi zámek ne? Protože to vypadá jako zámek, je to tady krásný.“

Návštěvník 8¹⁰: „Ted' jste mě trošku zaskočil. Nás učili, že je to zámek a v knížce dějepisu pro gymnázia je taky zámek, tak asi to, ne? Vidíte, už 17 let to učím špatně. Proč zámek? Protože jsou tady zahrady, nádvoří. Nikdy by mě nenapadlo, že je to něco jiného.“

⁸ **Návštěvník 6** přijel na Kuks v září 2016

⁹ **Návštěvník 7** navštívil Kuks v červenci 2016

Návštěvník 9¹¹: „*Je to hospital pro starý lidi.*“

Návštěvník 10¹²: „*Vypadá to jako zámek, ale jmenuje se to Hospital Kuks. Hospital, tak vidíte, je to logické, když se to tak jmenuje, myslím, že mě zmátlo, jak to tady vypadá - jako zámek.*“

Většina lidí si myslí, že v Kuksu stojí zámek. Zaměstnanci slychají nesčetněkrát za den otázku: *"V kolik hodin se jde na prohlídku zámku?"* Ovšem, jak už jsem zmínil v kapitole Terén, Kuks byl zaopatřovací ústav pro přestárlé vojáky. Přesto, že dnes na návštěvníky působí pozitivním dojmem, dříve tak rozhodně nepůsobil. Zajisté se do mínění promítla i rekonstrukce, protože dnes celý dům "září" novotou a krásným místem opravdu je.

Správce depozitáře hospitalu: „*Myslím, že to tak bylo používáno určitě od 50. let jako jeden z možných názvů objektu (když se r. 1958 vyhlášoval Kuks kulturní památkou, tak v popisu bylo uvedeno, že jde o areál špitálu a bývalého zámku), v 60. letech se na inventarizovaných předmětech objevují štítky Státní zámek a špitál Kuks. Zdá se, že se to trvale ujalo nejspíše se vznikem památníku v Pardubicích (konec 60. let) a tak to fungovalo oficiálně až do r. 2002. Důvod bude zřejmě ten, že neexistovala podobná kategorie v rámci státní správy památek (hrady, zámky, kláštery, skanzeny). Důvod, proč to nebylo nazváno klášterem, neznám, ale zřejmě to souvisí se šporkovskou legendou, která na dům po všech stránkách naroubovala šlechtické sídlo. Tak to bylo i propagováno.*“

¹⁰ **Návštěvník 8** zavítal na Kuks v červenci 2016

¹¹ **Návštěvník 9** navštívil Kuks v srpnu 2016

¹² **Návštěvník 10** přijel na Kuks v září 2016

Všichni turisté, kteří projdou s průvodcem základní okruh, se dozvědí, že zámek v Kuksu dříve opravdu stával, jenomže na druhé straně údolí. Navíc od roku 1901 po něm není ani památka.

Mnozí návštěvníci jsou touto novou informací zcela zaskočeni. Zjišťují, že neuvidí běžnou zámeckou expozici, na kterou byli připraveni. Najednou jsou konfrontováni s duchovním posláním celé stavby, především s péčí o nemohoucí a smrtí. Na prohlídce neuvidí žádný salónek nesoucí barevný přídomek, intarzovaný nábytek, tajné dveře do ložnice hraběnky, ani jídelní soupravu s monogramem. Místo toho se setkají s lebkou zakladatelovy matky, přes sto metrů dlouhou chodbou lemovanou smrtkami, šedými sochami s dramatickými výrazy ve tvářích a nakonec s hrobkou, kde stojí přímo vedle desítky i stovky let starých rakví s ostatky zemřelých uvnitř.

S tímto šokem někteří nejsou schopni se sžít. Na zámcích jistě každého baví si představovat, jak se tam žilo. Chce se ale někdo dobrovolně vcítit do role starého, raněného, životem zničeného vojáka? Těžko.

Návštěvník 3: *„Je hustý si to představit, ale nechtěl bych.“*

Návštěvník 8: *„Radši si to nepředstavovat, běhá mi mráz po zádech. Na druhou stranu na tom byli ještě celkem dobře. Jiní umírali sami a v mnohem horších podmínkách v té době.“*

Pro mě samotného je těžké se do rozpoložení návštěvníků vcítit, jelikož tuto zkušenost nesdílím. Než jsem památku poprvé navštívil, byl jsem s její historií důkladně obeznámen. Informační partneři často zdůrazňovali, že byli vyvedeni z celoživotního omylu. O Kuksu jako o zámku se učili již na základní škole. Já si jejich prozření představuji zhruba takto: žiji v domnění, že Karlštejn je hrad, který nechal vystavět Karel IV. Najednou tam přijedu a dovidám se, že je to

bývalá věznice. Navíc by mi průvodce při prohlídce „nutil“ počty na smrt odsouzených diletantů a ukazoval ponuré cely poznamenané dlouholetým pobytem znuděných vězňů.

Tajuplná místa opředená neznámem často budí smíšené či spíše negativní pocity. Hospitál Kuks je zajisté jedním z nich. Osobně nepatřím k jedincům, kteří cítí negativní energii v místech, kde se odehrála nějaká tragédie. Naopak někomu k tomu stačí obyčejný hřbitov. Jako průvodce každý rok provázím tisíce návštěvníků, mezi nimi se najdou jedinci, kteří tyto energie "cítí".

Návštěvník 11¹³: „*Něco tady je, hlavně v lapidáriu.*“

Návštěvník 12¹⁴: „*Lapidárium, tam je to síla, a taky hrobka ještě.*“

Návštěvník 17¹⁵: „*Já už jsem tu byla loni, udělalo se mi špatně v té samý místnosti. V lapidáriu nic, ale jen jsme vešli do té vrátnice a zamotala se mi hlava a udělalo se mi ouzko.*“

Při prohlídce lapidária běžně zamykám dveře, aby si někdo z venku neotevřel a nevstoupil. Za šest let provázení se mi přibližně desetkrát stalo, že uprostřed výkladu návštěvník začal lomcovat klikou s tím, že musí ven, protože je mu tady z toho špatně.

Návštěvník 11: "*Když jsem se procházel po zahradách, nic jsem necítil a říkal jsem si, jak je to úžasný místo. Dokonce jsem tady chtěl mít i svatbu, ale jakmile jsme vlezli dovnitř, hned to na mě padlo.*"

Další takové místo je hrobka, i když u té se dá negativní energie předpokládat, alespoň podle mého názoru. V dubnu 2016 jsem vedl na prohlídku hrobky malou skupinku. Jedna

¹³ Rozhovor s **návštěvníkem 11** proběhl v říjnu 2016

¹⁴ **Návštěvník 12** přijel na Kuks v dubnu 2016

¹⁵ **Návštěvník 17** zavítal na Kuks v září 2016

návštěvnice vstoupila dovnitř, ušla přibližně čtyři metry a otočila se na mě se slovy: „*Nemůžu tam, stáhne se mi hrdlo a nemůžu dýchat. Před dvouma rokama mi umřel manžel. Něco mi říká, že tam ještě nemám co dělat.*“

Marie: „*Takových lidí jsem za ty roky, co jsem tady, potkala mnoho, něco tady určitě je.*“

Vypozoroval jsem, že při výkladu v hrobce návštěvnici stojí s rukama "založenýma" u těla. Začal jsem se jich ptát: Proč takhle stojíte?

Návštěvník 13¹⁶: „*Sám nevím, prostě tak.*“

Návštěvník 14¹⁷: „*No vidíte, ani jsem si to neuvědomila, že tak stojím.*“

Návštěvník 15¹⁸: „*Protože mi je to tu nepříjemný.*“

Návštěvník 16¹⁹: „*Víte proč? Protože, když takhle stojím, chráním si třetí čakru - emoční čakru. Člověk to dělá podvědomě.*“

Odpovědi návštěvníků se často lišily podle aktuálního počasí. Když jsem se ptal informačních partnerů ve slunečných dnech, odpovídali pozitivně. Jakmile bylo zataženo či deštivo, odpovědi byly hodně negativní. Vysvětluji si to tak, že turisté přicházejí již „předovlivněni“ okolními vlivy. Počasí má na každého silný dopad a ovlivňuje jeho náladu a psychické rozpoložení. Deštivo a zamračeno přispívá k tomu, že šedavý pískovec na kostele působí ještě více ponurým dojmem, květiny v zahradě mají zavité listy. V takovém počasí tu bývá i méně lidí, je ticho. Naopak za slunného letního dne nové fasády domu září, v zahradě

¹⁶ Na Kuks přijel **návštěvník 13** v červnu 2016

¹⁷ **Návštěvník 14** zavítal na Kuks v červnu 2016

¹⁸ **Návštěvník 15** přijel na Kuks v říjnu 2016

¹⁹ **Návštěvník 16** navštívil Kuks v srpnu 2016

poletují motýli. Všude je živo a rušno. V takovém prostředí je snazší přijmout fakt o původním účelu celé stavby a vypořádat se s myšlenkou všudypřítomné věčnosti.

5 Průvodce po kulturně-historické památce

V této kapitole se teoreticky i empiricky věnuji osobě průvodce, jeho vlastnostem a dovednostem. „Každý aktér obsazuje v rámci sociálního prostoru určitou pozici, ze které vnímá svět“ (Ružička, Vašát 2011). Využívám příhody z terénu a snažím se prakticky vysvětlit, jak běžná, dalo by se říci až rutinní, práce průvodce vypadá. Kapitola je specificky zaměřena na průvodce po památkových objektech, mezi ostatními jmenujme průvodce po městech, přírodních rezervacích, jeskyních apod. Ti ostatní však nejsou předmětem mého zkoumání.

Průvodce je dle Orišky nepostradatelná osoba, protože je to právě on, kdo vytváří mínění návštěvníků. Musí být profesionál a při krizové situaci zachovat „chladnou hlavu“ (Oriška 2007: 6).

Průvodce je pracovník, jehož úkolem je ukázat danou památku v co nejlepším světle.

Adam: „*Kuks miluji, zároveň člověk musí před těmi lidmi hrát jakési „divadýlko“ a to mě baví.*“

Olga: „*Divadlo hraji několik let a zdá se mi, že i na prohlídkách občas předvádím herecký výkon.*“ „Představení“ či herecký výkon je možné definovat jako veškerou aktivitu jednoho účastníka při konkrétní příležitosti, jejímž účelem je udělat dojem na kteréhokoli z ostatních účastníků“ (Goffman 1999: 21). Průvodce musí znát mnoho historických informací o dané lokalitě. Měl by být vůdčí osobností, která umí improvizovat a je organizačně schopná. Skupinu, která si zaplatí vstupné, má po celou dobu prohlídky na starost. Zodpovídá za pravdivost podávaných informací. „Mám-li to vše shrnout, předpokládám, že jednotlivec má v okamžiku, kdy předstupuje před ostatní, mnoho motivů pro to, aby se snažil ovlivnit dojem, jaký okolí z celé situace získá“ (Goffman 1999: 21).

Zúčastnil jsem se přednášky prof. Dany Musilové²⁰. Ta tvrdí, že průvodce po hradech a zámcích je velmi specifický a má to velmi jednoduché. Vezme si lidi, postará se, aby si nazuli pantofle (na Kuksu návštěvníci pantofle nenosí) a vyrazí na okruh. Vše má dopředu naplánované, tudíž oproti průvodcům z jiného odvětví nemá žádné starosti. S pani profesorkou si dovoluji nesouhlasit, protože i přesto, že je vše naplánované, během okamžiku se může cokoli změnit. Důkladněji problematiku výjimečných a krizových situací rozvádím v dalších kapitolách. Záleží pouze na průvodci, zda dokáže čelit neočekávaným situacím a hlavně jak. Skutečnost potvrzuje Goffman ve svém díle: Všichni hrajeme divadlo. „Úspěšnost zaměstnanců služeb často závisí na jejich schopnosti během vztahu se zákazníkem převzít a udržet si iniciativu“ (Goffman 1999: 18).

Podle Jána Oriěšky by měl průvodce „dosáhnout předepsaného věku, obvykle 18 let, mít ukončené středoškolské vzdělání s maturitou, aktivně ovládat některý z cizích jazyků, být sympatický, komunikativní, projevovat zájem o danou činnost, mít rozhled, umět se správně a přesně vyjadřovat, mít přiměřenou fyzickou kondici, dokázat snášet psychickou zátěž“ (Oriěška 2007: 12).

Musím konstatovat, že tento výčet je pouze normativní – říká, jací by průvodci měli být, protože sociální realita je často jiná. Ze své šestileté praxe vím, že Oriěškovým požadavkům vyhovuje pouze polovina. Je to dáno tím, že vysokoškolští studenti hledají lukrativnější nabídky v jiných oborech. A tak jsou pracovníci hospitálu nuceni přijímat brigádníky, kteří nehledí na peníze. **Olga, Adam a Marie** mi dokonce odpověděli, že několik prohlídek odprovázeli i zadarmo. Bohužel potom na památkách vidíme i průvodce, kteří se nedokáží domluvit žádným cizím jazykem, pokulhávají jejich odborné znalosti, o kvalitě přednesu ani nemluví. Dle mého

²⁰ Přednáška se konala dne 9. února 2017 na Univerzitě Hradec Králové. Téma: Průvodcovství.

názoru nezáleží na věku průvodce. Zním šestnáctileté, kteří jsou výborní a viděl jsem i třicetileté, za které jsem se doslova styděl.

K tomuto problému se vyjadřuje studentka Univerzity Karlovy Johana Kudrnová ve svém článku: Milí zámečníci a hradní průvodci, příště vynechejte výserrnice i kouřící psy. Článek vyšel na konci minulé turistické sezóny a vyvolal rozruch jak u průvodců, tak i u návštěvníků.

Uvádí, že kvalita výkladu a schopnost zajímavě hovořit je u průvodců značně rozdílná. Také je pro průvodce obtížné zvolit přiměřené tempo prohlídky. Můžeme být ale rádi, že se najdou studenti, kteří jsou ochotni za nízkou mzdu provázet (Kudrnová 2016). Plat průvodce, nezávisí na délce jeho praxe. V sezóně 2016 byli průvodci Hospitálu Kuks „ocenění“ 66 Kč/hod. ve všedních dnech a 81 Kč/hod. o víkendech a svátcích. Tzv. přesčasý se neproplácejí.

„Jednou ze společných neřestí špatných prohlídek je uvedení do děje tzv. letem světem, kdy se od prvních majitelů k posledním dostanete během dvou minut a neodvažujete se hádat, co přesně si slečna průvodkyně pod pojmem Bílá hora představuje. Dál už jste vpuštěni do labyrintu pokojů, kde se dozvídáte, kdo je na tom a tom obraze (odkazování na osoby dvěma křestními jmény vám v orientaci příliš nepomůže)“ (Kudrnová, 2016).

Také jsem byl několikrát v pozici návštěvníka a s autorkou musím souhlasit. Každý průvodce si výklad sestavuje sám. Je jen na něm, co uzná za zajímavé a důležité. Například jeden průvodce vypráví o lebce, kterou Špork nosil neustále při sobě. Druhý se o lebce nezmíní, ale popisuje soudní spory Šporka. „Jedna dobrá prohlídka totiž z mé zkušenosti vydá na tři průměrné nebo vyloženě špatné“ (Kudrnová, 2016). Proto Kudrnová ve svém článku navrhuje, aby si sami kasteláni stanovili pevný text, kterého by se průvodci museli držet, protože už nechce poslouchat věty typu: „Když Bedřichovi umřela žena, hodně ho to vzalo“ (Kudrnová, 2016). Od svých

informačních partnerů, konkrétně od **návštěvníka 2** a **návštěvníka 4** jsem též slyšel věty typu: *Průvodce mluvil jako stroj, kdybych dostal sluchátka do uší a šel sám, vyšlo by to nastejno.*

Osobně si myslím, že je potřeba, aby každý průvodce měl výklad vlastní a dokázal ho kdykoli změnit. Protože vždy má jinou skupinu posluchačů, ať už to jsou žáci prvního stupně nebo učitelský sbor nejmenovaného gymnázia. Obě skupiny bude průvodce provázet úplně jiným stylem a oběma skupinám sdělí trochu odlišné informace. I když existují průvodci, kteří mají naučený text a pozměnit ho neumí – což rozvedu v další kapitole.

Nerad bych zapomněl ještě na jednu vlastnost, kterou průvodce musí disponovat – musí se vždy správně a rychle rozhodovat, neboť často na prohlídkách řeší situace, které jsou ojedinělé, a nelze se na ně připravit dopředu. Abych to stáhl zpět na svůj terén. V srpnu 2015 mi při prohlídce omdlela mladá paní a dobrých 45 vteřin nejevila známky života. Ve skupině jsem měl padesát osob, ale nikdo neudělal vůbec nic. Všichni koukali pouze na mě a čekali, jak si s touto situací jakožto průvodce poradím sám. Okamžitě jsem k ženě poklekl, poprosil vedle stojícího muže, aby jí zvedl nohy, a několikrát jsem ji poplácal po tváři. I přesto, že jsem se minimálně dvakrát dotázal návštěvníků, zda u sebe nemají vodu, všichni stáli jak opaření a nereagovali, dokonce ani její manžel. Naštěstí vše dobře dopadlo – mladá paní se probírala, nemusel jsem volat ani záchrannou službu. Ta k nám zná cestu vcelku dobře, protože jenom za měsíc srpen roku 2015 byla volána celkem čtyřikrát, což je nechvalný rekord. Nutno ale dodat, že tento měsíc se vyznačoval tropickými vedry.

Průvodce by se měl snažit poznat psychiku osob, které má ve své skupině a předpokládat jejich možné chování. „Svou autoritou předcházet nedorozuměním a konfliktům, a pokud se vyskytnou, objektivně je řešit“ (Orieška 2007: 15). **Olga** při rozhovoru udává jako příklad zájezd seniorů. *„Při provázení této skupiny nemluvím detailně o smrti a celkově o umírání, protože se mi*

to zdá více morbidní mluvit o tomto tématu se starými lidmi než s mladými.“ Jiný kolega při výkladu popisuje Ježíše Krista jako „atleta na kříži“ to si samozřejmě nemůže dovolit, pokud provází lidi, kteří jsou očividně věřící. Osobně si myslím, že takovýmto vyjadřováním konfliktům nepředchází, protože ve skupině může mít věřící, na kterých to nelze poznat.

6 Průvodce na Hospitálu Kuks

Na hospitálu se průvodci rozdělují do dvou skupin. První jsou zaměstnanci, kteří na památce tráví celý rok. Druhou skupinou jsou tzv. externí pracovníci (brigádníci), kteří na památce pobývají pouze v sezóně (duben – říjen). Obě tyto skupiny jsou ve výzkumu zahrnuty.

Zaměstnanci v turistickém provozu jsou pouze dva. Mají na starosti webové a facebookové stránky, výběr externích průvodců, plánování jejich směn a hlavně vedou pokladnu. V případě, že si ani jeden z nich nevybírá volno a jsou v práci oba, jeden z nich provází. Externí průvodci (brigádníci) mají v pracovní náplni pouze provázet. Celý tým průvodců, který odprovází celou sezónu, čítá patnáct osob. Počet průvodců na den je odlišný podle období. Na jaře a na podzim provázejí ve všední dny zaměstnanci a dva brigádníci, o víkendu je jeden zaměstnanec v pokladně a pět brigádníků provází. V pondělí je hospitál uzavřen. Přes letní prázdniny se provází každý den a je připraveno provádět návštěvníky celkem pět brigádníků a jeden zaměstnanec a druhý stálý zaměstnanec prodává vstupné.

6.1 Průvodcovské zázemí

Všichni průvodci se každý den sejdou v 8:55 v průvodcovském zázemí, které se nachází v pokladně hospitálu. Začátek prohlídek určuje pokladník podle objednaných zájezdů a podle množství turistů. První prohlídka se může konat už v 9:00, ale také klidně až v 9:45. Interval mezi ostatními prohlídkami je také různý. Nejkratší je půl hodinový. Každé ráno si průvodci sami stanoví pořadí, v jakém půjdou. Je však potřeba, aby se toto pořadí každý den měnilo, protože ten, kdo vychází jako první, má z pravidla více prohlídek než ten, který na okruh odchází jako poslední.

Průvodce, který právě není na prohlídkovém okruhu, má za povinnost být v průvodcovském zázemí po ruce. Zaměstnanci služeb berou své právo na to, že je obecnstvu

zamezen přístup do zákulisí, jako samozřejmost (Goffman 1999: 115). Jsou dny, kdy v zázemí sedí tři nebo čtyři průvodci ve stejný čas, a protože jsou to zpravidla mladí lidé, o zábavu není nouze. Kolem hospitálu se může procházet klidně pět set návštěvníků, ale pokud s nimi sedíte uvnitř, ani byste to nepostřehli. „Zákulisní jazyk zahrnuje vzájemné tykání, spolupráci při rozhodování, užívání hrubého jazyka, otevřené sexuální poznámky, komplikované nadávky, kouření, neupravené formální oblečení, „hovění si“ při sezení nebo stání užívání dialektu či nespisovného jazyka, drmolení a křik, hravou agresivitu a „blbnutí“, bezohlednost vůči druhým při bezvýznamných, ale potenciálně symbolických činech, drobné fyzické projevy jako mručení, pohvizdování, žvýkání, okusování předmětů, říhání a ulevování plynatosti“ (Goffman 1999: 126). Když jsem tenhle popis přečetl svým informačním partnerům z řad průvodců, mohli se potřhat smíchy. Shodli se, že to Goffman vystihl opravdu přesně. Když se průvodci sejdou v zázemí, vypráví si hlavně o zajímavých lidech, které provázeli, o situacích, které se jim na prohlídce staly. Goffman přesně popisuje tuto skutečnost. Říká, že když se členové nachází v zákulisí, kde je nikdo nemůže vidět ani slyšet, často svým obecnstvím opovrhují a baví se o něm s despektem. Samozřejmě v jejich přítomnosti by si toto nemohli dovolit. I přesto, že se k nim chovají uctivě, v zákulisí je pomlouvají, zesměšňují, kritizují, dokonce i karikují (Goffman 1999: 167). V mém terénu jsem například slyšel pomluvy o tom, jak kdo vypadá, jak se kdo chová. Průvodci občas až karikují návštěvníky, kteří se ptají na cestu do Betléma. Tato otázka je asi nejčastější otázkou, která padne nespočetněkrát za den, a možná právě proto si z toho průvodci dělají legraci. Nebo se průvodci předháněli v tom, kdo z nich dostal od návštěvníků nejhlupejší dotaz. **Marie:** „Kolik měl František Antonín Špork paruk?“, **Olga:** „Kolik lustrů visí na chodbě?“ Na to jsem odpověděla: *Můžete si to spočítat, chodba má 140 metrů, mezera mezi lustry je přibližně 2,5 metru.*“, **Marek:** „Proč se nedochovalo žádné opevnění?“. Asi každého

průvodce pobaví návštěvník, který se zeptá na hrad či zámek, dokonce ve svém deníku registruje i poznatek, že se nějaký starší pán v dubnu roku 2016 ptal na zříceninu.

„Někdy samozřejmě může dojít k opaku zlehčování a účinkující chválí své obecnstvo způsobem, který by tváří v tvář obecnstvu byl nepřístupný. Zdá se však, že tajné urážky jsou daleko běžnější než tajná chvála“ (Goffman 1999: 168). Zdá se mi že, když už průvodci návštěvníky chválí, je to spíše sarkastické.

Václava: „*Ted' jsem měla na prohlídce školu a oni mě dokonce i poslouchali.*“

Adam: „*Dneska jsem měl kliku, ani na jedné prohlídce mi nezazvonil telefon*“

Olga: „*Dneska po mně nikdo nechtěl v lékárně předepsat viagru*“

Goffman nadále uvádí, že členové kolikrát neodkazují na své obecnstvo pohrdavě jménem, ale označením, kterému rozumí jen oni sami. Jako příklad uvádí lékaře, kteří mohou o pacientovi mluvit jako o „kardiakovi“ (Goffman 1999: 169). Když jsem měl možnost mluvit s průvodci na jiných památkách, vždy se o návštěvnících vyjadřovali jako o „muflonech“. Tento výraz se na Kuksu neujal. Průvodci na Hospitálu Kuks nazývají turisty „vometáci“.

Když je průvodce v zázemí, musí hlídat čas, aby věděl, kdy má vyjít (rád bych řekl, že prohlídka nesmí vyjít pozdě, ale praxe je bohužel jiná. Na poslední chvíli si prohlídku mohou ještě někteří návštěvníci dokupovat, aby nemuseli čekat, až půjde další, a tak čeká průvodce, ale z pravidla maximálně tři minuty. Ve svém terénu a od svých informačních partnerů jsem si několikrát ověřil, že průvodce nevnímá čas, tak jako návštěvník. Sleduje jen „čtvrt“, „půl“, „tři čtvrtě“, „celá“, protože v tyto časy vychází prohlídky, jestli je 13:30 nebo 14:30, to průvodce moc nesleduje a tak se stává, že vyjde před pokladnu, aby si svolal návštěvníky na prohlídku. Nahlas vyvolá: „Dobrý den, prohlídka hospitálu v...“ chce zmínit čas a uvědomí si, že vlastně neví, kolik

je hodin. Jsou ovšem i dny, kdy se průvodci v zázemí prakticky nepotkají, protože je moc práce (prakticky každý den v měsících červen, červenec a srpen). Vždy by v zázemí měl zůstat alespoň jeden, protože může být vyslán na neplánovanou prohlídku, zkontrolovat svatbu nebo koncert v kostele a pohlídat, že vše probíhá podle plánu – průvodce je jeden z mála, který má od mnoha dveří klíče a musí dát pozor, aby se cizí osoba nedostala dovnitř nebo naopak při odchodu vevnitř nikdo nezůstal.

Průvodce má za samozřejmou povinnost památku ochraňovat. Ovšem byl jsem i svědkem opaku. Stalo se v červenci 2016, kdy si skupinka cyklistů, i přesto, že v okolí domu je mnoho cyklostanů, opřela svá kola o fasádu. Nikdo z průvodců se ani po vyzvání nebyl ochoten zvednout a zařídit, aby si návštěvníci kola postavili tam, kam patří. Zřejmě tak učinili proto, že nechtěli vyvolávat konflikt, což je určitě správně, ale ne v tomto případě.

6.2 Prohlídka

Průvodce, který vychází na prohlídku, se musí informovat u pokladníka, kolik má osob ve skupině, jestli jsou nějaká specifika skupiny (vozičkáři, děti, památkáři...). Pokud se ve skupině nachází vozičkář, má za povinnost vyvézt ho do expozice výtahem a vrátit se pro zbytek skupiny. Průvodce musí mít jmenovku – povinnost, kterou udává NPÚ (Národní památkový ústav), dále telefon, aby byl vždy ve spojení s ostatními kolegy, kdyby nastalo něco nečekaného, a ovšem klíče. Je velmi zajímavé pozorovat průvodce, když otevírá dveře od průvodcovského zázemí, jak ještě hovorově, občas i vulgárně konverzují s kolegou, směje se vtipům, ale jakmile pootevře dveře a stojí mezi lidmi, najednou už to není vysmátý, vulgární mladý člověk, ale je to pan průvodce. Tuto skutečnost potvrzuje i Goffman. „Snad nejzajímavější dobou pro sledování řízení dojmů jsou okamžiky, kdy účinkující vystupuje ze zákulisí a vstupuje do míst pro obecnost nebo naopak, protože v těchto momentech můžeme pozorovat obdivuhodné navlékání a snímání role (Goffman 1999: 120 – 121). Návštěvníci průvodce určitě slyší i přes zavřené dveře, ale vždy

když je otevře, nasadí pomyslnou masku a sundá ji až poté, co dveřmi projde zpět po prohlídce. „Setkání“ je možné definovat jako veškerou interakci, k níž dojde během jakékoli jedné příležitosti, při níž je neustále přítomen soubor jednotlivců (Goffman 1999: 21).

Průvodce má za povinnost si před pokladnou svolat skupinu, s tou pak projde přes terasu a u dveří odtrhá lístky. V tu chvíli nastává situace tváří v tvář, kdy je druhý člověk představován v živé přítomnosti. V téže přítomnosti se oba vnímají navzájem. „Mé a jeho "tady a teď" se po celou dobu trvání této situace neustále dotýkají tváří v tvář“ (Berger, Luckmann 1999: 34). V chodbě přivítá návštěvníky (tedy někdo je vítá v chodbě, jiný vchází rovnou do první obrazárny). Goffman zdůrazňuje, že pokud mezi stejnými účastníky proběhne dlouhá řada interakcí, je třeba „vykročit pravou nohou“ (Goffman 1999: 18). Ve svém terénu jsem poznal, že je to tak. Osobně vítám návštěvníky už v chodbě a mluvím tam přibližně čtyři minuty. Za tuto dobu mě dokážou návštěvníci zhodnotit. Při přechodu do první místnosti si už pochvalují, že mi je krásně rozumět a mluvím nahlas. **Návštěvník 2:** „*Hned jsem poznal, že to bude supr prohlídka.*“ Ovšem může nastat i opak- pokud průvodce v té chodbě bude mluvit tiše a zadržávat se, návštěvníci poznají, že celých šedesát minut budou „trpět“.

První dvě místnosti (obrazárna a místnost s modelem údolí) jsou propojené a vždy v nich může být pouze jedna skupina. **Adam:** „*V prvních dvou místnostech si ty lidi prohlížím asi nejvíc, sleduji, jaké typy provázím.*“ **Václava:** „*U modelu mám ty lidi hezky poskládané vedle sebe, koukám jim do tváře a pozoruji, jak se tváří.*“ Souhlasím s oběma kolegy, jako průvodce dělám to samé. „Vidím jej, jak se usmívá, pak mu úsměv z tváře zmizí coby reakce na mé zamračení, pak se opět usměje, když se usměji já, a tak podobně“ (Berger, Luckmann 1999: 34). Toto nebývá na Kuksu pravidlem, můžete provázet hodně zamračenou skupinu, smát se „od ucha k uchu“ a stejně to nepomůže. „Mohu si myslet, že můj společník se usmívá, zatímco on se jen šklebí“ (Berger, Luckmann 1999: 34).

V dubnu 2016 jsem provázel skupinu mentálně postižených. Byla to pro mě jedna z nejzvláštnějších prohlídek. Nevěděl jsem, co si mám myslet. Nikdo ze skupiny se za celou dobu trvání prohlídky neusmál, nezamračil, nepromluvil na mě, nijak se neprojevovali ani mezi sebou. Měl jsem opravdu smíšené pocity. Na konci prohlídky mi jejich vedoucí sdělila, že jsou postižení, a tak daleko více vnímají smrt, která je zde přítomná.

„Z toho vyplývá, že vztahy s ostatními lidmi v situaci tváří tvář jsou velmi proměnlivé. Jinak řečeno, je poměrně obtížné předepsat kontaktu tváří v tvář určitý vzorec“ (Berger, Luckmann 1999: 35). **Marek:** „*Každý se chová jinak, jsme lidi a každý je originál.*“ **Olga:** „*Návštěvníci jsou nevyzpytatelní, jsou jako stádo.*“ Tady bych rád vysvětlil, jak to Olga myslela. Souhlasím, návštěvníci jsou jako stádo, totiž kam jde jeden, jdou také ostatní. Řeknete jim, ať otevřou dveře a jdou dál. Ten první to jako jediný neuslyší a zůstane stát venku. A tak přesto, že ostatní pokyn slyšeli, nejdou dále, protože ten první stojí. Nebo naopak řeknete návštěvníkům „vyjdeme na chodbu, tam na mě počkáte.“ První dva na chodbu vyjdou, ale pokračují dále, pak samozřejmě ostatní jdou za nimi, aniž by se řídili pokynem průvodce.

Na druhou stranu Luckmann s Bergerem uvádějí, že je celkem těžké předepsat kontaktu tváří v tvář neměnný vzorec, přiznávají, že i takovéto setkání se podle určitého vzorce odehrává, ovšem pokud k němu dochází v rámci obvyklých povinností každodenního života (Berger, Luckmann 1999: 36). Pokud vzpomínám na všechny prohlídky, určitě bych v nich našel mnoho podobností. Lidé se přeci jen chovají za určitých okolností podobně. Například při vstupu do lapidária²¹ lidé při pohledu do sálu neskrývají údiv, který vyjadřují nejčastěji zvoláním: „jé“, „páni“, „tý jo“, „vááu“. Aby člověk našel na prohlídkách podobný vzorec, je nezbytné chování návštěvníků záměrně sledovat.

²¹ V lapidáriu se nachází originály soch Ctností a Neřestí.

Nyní zpět k prohlídkovému okruhu: průvodce projde první dvě propojené místnosti a pokračuje přes chodbu s nástěnnými malbami Tance smrti ven z hospitálu na nádvoří. Společně s návštěvníky projdou přes nádvoří k lapidáriu, kde se nacházejí originály soch Ctností a Neřestí. Po výkladu u soch je průvodce nucen vyvést skupinu zpět na nádvoří a přes něj se vrátit do chodby s malbami. Následuje boční kaple, kostel a sakristie. Předposlední místnost v prohlídce je zasvěcena řádu milosrdných bratří a nakonec průvodce vezme skupinu do lékárny U Granátového jablka. Po lékárně mohou nastat tři situace:

1. Návštěvník si zakoupil pouze základní okruh, tudíž končí a průvodce ho pustí ven.
2. Návštěvník si zakoupil základní okruh + hrobku – průvodce ho též pustí ven, ale tam návštěvník počká (má přibližně tři minuty pauzu) a se stejným průvodcem pak pokračuje do hrobky.
3. Návštěvník si zakoupil základní okruh + okruh historie lékáren + hrobku, tudíž si ho po lékárně přebírá průvodce Českého farmaceutického muzea a provede ho svým okruhem, který trvá přibližně půl hodiny, potom návštěvníka vrací průvodci, který ho provázel na základním okruhu, a ten ho poté vezme ještě do hrobky.

Tedy průvodce hospitálu projde základní okruh přesně tak, jak je uvedeno výše, a potom ho ještě čekají dvě prohlídky hrobky. Takhle to bývá, pokud nenastane nějaký nečekaný problém. Toto velké „kolo“ opakuje průvodce průměrně třikrát za den. Poslední prohlídka odchází v 17:00, v tento čas se uzavírá pokladna a všichni průvodci, krom jednoho, odcházejí domů.

7 Výjimečné a krizové situace

V předchozí kapitole jsem popsal průběh prohlídky, jak vypadá v ideálním případě. Jenže průvodcovství je založeno na práci s lidmi a ti vždy dokážou překvapit. Průvodce se může dostat do situace, na kterou se předem nemůže nijak připravit. Průvodce má za povinnost předcházet nedorozuměním, potažmo konfliktům (Orieška 2007: 15).

Při prohlídce se může náhle spustit signalizace (alarm ohlašující, že v budově hoří). Je nutné zklidnit případnou paniku a všechny vyvést ven, i přesto, že poplach může být planý. Ze zkušenosti vím, že tato situace většinou více zneklidní cizince než české turisty.

V roce 2015 probíhala v lapidáriu svatba. Těsně před zahájením obřadu, kdy všichni svatebčané už byli na svých místech, otevřela dveře do sálu průvodkyně s početnou skupinou turistů a jelikož byla špatně informována, pustila je dovnitř, kde začala ostrá výměna názorů. Svatebčané se domáhali práva na klidnou svatbu, turisté se hájili tím, že si zakoupili vstupenku a sál chtějí vidět. Mezi dvěma muži stála drobná průvodkyně, na které bylo, aby svoje zaváhání vyřešila. Dokonce pány dávala od sebe, protože ti by se nebáli poměřit se v pěstním souboji. „Bylo to šílený, vůbec jsem nevěděla, co mám dělat“ Nakonec vše dopadlo dobře a svatba se uskutečnila. Průvodkyně musela okamžitě vyhledat jinou místnost, kam skupinu vzala.

Což je další častý problém, který průvodce řeší. Hospital je velký, prohlídkový okruh má omezenou kapacitu a prakticky vždy se na něm nachází více skupin. Stane se, že v místnosti, do které má podle plánu průvodce jít, už je jiná skupina, která tam vůbec neměla být. To totiž mohl přijet neohlášený zájezd a kolegové v pokladně poslali jiného průvodce na okruh. A ten se rozhodl jít právě tam, protože to považoval za nejlepší řešení. Nebo průvodce, který vyšel o půl hodiny dříve s prohlídkou, se zdržel, vy jdete rychleji a dohnali jste ho. Jenže co teď? Další, třetí skupinu, máte v patách a zájezd, který provázíte, se dožaduje být na okruhu maximálně hodinu,

protože mají na určitý čas zarezervovaný oběd. Opět přímo z praxe-červenec 2016-kolega se prohlídkou v parných vedrech „zasekl“ venku na sluníčku. Jeden z mých informačních partnerů se k této situaci vyjádřil přesně takto: **Návštěvník 1** „*Panebože, to musí být stresující mít v tu chvíli za zády padesát osob a nevědět kam s nimi*“. A ono to stresující opravdu bylo. Některým návštěvníkům se nelíbí, že musejí čekat, když už jsou na prohlídkovém okruhu (jako návštěvník tomu rozumím, vždyť jsem zaplatil vstupné). Zde to ještě umocnil fakt, že čekali na dost nepříjemném místě. Samozřejmě to nechci vztahovat na všechny návštěvníky, protože se najdou tací, kteří tuto situaci vezmou s úsměvem.

Návštěvník 1: „*Je nepříjemný čekat v takovém parnu venku, tohle by se mělo líp zařídit.*“

Návštěvník 7: „*Je vidět, že je to průchod'ák, hodně lidí, což nemám ráda, ale průvodce to zvládl na jedničku.*“

Návštěvník 8: „*Kdybyste mi neřekl, že jsme tu prohlídku nešli tak, jak se má správně jít, ani bych to nepoznala.*“

Vždy je nezbytné se zorientovat v expozici a hbitě si uvědomit, kam jinam průvodce může skupinu vzít a navázat tak, aby to nikdo z posluchačů nepoznal a hlavně nenarušil kontinuitu prohlídky. **Olga:** „*Každý, kdo v životě provázel, ví, že ne vždy to opravdu jde. Pokud to opravdu nejde, není nic lepšího než se přiznat, ale důrazně upozornit návštěvníky, že uvidí vše a o nic nepřijdou, protože toho se velmi často obávají.*“

Stalo se mi, že jsem přešel přes nádvoří do lapidária na sochy, během výkladu začalo pršet a lidem se zpět přes nádvoří v dešti nechtělo. Rozhodl jsem se v lapidáriu počkat a začal jsem daleko detailněji mluvit o sochách, popisovat, co se dříve v sále nacházelo. Byly to informace, které bych jim nebyť deště nikdy neřekl. Byl to ideální případ, protože nikdo nikam nespěchal a mohli jsme si to všichni v klidu vychutnat.

Rozhodně by vše na sebe mělo neustále logicky, ideálně i chronologicky navazovat i přesto, že průvodce z jakéhokoli důvodu změni trasu prohlídky, kterou před tím stanovili společně kastelán se správcem depozitáře. Jde o to, že pokud by průvodce tyto zásady nedodržel a jednoduše řečeno „přeskakoval ve výkladu sem a tam“, návštěvník by se daleko snadněji v informacích ztratil. Držet se těchto zásad pomůže průvodci odlišit podstatné od naléhavého. Což je dle mého názoru hodně důležitá schopnost.

Opět ukážu na situaci. Průvodce mluví v místnosti a předpokládá, že v ní stráví určitý čas, v takovém případě by část výkladu vypadala asi takto:

„František Antonín Špork, to byl člověk, který všechny své peníze, tituly i statky zdědil po svém otci generálu Janu Šporkovi. Honosně se oblékal a rád utrácel svoje penízky. Vždy se chtěl vyrovnat té nejvyšší šlechtě, jenže ta mu dávala najevo, že mezi ně jaksí nepatří díky svému sedláckému otci, který všechny peníze i tituly získal teprve nedávno. František byl velký mecenáš oné doby. Pracovali pro něj takoví umělci, jako byli například Petr Brandl, Matyáš Bernard Braun nebo Giovanni Batista Alliprandi. Vystudoval práva a nikdy nikomu nedal nic zadarmo ve jménu jeho vlastní pravdy a spravedlnosti. Často se soudil. Hlavně s jezuity, se svým bratrem Ferdinandem Leopoldem, s císařem, ale i se svým vlastním právníkem Xaverem Neumannem – tento spor prohrál. Holdoval okultismu - nosil hodinky s lebkou, vyráběl prsteny s lebkami, těmi potom obdarovával návštěvnice svých lázní. Neustále u sebe nosil lebku své matky, kterou vyjmul z hrobu. Údajně se s ní bavil jako se živou osobou. Svoji manželku Františku Apolonii si nechal vymalovat na posmrtné posteli a obraz si pověsil do ložnice.“

Jenže do místnosti vstoupí kolega s prosbou, aby rychle domluvil a pokračoval dál. Protože on sám, už nemá kam jít s vlastní skupinou jít. První průvodce má něco načatého, co zarputile vypráví, a najednou to musí co nejvíc nenápadně utnout. Může to udělat takto:

„František Antonín Špork zdědil všechny peníze a tituly po svém otci. Byl to významný mecenáš umění a pracovali pro něj nejlepší umělci té doby. Vystudoval práva a neustále se soudil, dokonce i se svým vlastním právníkem. Byl fascinován smrtí, neustále při sobě neustále nosil lebku své vlastní maminky, se kterou si povídal.“

Návštěvník netuší, že o nějaké informace přišel. Průvodce musí znát podrobně mnoho reálií. Nemá pevně stanovené, co musí a nemusí říci, a jak už jsem zmínil, každý průvodce si obsah svého výkladu sestavuje sám.

Ovšem tady narážíme na další problém. O několik odstavců výše popisuji, že každý den nastávají situace, kdy je průvodce nucen změnit pevně danou prohlídkovou trasu a místnosti si „proházet“, kvůli tomu i uzpůsobit výklad, aby se návštěvník v informacích neztratil.

Jenže řada průvodců není schopná svůj výklad změnit. Neexistuje snad průvodce, z těch, které jsem poznal a vyptával se jich, zdali mají text naučený slovo od slova, nebo alespoň trochu improvizují (tuto otázku jsem pokládal i průvodcům z jiných objektů). Bohužel v dnešní době naprostá většina průvodců má každou prohlídku na slovo stejnou. Najdou se i tací, kteří musejí chodit trasu tak, jak je dána, neboť neumějí s prohlídkou začít od poslední místnosti, protože k tomu neumí přizpůsobit obsah svého projevu. Což osobně pokládám za hrubý nedostatek. Jedinec se během vteřiny může „zakoktat, zapomenout, co chtěl říci, jevit nervozitu, tvářit se provinile či rozpačitě; může nevhodně podlehnout návalu smíchu, vzteku či jiného druhu efektu“ (Goffman 1999: 54). Může jen zaplakat miminko, průvodce zapomene, o čem mluvil, a nedokáže se zpět napojit. Jsem si vědom, že této osobě bych mohl ublížit a proto ji nebudu vůbec jmenovat: *„Mám to hezky naučené a vím, že prohlídku půjdu maximálně sedmdesát minut. Nemůžu se přeci zdržet nebo přijít po čtyřiceti minutách.“*

Na otázku „*kdy vyhořel zámek*“ (správná odpověď je r. 1896) odpověděl/a: „*Počkej, musím si přeříkat to, co říkám na prohlídce.*“ V hlavě se chytil/a asi pět vět před informací, kterou jsem chtěl znát. Potichu si je řekl/a, až pak se k té informaci dostal/a. Po této zkušenosti chápu, proč jsem od svých informačních partnerů slyšel i takové názory, že by bylo lepší, kdyby návštěvník dostal do ruky zařízení a v jednotlivých místnostech si do sluchátek pouštěl nahrávky, protože průvodce text přeřikává úplně stejně jako stroj. Když poslouchám některé průvodce, nelze nesouhlasit.

Na druhou stranu je těžké mít každou prohlídku úplně jinou, protože jich máte několik za den (na hospitálu většinou tři) a musíte sdělovat stejné základní informace. I když člověk opravdu zná historii a může k tomu říct mnoho věcí, je snadné se do těch informací zamotat a to nevypadá dobře. Tím, že má svůj výklad naučený nazpaměť, předchází tomu, že zapomene nějakou reálii. Pokud se tak stane, je lepší se „nezadrhnout“ a pokračovat dále jakoby nic. Goffman popisuje příklad na rozhodčím. „Proto má-li baseballový rozhodčí vzbudit dojem, že si je svým výrokem jistý, musí se vzdát chvilkového zamyšlení, které by ho přesvědčilo o správnosti jeho rozhodnutí. Jeho výrok musí být okamžitý, aby diváky nenechal na pochybách, že si je svým rozhodnutím stoprocentně jistý“ (Goffman 1999: 36).

Dle mého názoru je dobré stanovit si takovou základní kostru informací, kterou musí průvodce vždy sdělit. Na ni nabalovat nebo naopak ubírat informace dle času, specifikace skupiny či nálady návštěvníků. Je jasné, že když někde uberete, tak musíte jinde přidat.

8 Vztah průvodce k hospitálu

Před rekonstrukcí zde měli průvodci i možnost ubytování. Provázeli zde totiž častoi lidé, kteří přijížděli z celé republiky. Provázely se tzv. turnusy. Přijela jedna parta, ubytovala se, odprovázela např. dvacet dní a potom ji vystřídal jiný kolektiv. Fluktuace průvodců v této době byla velmi nízká, každý si své místo držel, co nejdéle mohl (obvykle do konce svého studia). Všichni průvodci se dobře znali, protože spolu trávili 24 hodin denně, po práci pořádali společné akce – bylo léto a chtěli zažít nezapomenutelné prázdniny. Je pravda, že i po pracovní době průvodci hovořili hlavně o provázení a historkách z prohlídek. Také mluvili o tom, co je potřeba zlepšit nebo co se nepovedlo. „Když jsou týmoví spoluhráči mimo dosah obecnstva, jejich hovor se často stočí na režijní problémy“ (Goffman 1999: 172). Návštěvník, který si udělal večerní výlet na hospitál, mohl na nádvoří vidět skupinu průvodců společně se zaměstnanci koukat přes data projektor na film, promítaný na fasádu lapidária. Nebo je mohl potkat u táboráku, kde s radostí opékali špekáčky, samozřejmě se dotyčný mohl přidat. Pokud navštívil místní hospodu po 18:00, mohl vidět stůl obsypaný rozesmátými průvodci. „Líží se rány a posiluje se morálka před příštím výkonem“ (Goffman 1999: 172).

I díky těmto akcím památka všem přirostla k srdci, a co vím, dodnes na ni nedají dopustit. Byli lidé, kteří tímto způsobem provázeli třeba dvanáct let. Při mém pozorování jsem si všiml, že noví průvodci nastupující až po rekonstrukci nemají k památce tak silný citový vztah. Vysvětlují si to tím, že na památce nespí a nemají tolik zážitků spojených s hospitálem.

Olga: *„Průvodci zde spát nemohou, protože zde proběhla rekonstrukce, a nařízení přišlo zezhora. Udržitelnost projektu je 5 let, tudíž po uplynutí této doby, zde bude moct pan kastelán opět někoho ubytovat, i když nikdo z nás neví, zda se to povolí.“*

Nízká fluktuace souvisela i s kvalitou průvodců. Tím ovšem nechci shazovat současné průvodce, protože i mezi nimi jsou opravdu výborní pracovníci, kteří to nedělají pro peníze. Ostatně kvůli současným platům to ani nelze²², děláme to vlastně pro zábavu a z lásky k tomuto ojedinělému místu. Jak říkají průvodci na Kuksu: „Provázení je droga!“

Průvodci se po pracovní době rozjíždějí zpět do svých domovů a netráví spolu mnoho volného času. Proto mezi sebou nemají tolik pevné vztahy jako ti dřívější, což se odráží i při práci. Po rekonstrukci se zrušily „turnusy“. Průvodci neprovází mnoho dní v kuse, ale většinou týden a pak mají den volna. Dříve to bylo nemožné. Když přijel průvodce například z Brna a byl tu na dvacet dní, chtěl odprovázet co nejvíce, aby se mu cesta vyplatila. Takovou dálku by na dva pracovní dny nejel asi nikdo.

S informačními partnery, kteří na Kuksu dříve spali, jsme se shodli, že na Kuksu nevnímáme svět, jako kdyby se vše mimo kukské údolí zastavilo a pro nás neexistovalo. Osobně jsem třeba kukské údolí neopustil celý měsíc ani na jednu minutu. Nesledoval jsem zpravodajství, nebyl ve spojení s „okolním světem“, pouze přes návštěvníky. Žijete v jakési „bublině“ spolu s kolegy, přes den pracujete, večer koukáte na film nebo popíjíte. Pro mě to byl vždy relax. I přesto, že přes den je kolem vás mnoho lidí, je to jiné než ve městě. Když se vracím do Pardubic, jako bych překonal nějakou neviditelnou zónu a vrátil se zpět do reality – přechod jakéhosi sociálního prahu. Když jsem se vrátil po měsíci do centra Pardubic, zdálo se mi, že je kolem mě neuvěřitelně rušno. Okolí mě zužovalo a chtěl jsem zpět na Kuks.

Zkušení průvodci se s památkou sžili. Plánují zde svatby, klidně by zde měli pohřby, hospital berou jako druhý domov.

²² Mzdu průvodce jsem zmiňoval v kapitole Průvodce po kulturně-historické památce

8.1 Transformace průvodce

Průvodci rádi jezdí na cizí památky a porovnávají výkony. Výklad pozorují z jiné strany než obyčejný návštěvník. Sledují, jak průvodce stojí, zdali není k návštěvníkům otočený zády (častá chyba), nebo zda nezačíná věty známým „no“.

Marie: *„Od té doby co provázím, koukám na ostatní průvodce úplně jinak než předtím. Vždycky když jsem na cizí prohlídce, stojím nejbliž u průvodce. Když vede skupinu, jde on, těsně za ním já, potom je mezera a pak se táhne celá skupina.“*

Adam: *„Už nikdy nebudu vnímat prohlídky tak, jako dřív. Je to nemoc sledovat toho jiného průvodce a zaměřovat se na chyby.“*

Olga: *„Vždy, když jdu na prohlídku v jiném objektu, jsem zvyklá vést skupinu, a tak mám potřebu vcházet do místností jako první, což je problém, protože v tuhle chvíli nejsem průvodkyně já.“*

„Z dlouhodobého hlediska pak objektivní pozice v sociálním prostoru postupně „sedimentuje“ do mysli a těla příslušného sociálního aktéra. Jinými slovy se způsob vnímání a myšlení sociálních aktérů přizpůsobuje sociální pozici, kterou tito zaujímají“ (Růžička, Vašát 2011). Citace podle mého názoru vystihuje něco podstatného a lze ji aplikovat i na to, co jsem zažil v terénu.

Několikrát jsem ve své práci zmínil, že průvodce musí měnit výklad nezávisle na specifikaci skupiny. Sociální partneři mi sdělili, že výklad mění i podle toho, zda je daná skupina sympatická, pozorná, baví jí to atd.

Olga, Marie, Adam se shodli na tom, že zkušený průvodce by měl poznat po pár minutách prohlídky, co vede za skupinu. Zdali jí to baví, chce znát dopodrobna historické informace či nikoli. Tomu by se měl přizpůsobit výklad. Osobně jsem k tomuto celkem

skeptický. I když je pravda, že poznáte, jak moc je skupina „v pohodě“ a zdali půjde o výbornou prohlídku.

Adam: „Poznám to zhruba po 10 minutách prohlídky a zjistím, zdali se na dalších 60 minut můžu těšit nebo naopak netěšit. Když jsem tu začínal, nic takového jsem nepozoroval. Rozhodně je potřeba výklad měnit v závislosti na skupině – vozičkáři, zrakově postižení, děti, střední škola atd.“ Toto mi kolega vypověděl v březnu 2016, naprosto s ním souhlasím.

Pokud vezmeme v potaz nové průvodce, kteří na památku přichází, hospitál se jim líbí, ale zatím ani neměl šanci jim přirůst k srdci. Jsou plni očekávání. Dokonce se mi někteří průvodci shodli na tom, že když začínali, zdály se jim neustále dokola sny o tom, jak provází. Konkrétně **Olga, Marek, Václava.**

Václava: „Jdu na svoji asi pátou prohlídku v životě. Pořád převažuje obrovská tréma, bojím se, že něco zapomenou, ale mám to tu ráda a chci o tom lidi poučit a ano, sny o provázení mám též.“ Jedinec se postupně (často nevědomě) s pozicí, vnímanou ve výše uvedeném Bourdieuvském smyslu, sžívá. Přijímá ji, osvojuje si způsoby vnímání, jednání a také myšlení, které jsou od něj vyžadovány (Růžička, Vašát 2011).

Po půl roce jsem dal kolegyni **Václavě** přečíst její výpověď z mého terénního deníku. Začala se smát a nevěřicně povídá: „Před půl rokem jsem to tu měla ráda, dnes to miluji. Dokonce za pár dní mám odjet na dovolenou a nechce se mi. Bude se mi stýskat. Dříve jsem se bála někoho oslovit, dnes nemám sebemenší problém. Změnil se mi přístup k lidem, nedělá mi problém je vést.“ Při rozhovoru naproti sedící **Marek** přikyvuje a odpovídá: „Souhlasím, nemám problém oslovit holky, což se hodí, dříve jsem se styděl“. Průvodcovství je tedy zjevně nadáno mocí transformovat plašší a nesmělejší jedince tak, že začínají ztrácet ostych tam, kde ho dříve měli a kde jim bránil v něčem pro ně podstatném. Osobně na sobě nic podobného nepozoruji,

protože já nikdy neměl problém kohokoli oslovit, ale ve své praxi jsem potkal mnoho průvodců, kteří díky této práci získali sebevědomí a ztratili ostych.

Adam: *„Práce průvodce mě naučila, že se nemůžu zavděčit všem. To si budu pamatovat už celý život. Myslím, že kdybych to věděl v době, kdy jsem začínal průvodcovat, některé situace bych řešil jinak. Dnes jsem na lidi daleko „tvrdší“ než v roce 2015, kdy jsem začínal provázet. Nebojím se jim říct ne.“*

Marie: *„Dělám tu práci mnoho let, zdá se mi, že jsem tím obklopená. Přemýšlím, že brzy skončím. O Šporkovi se mi zdá a zdá se mi, že mě nechce „propustit ze svých služeb“ bude to těžké loučení. Průvodcovství mě hlavně naučilo trpělivost. Všechny ty lidi, co jsem provázela, mi dali psychickou sílu.“*

Olga: *„Průvodcovství mě naučilo být trpělivá, když pracuji s lidmi, naučilo mě mluvit a řešit nepředvídatelné situace.“*

Při pozorování nových průvodců jsem si všiml, že na začátku byli k lidem velmi ochotní. Nedovolili by si o nich vyslovit křivé slovo ani v soukromí. Když na ně byl někdo nepříjemný, byli z toho „zdcení“ a neargumentovali na svoji obranu. Postupně se jejich vztah k návštěvníkům měnil. Po 2 měsících v provozu jsem začal pozorovat drobné náznaky „obrany“. Noví průvodci se v průvodcovském zázemí začali o turistech vyjadřovat podobně jako ti zkušení průvodci. Začali postupně na prohlídkovém okruhu argumentovat, aby si prosadili, že oni dělají tu práci správně. V srpnu 2016 jsem odešel na prohlídkový okruh s přibližně 35ti lidmi. Po 25ti minutách mi do lapidária kolegyně připojila rozčileného muže, který vstoupil dovnitř a před všemi ostatními mi začal hodně vysokým tónem sdělovat věty typu: *„Jak si představujete odejít na prohlídku, aniž byste měl všechny lidi?“*. *„Já na Vás čekal u pokladny a vůbec jsem si nevšiml, že*

odcházíte.“ „Já Vás vůbec neslyšel a to jsem tam čekal.“ „Tohle jsem ještě nezažil, budu si stěžovat.“

V roce 2011, kdy jsem začínal provázet, bych asi „sklopil uši“ a pánovi se omluvil. Jenže on byl roku 2016 a tak jsem argumentoval: *„Mám 35 osob a opravdu má práce není počítat všechny jako ve školce, pokud byste tam čekal, slyšel byste.“* Potom jsem se všech ostatních zeptal, zdali, když u pokladny čekali, jsem dost nahlas zdůraznil, že prohlídka odchází. Cizí paní do prostoru sdělila, že byla uvnitř v pokladně, dokupovala lístek a stejně mě slyšela. S úsměvem jsem pohleděl na rozčíleného pána, který neměl, co říct. Po mém výkladu v lapidáriu jsem se zeptal onoho pána, jestli jsem mluvil dost nahlas, řekl *„ano“*.

Průvodcovství mě naučilo nebát se argumentovat a kdykoli říci svůj názor. Naučilo mě mluvit a zacházet s lidmi. Tyto vlastnosti využiji i při svém budoucím zaměstnání.

„Dispozice konstituující jsou trvalé a proto, že když už jsou jednou „sedimentovány“, člověk se jich nemůže tak snadno zbavit – jsou vtěleny do jeho/jejího mysli i do jeho/jejího těla, a aktér si je jako určitou „dosavadní zkušenost se světem“ nese již napořád“ (Růžička, Vašát 2011).

9 Závěr

Hlavním cílem této práce bylo přiblížit práci průvodce a interakci mezi průvodcem a návštěvníkem na Hospitálu Kuks. Také nahlédnout do zázemí průvodců a přinést reflexi o tom, jak jsou tímto povoláním ovlivňováni. Od roku 2015, konkrétně od otevření po rozsáhlé rekonstrukci "Kuks - Granátové jablko", je Kuks vyhledávanou turistickou destinací. Na památku se přijíždějí podívat návštěvníci ze všech koutů České republiky, ti zahraniční, hlavně z Polska, Nizozemí a Německa. Během výzkumu bylo zjištěno, že řada návštěvníků myslí, že přijela na prohlídku zámku. Na romantické místo, plné pozitivní energie. Nikoho z nich by nenapadlo, že tato budova sloužila jako zaopatřovací ústav pro přestárlé vojáky. Některé návštěvníky zaskočí výzdoba s tematikou smrti, kterou zde naši předchůdci chápali úplně jinak, než my v dnešní době. I přesto zde někteří plánují svatby.

Podle výpovědí informačních partnerů z řad návštěvníků jim až tolik nezáleží na tom, jak bude průvodce znát v historických reáliích. Převažovaly požadavky, aby byl sympatický a milý.

V studii je podrobně popsána práce průvodce na Hospitálu Kuks. Chování průvodců na prohlídkách a také v zázemí, do kterého jsem po celou dobu nahlížel z pozice průvodce. Podle mého názoru je na pracovní deformaci nahlíženo hlavně negativně. Ve svém výzkumu jsem zjistil, že tato práce dokáže průvodce transformovat z nesmělých a zakřiknutých jedinců v sebevědomé a bezostyšné osobnosti, které se nebojí vyjádřit svůj názor. Myslím, že v případě tohoto povolání se dá hovořit o pozitivní deformaci.

10 Literatura

1. Berger, P. L., T. Luckmann 1999. *Sociální konstrukce reality: pojednání o sociologii věděni*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury.
2. Burns, P. M. 1999. *An Introduction to tourism and antropology*. London: Routledge.
3. Goffman, E. 1999. *Všichni hrajeme divadlo*. Praha: studio Ypsilon
4. Hendl, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
5. Hendl, J. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha Portál.
6. Horáková, H., D. Fialová 2014. *Transformace venkov: turismus jako forma rozvoje*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.
7. Chorvát, I. 2007. Turista ako symbol sveta, in Budil, I. T., T. Zíková (eds.), *Antropologické sympozium V.*, 145-150. Plzeň: Katedra antropologie Fakulta filozofická Západočeské univerzity.
8. Kolda, J. 2015. *Sylabus Hospitálu Kuks*. Nepublikováno
9. *Kronika brigády socialistické práce*. 1977. Nepublikováno
10. Kudrnová, J. 2016. Milí zámečtí a hradní průvodci, příště vynechejte výsernice i kouřící psy. ČT24. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/nazory/1922804-mili-zamecti-a-hradni-pruvodci-priste-vynechejte-vysernice-i-kourici-psy> [14. 3. 2017]
11. Kuks 2017. *Základní statistické a další údaje*. Dostupné z: <http://www.kuks.cz/> [13. 3. 2017]
12. Oriška, J. 1999. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis.
13. Oriška, J. 2007. *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. Praha: Idea servis.

14. Růžička, M., P. Vašát 2011. Základní koncepty Pierra Bourdieu: pole – kapitál – habitus. *Antropowebzin* 2: 129 – 133. Dostupné z:
<http://www.antropoweb.cz/cs/zakladni-koncepty-pierra-bourdieu-pole-kapital-habitus>
[13. 3. 2017]
15. Smith, V. L. 1989. *Hosts and Guests: the anthropology of tourism*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
16. Švaříček, R. 2016. Metody sběru dat. *Portál*. Dostupné z:
<http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=24159> [30. 11. 2016]

11 Přílohy

11.1 Seznam příloh

Příloha 1 – Vývoj průvodcovské činnosti na Kuksu

Příloha 2 – Hospitál Kuks před rekonstrukcí, r. 2009

Příloha 3 – Hospitál Kuks po rekonstrukci, r. 2016

Příloha 4 – Vývoj měsíční návštěvnosti v letech 2013 a 2015

Příloha 1 – Vývoj průvodcovské činnosti na Kuksu

V depozitáři hospitálu jsem našel „kroniky Brigády socialistické práce“²³ a v nich jsem vyčetl zajímavé informace, které jsem propojil s informacemi ze Sylabu. Zjistil jsem, že prvním zdejším průvodcem byl sám zakladatel Špork. Dále zde provázeli samotní bratři z řádu milosrdných bratří. Ti měli za povinnost starat se o chovance, kteří na Kuksu byli. Řád na Kuks pozvala dcera zakladatele Anna Kateřina v roce 1743. Založen byl ve Španělsku a za zakladatele je považován svatý Jan z Boha. Členové řádu nemuseli být kněží, ba naopak spíše převažovali laičtí bratři. Na hospitálu jich pracovalo celkem dvanáct. Mezi světovými válkami začínají provázet a dům ukazovat lidem, se kterými se dopředu dohodli na prohlídce. Ve svém volném čase ukazují milosrdní bratři pouze originály soch Ctností a Neřestí, které v té době stály venku (tehdy to bylo největší lákadlo Kuksu) a také návštěvníky zvou do jedné z nejstarších barokních lékáren. Ta dnes nese název právě podle řádu: lékárna U Granátového jablka. Granátové jablko je symbolem řádu milosrdných bratří. Během války se na Kuksu neprovázelo, jelikož se zde usídlil Wehrmacht, jehož příslušníci dosavadní obyvatele hospitálu doslova vyhnali. Za druhé světové války budova sloužila jako „polepšovna“ pro nezvladatelné německé chlapce. Po válce se dům stává majetkem československého státu. V té době zde vznikla léčebna pro dlouhodobě nemocné, ale poprvé se zde objevují i opravdoví průvodci a začíná se přemýšlet nad expozicemi. Přijíždějí sem první organizované skupiny návštěvníků, které ze začátku mohou obdivovat pouze originály soch venku a lékárnu. V roce 1969 končí provoz léčebny a postupně se otevírají další a další interiéry. V roce 1977 reinstalovali dosavadní úvodní místnost a rozdělili pokladnu do dvou částí. Také probíhali soutěže „O nejlepší průvodcovský výklad“. Dnes už se nic takového nekoná. Většina průvodců je z řad brigádníků, kteří na Kuksu provází několik sezón. V 60., 70. a 80. letech jsem

²³ Nepublikovaný interní dokument

nešel zmínku o tom, že by provázeli muži. Počet průvodců je závislý na aktuální návštěvnosti, která se v průběhu let měnila. V roce 1979 navštívilo Kuks celkem 93 295 návštěvníků z toho 15 431 cizinců. Do celkové návštěvnosti se dříve započítávala i návštěvnost nedaleko vzdáleného Betléma. V roce 1980 velmi špatné povětrnostní podmínky zapříčinily časté onemocnění průvodkyň (dýchací orgány).

Dnes po rekonstrukci jsou na Kuksu písčité cesty. Takže když je sucho a zvedne se vítr, prach dokáže vytvořit „jakousi mlhu“ a opravdu znepříjemnit život. Kasteláni se snažili přijít vždy s nějakou inovací, co se expozic týkalo. V roce 2003 byla například zpřístupněna hrobka, která se nachází přímo pod kostelem. Což pro průvodce znamenalo další okruh navíc. Také jich muselo být na určitý den více i přesto, že návštěvnost celkem klesla, protože Kuks v roce 2010 navštívilo „jen“ 38 000 turistů. Dnes průvodcovský kolektiv tvoří patnáct osob. V jeden den jich provází celkem pět o víkendech a v hlavní sezóně. Mimo hlavní sezónu ve všedních dnech se potom o zábavu starají pouze tři průvodci. Dnes základní okruh hospitálu trvá přibližně šedesát minut, přičemž maximální kapacita je padesát osob (každoročně tento okruh navštíví nejvíce lidí). Dále si návštěvník může vybrat prohlídku již zmíněné hrobky, což je krátký okruh na cca deset minut. Návštěvník může zavítat na okruh Historie lékáren. Ten neprovázejí průvodci hospitálu, ale průvodci Českého farmaceutického muzea. Což je úplně cizí instituce, která má své průvodce a provoz si řídí sama, na hospitálu je pouze v pronájmu. Jediné, co je společné, je pokladna. V roce 2015 muzeum jako novinku otevřelo ještě nový okruh – Historie výroby léků – který si návštěvník prohlídí sám. Od roku 2017 na hospitálu začnou probíhat komentované prohlídky bylinkové zahrady. Ta prošla též obrovskou rekonstrukcí. Sama rekonstrukce zahrady vyšla na devadesát milionů korun. Prohlídky budou v režii průvodců hospitálu a podrobnosti se neustále doladují.

Příloha 2 – Hospitál Kuks před rekonstrukcí, r. 2009

Nádvoří hospitálu před rekonstrukcí



Obrázek č. 2 (Hospitál Kuks 2017)²⁴

²⁴ Hospitál Kuks. *Hospitál před rekonstrukcí, r. 2009*. Dostupné z: <https://www.hospital-kuks.cz/cs/fotogalerie/8438-hospital-pred-rekonstrukci-r-2009> [13. 3. 2017]

Nádvoří hospitálu před rekonstrukcí



Obrázek č. 3 (Hospitál Kuks 2017)²⁵

²⁵ Hospitál Kuks. *Hospitál před rekonstrukcí*, r. 2009. Dostupné z: <https://www.hospital-kuks.cz/cs/fotogalerie/8438-hospital-pred-rekonstrukci-r-2009> [13. 3. 2017]

Příloha 3 – Hospitál Kuks po rekonstrukci, r. 2016

Nádvoří hospitálu po rekonstrukci



Obrázek č. 4 (Hospitál Kuks 2017)²⁶

²⁶ Hospitál Kuks. *Jaro a léto 2016*. Dostupné z: <https://www.hospital-kuks.cz/cs/fotogalerie/14413-jaro-a-let-2016> [13. 3. 2017]

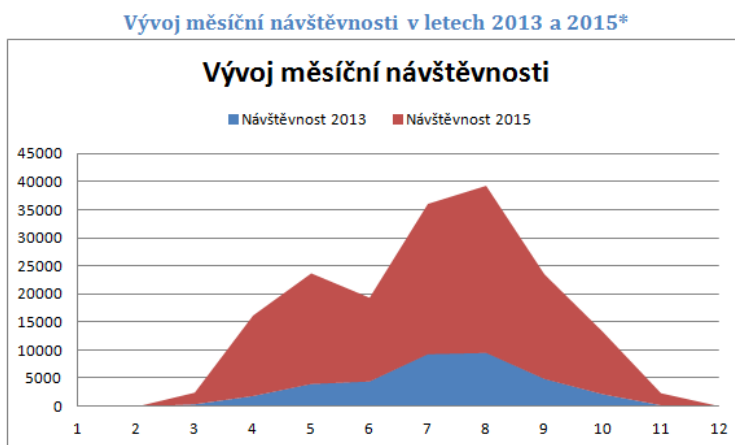
Letecký pohled



Obrázek č. 5 (Hospitál Kuks 2017)²⁷

²⁷ Hospitál Kuks. Hospitál z ptačí perspektivy. Dostupné z: <https://www.hospital-kuks.cz/cs/fotogalerie/19670-hospital-z-ptaci-perspektivy> [13. 3. 2017]

Příloha 4 – Vývoj měsíční návštěvnosti v letech 2013 a 2015



Návštěvnost Hospitalu Kuks v roce 2013:

Měsíc	Leden	Únor	Březen	Duben	Květen	Červen	Červenec	Srpen	Září	Říjen	Listopad	Prosinec	CELKEM
Osob	0	0	434	1893	4028	4478	9308	9534	4917	2209	263	0	37064

Návštěvnost Hospitalu Kuks v roce 2015:

Měsíc	Leden	Únor	Březen	Duben	Květen	Červen	Červenec	Srpen	Září	Říjen	Listopad	Prosinec	CELKEM
Osob	0	0	2063	14277	19630	14853	26656	29638	18569	11092	2139	99	139016

Obrázek č. 6 (Hospital Kuks 2017)²⁸

²⁸ Hospital Kuks.navstevnost-hospital-kuks-2003-2015. Dostupné z: <https://www.hospital-kuks.cz/cs/pro-media> [13. 3. 2017]