



EL **G**UIADO TURISTICO INTERPRETATIVO

Reflexiones sobre su Teoría y
su Práctica

Lic. Fernando Laprovitta

Laprovitta, Fernando

El Guiado Turístico Interpretativo. Reflexiones para su teoría y su práctica. 1era Ed. Corrientes: Edición del autor. 180 p.



Fernando Laprovitta es Técnico en Turismo y Licenciado en Ciencias Sociales. Es Profesor de la Facultad de Artes y Ciencias de la Cultura de la Universidad Nacional del Nordeste y del Instituto de Estudios Superiores Hernando Arias de Saavedra de Posadas. Se desempeña como referente técnico de la Dirección de Parques y Reservas de la Provincia de Corrientes y como consultor para el desarrollo y gestión de áreas naturales protegidas y el patrimonio en las provincias del NEA y el desarrollo de políticas públicas vinculadas a la gestión gubernamental. Posee innumerables publicaciones escritas y ha dictado cursos, seminarios y talleres relacionados al turismo y las políticas públicas, la educación ambiental y el patrimonio en diversos ámbitos del país, la región y el exterior.

EL GUIADO TURISTICO INTERPRETATIVO

Reflexiones sobre tu teoría y su práctica

Fernando Laprovitta

A Sebastián, Agustina y Emiliano

Prólogo de Claudio Bertonatti	8
Introducción	10
Capítulo I. EL GUIADO TURISTICO	16
Capítulo II. ¿Quién ES UN GUIA DE TURISMO?	26
Dimensiones en las que se desenvuelve un Guía de turismo	28
Las relaciones con los visitantes	32
Capítulo III. CONSIDERACIONES PREVIAS A UN GUIADO TURISTICO	40
El miedo escénico	40
La ira	48
El timo o engaño	50
Capítulo IV. GUIADO TURISTICO E INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO	52
Principios de la Interpretación del Patrimonio asociados al Guiado Turístico	60
Capítulo V. El Guía de Turismo como líder	66
Tipos de liderazgos	68
Personalidades de los Guías	71
Capítulo VI. Guías de Turismo y los Grupos de Visitantes	75
La conformación del grupo	76
La participación del grupo	79
Tipos de visitantes	80
Capítulo VII. El arte de GUIAR. Los 3 momentos de la Guiada Turística Interpretativa	89
Primer momento: el antes o la preparación	90
Segundo momento: durante la Guiada Turística Interpretativa	91
Tercer momento: el después de la Guiada Turística Interpretativa: la evaluación	94
La autoevaluación	97
Capítulo VIII. Guiando en Movimiento. City tour	104
Otros medios de movilidad. Barcos	112
Botes y canoas	113
Desde las alturas	114
Guiando mientras caminamos. En museos y otros lugares cerrados	116
Senderos naturales	119
Circuitos pedestres	121
Centros de Interpretación	122
Capítulo XIX. Técnicas aplicadas. La introducción	125
Prohibiciones e imposiciones	125
Recomendaciones según los ámbitos abiertos o cerrados	128
Entrenando técnicas para una mejor producción interpretativa	139
Reflexiones guiadas	146
Capítulo X. Los sentidos y las Guiadas Turísticas Interpretativas	155
Técnicas generales	158
Capítulo XI. Ética Profesional	168
El Guía Intérprete como profesional del mundo del Turismo	173
Bibliografía	178

PROLOGO

Guiar, interpretar y comprometerse

De algún modo, el turismo se desarrolló desde el amateurismo y el camino hacia la profesionalización de la actividad se sigue transitando. Que en medio del sendero podamos detenernos a abreviar en estos aportes para su teoría y su práctica es una verdadera oportunidad.

Generosamente, Fernando Laprovitta comparte con nosotros conceptos de un modo ordenado y rastreando hasta el origen etimológico de las palabras que los contienen. A diferencia de otros libros sobre turismo el suyo pone acento en la “interpretación del patrimonio”. Esta disciplina se distingue de otras (muy afines o similares) por abordarse en el tiempo libre de las personas (que es escaso), en el mismo lugar donde se encuentra el patrimonio y con una intencionalidad decididamente pedagógica. Esta intencionalidad debería apuntar siempre a la conservación de los bienes del patrimonio como destino final de todas sus acciones. Y, sin dudas, ese es el espíritu con el que estas páginas fueron redactadas.

Algo que no dejará de llamar la atención es la practicidad con la que están planteados los conceptos. Muchos de ellos, desde la experiencia personal del autor “en el terreno”, como guía de turismo. Eso es evidente por la abundancia y el nivel de detalle de sus apreciaciones y, sin dudas, permitirá allanar camino a quienes tengan la vocación de guiar interpretando, evitando defectos y errores que -por repetitivos- pasan por prácticas comunes, cuando no, “correctas”. Por eso, también podrá ser una herramienta de valiosa ayuda a otras personas que ya tienen contacto con turistas. Es el caso de guardaparques, guardafaunas, guías de museos y de jardines botánicos, acuarios o zoológicos. Sucede que no todas las instituciones cuentan con profesionales del turismo para atender los visitantes que reciben. Y aunque no hay libro que sustituya la cursada de una carrera que formalice una profesión, este puede ayudar -y mucho- a mejorar el desempeño de quienes ya están “en el ruedo”. De todos modos, mi consejo para esas personas siempre será el mismo: inscribirse en una carrera, estudiar, graduarse, capacitarse de modo continuo y comprometerse con la conservación de la naturaleza y la cultura que sostienen esta actividad. En definitiva, lo que distinguirá al buen profesional será la combinación del manejo de un buen marco teórico con una práctica coherente y comprometida hacia el bien común.

Vivimos en tiempos donde el patrimonio, llámese naturaleza o cultura, está en problemas. No es casual que sus expresiones más originales o auténticas se encuentren amenazadas. Y el turismo no es ajeno a los problemas que padecen las áreas naturales y los rasgos culturales que conforman la esencia de la identidad de los pueblos. La raíz comercial desde la que se gestó, ramificó y floreció el turismo no siempre se relaciona bien con el patrimonio. Son muchos los casos que atestiguan la diversidad de impactos

negativos que ha desplegado, directa o indirectamente, a través de sus profesionales e “idóneos” como de los turistas. La presencia de grafitis en sitios serranos o montañosos, el saqueo de sitios arqueológicos, la caza furtiva, la recolección de plantas ornamentales en áreas protegidas, la dispersión de basura, el ruido y la contaminación cultural (por citar algunos) terminan desdibujando o prostituyendo los destinos. Donde estas agresiones se manifiestan, a la larga, las características más valiosas que gestaron el interés turístico agonizan o se extinguen.

Por eso, frente a este panorama de impactos, el guía de turismo no puede ignorarlos y tiene una responsabilidad ineludible más allá del rol del Estado, de las organizaciones no gubernamentales y de las empresas: evitarlos, minimizarlos, combatirlos y compensarlos. Si, como dice Freeman Tilden, uno de los “padres” de la interpretación, el objetivo principal de esta es motivar, anhelo que el lector se motive y que guiando e interpretando motive a otros a cuidar mejor la naturaleza y las expresiones de identidad cultural. Si lo hace, será en bien del turismo y, en definitiva, de todos.

Claudio Bertonatti (*)

(*) **Claudio Bertonatti** es museólogo, naturalista y docente. Está dedicado a la conservación del patrimonio natural y cultural desde 1983. Fue director de la revista *Vida Silvestre* y de la Reserva Ecológica Costanera Sur de Buenos Aires. Actualmente es Profesor de la Cátedra UNESCO de Turismo Cultural, consejero de la Fundación Vida Silvestre Argentina y director del Jardín Zoológico de Buenos Aires.

INTRODUCCION

Nos encontramos en un taller sobre un tema vinculado al maravilloso y sorprendente mundo del turismo. Apenas nos terminamos de presentar, el coordinador nos dice: ***¡Estimados, sean ustedes bienvenidos! Vamos a dar inicio a este taller y lo voy a hacer preguntándoles algo. Desafiándolos a agudizar los pensamientos. ¿Les parece?*** Todos, de manera tímida y algo todavía fríos, respondemos por la afirmativa. Y sigue... ***¡Muy bien, comienza el desafío! Muy bien. ¡Acá vamos!*** Y prosigue... ***Les voy a mencionar una serie de afirmaciones relacionadas con el turismo. Presten atención a cada una de ellas y analícenlas con la mayor intensidad posible. Luego, procedan a establecer una prelación de mayor a menor según la importancia que les asignen.*** Habiéndose aceptado el desafío, vuelve a preguntar: ***¿Queda claro?*** Al unísono, todos respondemos que sí.

Como es normal en estos casos, los talleristas nos vimos intrigados por el desafío plantearse. Sin darnos tiempo a inquietarnos aún más, el hombrecito inicia una breve introducción relacionada a la realidad turística nacional, la que nos va dejando boquiabiertos por la claridad y precisión de sus palabras. Acto seguido, empieza a mencionar exclamativamente cada afirmación a ser analizada y jerarquizada. Estas fueron: ***¡Este año superaremos el millón de visitantes! ¡Nuestras plazas hoteleras están saturadas! ¡Nuestra calidez humana cada vez se hace más expresiva! ¡Estamos trabajando intensamente para superar las expectativas de los visitantes!*** Seguidamente nos dice: ***¡bárbaro! ¡Ahora a trabajar!***

El murmullo de la sala se transforma en silencio sepulcral como si de golpe hubieran bajado el volumen. Esto me indica que me quedo solo y que ahora debo empezar a trabajar en lo consignado. Y entonces empiezo. ***¡A ver! Lo que debo hacer es detenerme a analizar la importancia de cada afirmación. Y en verdad que son todas muy interesantes. Todas nos dicen algo muy fuerte. Definitivamente esto no es tan sencillo para establecer una prelación. Hay que analizarlas una por una. Veamos...***

Qué bueno el poder crecer exponencialmente. ***¡Un millón de visitantes! Seguramente esta fastuosa cifra, siempre va acompañada por inversiones proporcionales. Lo que significa, mayor empleo, obras públicas y privadas, nuevos establecimientos y variedad de ofertas entre otras cosas. Pero... Me despierta una intriga: ¿Para qué queremos tantos visitantes? Nuestros recursos turísticos ¿están en condiciones de soportar las presiones de tanta gente? Es más, ahora que lo pienso mejor, esta afirmación dice mucho de las cosas que podemos lograr, pero no me dice nada de las cosas que pueden obtener los visitantes. ¿O sí? Ahora que lo pienso mejor, sí. Seguramente, esto será atractivo para mejorar el nivel de nuestra oferta. Más lugares para conocer, más recursos explotados. Pero no me cierra el beneficio profundo para el visitante.***

En fin. Seguiré analizando los otros.

Plazas hoteleras saturadas. Y encima permanentemente. La verdad que es una afirmación espectacular. Los hoteleros de parabienes. Quienes proveen directa o indirectamente a los hoteleros de parabienes. Muy bueno. Aunque pensándolo bien, no me dice como repercute esta situación en la atención integral al huésped. ¿Será que les da la capacidad a todos para mantener un buen servicio ante tanta presión? ¿Será que provocan ganas de volver a los visitantes? Parecería que si, o de otro modo, esta situación no se daría. La verdad que ahora me cabe otra duda. ¿Esto no será como en algunos restaurantes donde hay siempre treinta mesas puestas y solo dos mozos para atenderlas?... Si lo pienso bien, sin dudas que esto es bueno ya que se supone que existiría una buena atención, seguramente acorde a las demandas. La verdad que cierra. Pero sigamos.

La calidez humana se refleja cada día mejor en los visitantes. Vaya, vaya. La verdad que esto no lo escuchaba hace mucho tiempo. Seguramente está atada a la afirmación anterior ¡Ahora me doy cuenta! ¡Están relacionadas, pero esta afirmación es amplia! Que embrollo todo esto. Pero no importa el desafío esta bueno. Me voy a concentrar mejor.

Analizando detenidamente, la afirmación anterior me habla de saturación, no de atención al visitante. Porque claro, la calidez de la atención a un huésped es independiente a la carga de trabajo que tengan y no se da solo en un hotel, se da en todos los sitios a los que acudan esos visitantes. ¡Claro, es cierto! ¡Ahora estoy razonando como exige la consigna! El huésped de un hotel también acude a los bares, restaurantes, toma un taxi o un colectivo, asiste a los museos, a las áreas protegidas a extasiarse de naturaleza, carga nafta, va a un cine, sale a caminar por todos lados, y ¡cuántas otras cosas! Definitivamente esto es muy importante. Y con razón, ya que en todo momento debe fluir la calidez de atención al visitante.

Ahora esta última afirmación, la de superar las expectativas de los visitantes, me suena pero la verdad que no me queda claro de dónde. A ver si recuerdo... ¿Fue en aquel curso al que asistí hace dos años? ¿O fue en aquel otro que hice hace dos meses? La verdad que no me acuerdo. Pero... ¿Qué me querrá decir con superar las expectativas de los visitantes? Pensándolo bien, parece más importante de lo que suena. ¡Ya sé! Debe ser que se relaciona con las expectativas que traen los visitantes al llegar a un lugar turístico y admirar lo que se le ofrece en el lugar. Pero... ¿Cómo superarlas si ya la están satisfaciendo con el solo hecho de haber llegado y permanecido? ¡Ya está! No alcanza solo con cumplir con las expectativas, pues de eso se encarga cada visitante. De nosotros, los que los atendemos, depende que las puedan superar. Pero... ¿Cómo hacerlo?... ¡Listo! ¡Soy un genio! Tiene que ver con sorprender a nuestros visitantes, con motivarlos, a provocarlos para que generen experiencias duraderas, que se vuelvan a sus casas *“con algo*

más de lo que vinieron a buscar” y que gracias a ello, sus experiencias alcancen a ser significativas al punto que quieran volver e invitar a otros a vivir y sentir lo mismo. ¡Esto es muy bueno y me parece que la cosa viene por acá! Sin dudas que para mí, esta es la afirmación más importante y cae de maduro que es la primera.

¿Será que coincidiremos?

Un ejercicio como este, es parte de lo que la realidad turística nos presenta día a día. En apariencia, resulta sencillo resolverlo, pero cuando entramos a “hilar fino” vamos descubriendo que la cosa se complejiza, sobre todo cuando escarbamos en la importancia de cada afirmación, hecho que a menudo nos confunde y nos hace dejar de lado a los criterios de sustentabilidad, que en teoría, pretendemos asignar al turismo. Y cuando hablamos de sustentabilidad, no nos referimos exclusivamente a los aspectos ambientales sino también a los aspectos sociales que los involucran, lo que incluye la “superación de las expectativas de los visitantes”. De allí que la prelación debería surgir casi automáticamente.

En general, nuestro problema ante situaciones como estas -que por otra parte son muy habituales- es que cedemos ante la presión que significa anteponer la “rentabilidad de corto plazo” por la “rentabilidad de largo plazo” puesto que que estamos habituados a planificar “para hoy” en lugar de “planificar para mañana y así sucesivamente”. Cuesta, nos cuesta. Y mucho. Anteponer lo cualitativo por lo cuantitativo. Anteponer el crecimiento exponencial, por el crecimiento perdurable en el sentido de su solidez, con apego a aquellos valores que lo harán verdaderamente único. Pero claro, las influencias políticas por lo general, son más fuertes y casi siempre cortoplacistas.

En turismo, estamos acostumbrados a los resonantes anuncios de inversiones, de indicadores de crecimiento, de superación de capacidades físicas, entre muchas otras cosas. Siempre desde lo cuantitativo. En otras palabras, desde aquello que se puede medir en números. Y aunque desde una perspectiva económica tradicional esto puede ser interesante, también debemos ser coherentes y comenzar a profundizar nuestros conocimientos acerca de las sensaciones o las expectativas de los visitantes.

Podemos decir, que raras veces se habla con la debida profundidad sobre este tema ¿Será que estamos más preocupados por los aspectos económicos que por los aspectos sociales que comprenden al turismo? ¿O será una simple percepción? A propósito, hay cosas que hablan por sí mismas. Tal vez alcance con echar un vistazo en muchos lugares de nuestro país que han alcanzado el “éxito turístico”. De hacerlo, alcanzaremos a ver que en pocos años han adquirido invaluable inversiones en muchos sentidos, pero las prácticas, aquellas que se relacionan directamente con las expectativas de los visitantes, siguen siendo las mismas. Pareciera ser que solo alcanza con disponer o mejorar la planta turística alrededor de los recursos turísticos para lograrlo.

Hoy disponemos de equipamiento e infraestructura de vanguardia que hacen confortable la estadía en un lugar y gracias a ellos, se obtienen interesantes utilidades. Pero la calidad de visita, a menudo, parecería erosionarse. Desde luego que se puede contar con la mejor atención personalizada en un hotel, pero sin embargo, en el parque nacional que hace de recurso focal del sitio, debo andar apretujado y cuando no, pidiendo permiso en los miradores para obtener una buena fotografía, o tal vez esperando más de la cuenta para movilizarme de un lado a otro. Puedo gozar de la excelente gastronomía de un lugar, preparada especialmente para mí, pero seguramente después de un city tour por la ciudad en el que durante dos horas y media un Guía repitió una excelente y despersonalizada lección de historia y en el que nos condujo a todos “cual tropa de ovejitas que marchan a pastar” como si se tratara de un trámite. O puedo llegar a un lugar y hechizarme de sus maravillas naturales, pero me encuentro con que la música que explota desde los parlantes de los autos y los desaforados gritos de los visitantes, me impiden un disfrute integral, aunque sea por un instante. Puedo llegar a un lugar y experimentar la sensación de ser fervientemente atendido, pero bajo un explícito interés monetario que me dejan impávido ante mis necesidades de ser atendido con una cordialidad desinteresada. Y la lista puede seguir.

El Turismo tiene la inmensa fortaleza de ser una alternativa sustentable de crecimiento económico. Pero no debemos olvidar que las utilidades de este sector, llegan por añadidura, o lo que es lo mismo decir, llegan como consecuencia de hacer las cosas responsablemente, pensando primero en superar las expectativas de los visitantes y después, en las utilidades consecuentes a la inversión. Otra razón fundamental radica en que los recursos no se agotan, no se acaban. No se los debe estar “fabricando”. Siempre están en el mismo lugar. Inmutables. Y si bien esto en esencia es real, debe entenderse que la sustentabilidad no pasa únicamente por la perpetuación de los recursos, sino por permitir el goce y disfrute de los visitantes “a perpetuidad”. Pero ahora ¿qué pasa si yo llego en pleno Enero al mirador de la Garganta del Diablo en el Parque Nacional Iguazú y me encuentro que debo estar pidiendo permiso para posarme un ratito a contemplar el salto, y cuando lo logre, un fotógrafo me pida por favor que me corra porque debe hacer una fotografía, a riesgo de tener que “bancarme” el enojo de este si no lo hago? Podrían pasar dos cosas: la primera es que decida volver pero en una época en que haya menos visitantes. La segunda, es que decida no volver nunca más.

Las estadísticas pueden decirme cuanta gente llegó hasta incluso cuanta gente volvió a un lugar. Pero lo que nunca podrán decirme es cuanta gente verdaderamente percibió, captó, disfrutó y sobre todo cuanto pudo satisfacer sus expectativas y cuanto alcanzó a superarlas. Mucho menos me dirán cuanto aprendió o valoró o cuanto compartirá lo aprendido al regresar; estadísticas que por otro lado, nada me dicen al respecto de la distribución equitativa de la renta que produce. Estos aspectos también hacen a la sustentabilidad de un sitio y se convierte en una suerte de obligación a ser tenidas en cuenta.

De manera que para que esto tenga valor real, se debe bajo toda circunstancia, cumplir con las expectativas traídas por el visitante. Y para garantizar el éxito efectivo, debemos ayudar a que las superen, entendiendo a esta vía como la única capaz de tangibilizar sensaciones. ¿Cómo hacerlo? Lo hacemos ayudando a cumplir los sueños de de los visitantes al llegar que lleguen al sitio elegido. Allí, si bien es importante la función que ejerce cada actor de los servicios turísticos, solamente nosotros, los Guías de Turismo, quienes tenemos el papel fundamental para cristalizar esos sueños y hacerlos reales.

¿Y por qué los Guías de Turismo y no los demás? Por la sencilla razón de que los Guías son quienes tienen las competencias necesarias “para interpretar aquello que los recursos naturales y culturales turísticos tienen para expresar, para decir, aunque al parecer, resulten inmutables” lo que conlleva, en tanto se los realice con vocación y profesionalismo, a “hacer real” esos sueños traídos por los visitantes y ayudarlos a que sean aún mejores. Pero para que esto suceda, no es necesario apelar a cosas estrafalarias o fuegos artificiales. Sencillamente podemos lograrlo **haciendo sentir único a nuestro visitante, hacerle sentir que nos importa, que nos interesa, que estamos habidos por generarles sensaciones placenteras al aprender sobre el lugar.** A propósito, he aquí el núcleo de la calidez y la capacidad de hacer “sentir bien” a los visitantes, lo que obviamente conduce a una mejoría más que sustancial en la calidad de visita que puedan alcanzar.

Así es como tomo color la idea de superar las expectativas de los visitantes y se convierte en el eje principal que debería motorizar a cualquier destino, cualquiera sea en el mundo. Pero para que esto surja efecto, debemos prepararnos y apelar a aquellas disciplinas que nos pueden generar herramientas para estos logros. En esto -se insiste- el papel de los GUIAS DE TURISMO es FUNDAMENTAL pues somos quienes, entre otros actores del Turismo, los que poseemos la CLAVE para superar las expectativas de los visitantes. Pero... ¿Somos tan importantes? SI. En este sentido somos muy importantes, porque somos los que “corremos el telón y presentamos la obra” que vienen a ver, porque somos quienes conocemos y nos atrevemos a revelar los misterios, los secretos, las tradiciones, las costumbres y los usos de los hombres de cada lugar y de la naturaleza que los rodea. A partir de esto, de tomar conciencia de la posición que tenemos ante el visitante, nos vemos en la obligación de romper con los moldes tradicionales y forzar una evolución que nos permita ser lo suficientemente efectivos ante quien nos visita.

Desde ya que no resulta tarea fácil y para ello, hay que prepararse bien. ¿Cómo? Antes alcanzaba con saber y leer un poco del lugar para lanzarse al ruedo. Hoy nuestros visitantes demandan más. Ya no solo se conforman con mirar. Ahora quieren “ver”; recordando que mirar es limitarse a lo superficial siendo que “ver” significa adentrarse y experimentar con todos los sentidos a los recursos turísticos disponibles. Significa un “emborrachamiento” de sensaciones producidas por todo lo que contiene un sitio, siendo el GUIA DE TURISMO quien encienda la chispa del sentir interior del que llega de visita.

Hasta aquí resulta como muy fácil decirlo, pero ¿cómo hace un Guía de Turismo para generar estas sensaciones? Justamente, las respuestas se tratarán de abordar a lo largo y a lo ancho del presente aporte. Por ahora, la respuesta será muy corta y contundente: SI. Es posible generar estas sensaciones de parte de los Guías, y no solo eso. ¡Es una obligación ética, profesional y vocacional!

En cuanto al cómo hacerlo, me valdré los interesantísimos y más que ponderables aportes de técnicas provenientes de aquella disciplina que se denomina Interpretación del Patrimonio, así también de la Dinámica de Grupos como así también de la Teoría para la Comprensión; habida cuenta que constituyen fuentes inacabables de referencias a las cuales apelar para el logro de un guiado que logre una comunicación verdaderamente efectiva y significativa; para que “nuestros patrimonios”, sean el objeto concreto de la visitación, tomen o retomen la importancia social que les cabe y sean capaces de obtener verdadera perdurabilidad y reconocimiento por sus valores.

Vale la pena aclarar que esta comunicación solo pretende contribuir a la generación de aportes útiles para el desempeño de la profesión, y fundamentalmente de colaborar con el florecimiento de la teoría y la práctica del Guiado Turístico.

Para ello, se tratará de bucear en los principios elementales que sostienen la profesión, en todo aquello que hace al contacto, a la relación y a las vivencias que somos capaces de generar ante nuestros “espectadores”, nuestros beneméritos y siempre bienvenidos “visitantes” con lo que al mismo tiempo se buscará a toda costa, aportar un granito de arena a **la jerarquización de la profesión; con lo que indefectiblemente, estaremos afianzando la jerarquización de los destinos”**.

Desde aquí, haremos todo lo posible para ello suceda. Que así sea.

Ducere es un verbo latino que significa conducir o guiar
Educación tiene su raíz etimológica en *ducere*

Guiar es transmitir un mensaje profundo que sirva para hacer significativas nuestras vidas

Si de significados se trata, nada mejor que acudir a la etimología de cada término que necesitamos indagar, ya que permiten ampliar o profundizar nuestro conocimiento acerca del mismo. A propósito, GUÍA para la Real Academia Española, es una “*persona autorizada para enseñar a los forasteros las cosas notables de una ciudad o para acompañar a los visitantes de un museo y darles información sobre los objetos expuestos*”. ¿Nada más que eso? Tiene sabor a “incompleto”. Es como si solo nos quedáramos con la idea de que “un profesor es una persona autorizada a ejercer la docencia ante los alumnos”. Por supuesto que no existe obligación alguna de encontrar en el diccionario un concepto acabado de lo que comprende la profesión. Por eso, tratemos profundizar, de construir todo aquello que lo comprende o engloba.

A contramano de lo convencional, comenzaremos diciendo lo que NO es un Guiado Turístico. ¿Y por qué empezar por lo que NO es? Por la simple razón de que se lo entiende como una actividad banal, ligada al manejo enciclopédico de conocimientos acerca de muchas cosas y a la presentación de un conjunto de objetos relacionados a ese conocimiento. Esto por lo general, resulta en un “montón de nada”. El Guiado Turístico NO es el simple acto de acompañar a un conjunto de turistas hacia un lugar determinado. Tampoco es aquello que se recita de memoria para que los turistas aprendan ni es una vaga demostración de conocimientos. No se trata de un paseo a bordo de algún vehículo diciendo a cada instante ¡a la derecha, un alerce! ¡A la izquierda, un ciprés!

No es un juego de habilidades físicas, donde cada movimiento está poniendo a prueba las capacidades físicas de cada visitante ni es una salida en la que nos pasamos contando chistes para que nuestros pasajeros se carguen de risas o andar mostrando livianamente a los animales como si hubieran sido extraídos de un documental televisivo. Mucho menos se tratan de salidas demostrativas de habilidades cuál Tarzán o Steve Irwin. Un Guiado Turístico tampoco es una conferencia sobre ecología que haga gala de una memoria prodigiosa. El Guiado Turístico es mucho más que esto. ***El Guiado Turístico pretende instalar un mensaje coherente y pertinente con una idea central, de modo que quede marcado significativamente en las vidas de nuestros visitantes.***

Tal vez no valga la pena recaer en una definición gélida, acaso como enlatada de “Guiado Turístico”. Tal vez sea mejor apelar al romanticismo para poder expresar que se trata de

“una forma de brindarse, de actuar, de seducir, de expresarse, de comportarse, de desafiar, de compartir; gozando, y haciendo gozar, de enseñar y afianzar conocimientos, de traducir la inconmensurabilidad del valor contenido en el patrimonio de un sitio y de fomentar abierta y fervientemente su conservación in eternum.

Sergio Hernández (2005) es muy perspicaz al proceder a sintetizar el concepto cuando nos dice que el recorrido hecho o realizado durante un guiado *“no es solo físico, sino fundamentalmente intelectual y emocional. Es un itinerario para que todos podamos revisar nuestros conocimientos, comprobar la coherencia de nuestras acciones, ajustar nuestros sensores y actuar nuestros valores”*. Y vaya si no resulta interesante considerarla en profundidad, habida cuenta que nos presenta las partes estructurantes de una auténtica guiada, la que asociada a los principios disciplinares de la Interpretación del Patrimonio, genera como efecto una perfecta definición, la cual se entiende posee tres “partes” estructurales: FÍSICA, INTELLECTUAL y EMOCIONAL.

La parte FÍSICA alude al involucramiento directo del visitante con el sitio escogido y en el cual uno es guiado o conducido. La asistencia a un guiado turístico será indispensablemente *in situ*. Integra y predispone al cuerpo a adecuarse a las condiciones físicas que impone una guiada, en el sentido de los tiempos, comodidades o recorrido y la concentración que demande. El desplazamiento por senderos o galerías o la participación en cada momento que el Guía establezca, conforma la parte física de toda guiada, con independencia a las dificultades o exigencias que cada itinerario contemple. Por otra parte, solamente a través del involucramiento físico in situ, se pueden liberar todas las percepciones sensoriales, tan elementales para la eficiencia de la guiada.

La INTELLECTUAL, alude a los aspectos del conocimiento que se ponen en juego. Y si bien los visitantes juegan roles pasivos (porque se constituyen en destinatarios de los conocimientos transmitidos en una guiada) estos tienen al intelecto en plena actividad, puesto que se transforman en sujetos receptores. La atención es algo que está “encendida y activada” generando permanentes asociaciones con aquello que le resulta familiar o conocido, no solamente con respecto a los elementos observados o las formas de estos sino también al ejercicio que significa captar, asimilar y fijar los mensajes que le fueran transmitidos. Por eso es que una guiada debería ser la conjunción perfecta entre relax y aprendizaje, ya que al tiempo que el visitante se distiende, está generando un ejercicio intelectual provocado por el conocimiento que va adquiriendo.

La EMOCIONAL tiene que ver con los aspectos interiores, con aquellas cosas que sucedan o sean provocadas por el Guía, que sean capaces de movilizar las “cosas del alma”. En efecto, lo emocional se asocia con las sensaciones, que a su vez son consecuentes de los impactos generados a escala de lo intelectual, pero que logran hacer “cosquillas al corazón”. El visitante debe lograr experimentar con sus emociones, siendo esta una parte sustanciosa, sino la más, de las tres partes en las que se integra una guiada. ¿Y por qué de esta diferencia al respecto de las dos anteriores? Porque se

entiende que solo aquello que logra captarse con el “corazón” y genera emociones fuertes, puede ser recordado por siempre, promoviendo cambios positivos en la vida del visitante. De allí lo significativo del mensaje a transmitir en cualquier guiada.

Por eso es que no solo será un juego de aguante físico (solo caminar mucho) o de de intelectos (en el que todo tiene una explicación racional o se capta como una lección) o emocional (como si fuera un teleteatro de la siesta). Lo concreto es que estas tres partes confluyen en un todo integrado y así debemos concebirlas.

Podemos seguir abrevando el terreno conceptual de las guiadas turísticas diciendo que también es una forma de “actuar”. Lo es en el sentido intrínseco del término, que significa representar *“un papel determinado ante un público determinado”* constituido por nuestros visitantes, papel que a su vez nos demanda tantas adaptaciones como guiadas tuviéramos y una preparación seria y decidida a provocar las máximas sensaciones posibles, como la tristeza o la alegría. Esto debemos entenderlo como una metodología procedimental, porque a pesar de la espontaneidad y apertura que debería caracterizar a los Guías y sus guiadas, existen ciertos y determinados protocolos a los que hay que aferrarse siempre para mejor impacto en los destinatarios. Desde ya que el “actuar” en estos términos, implica una convicción plena respecto del papel desempeñado, puesto jamás podrá haber efectividad profunda e intensa en una guiada si el Guía no está convencido de su propio mensaje.

Guiar es una forma de expresarse. De capitalizar oportunidades únicas e irrepetibles para poner en valor ideas, anhelos y mensajes sólidos, plenos de contenidos e ideas trascendentes para provecho del visitante y no para nosotros mismos en el sentido del resultado, puesto que se trata de una misión apostolar.

Guiar es una forma de plantear desafíos. Desafíos que apuntan a la generación de cambios de actitudes para con aquello que conforma nuestro capital patrimonial. Y aunque parezca un tanto fuerte, el planteo de desafíos se encuadra en una propuesta de **revolución**, en el sentido literal del término, que nos aporta luces para la “búsqueda de la transformación de la realidad con la idea firme de hacerla mejor”. Se entiende que si nuestros desafíos profesionales no adquieren dimensiones sublimes como estos, sería como encontrarse en un “mar de nubes” las que justamente, nos nublen nuestras misiones y objetivos profesionales. En otras palabras: sin plantear desafíos, estaríamos como envueltos en la monotonía y en la carencia de ideales que motoricen la eficiencia de nuestro día a día.



Todo Guía de Turismo que se jacte de ser Intérprete, debe convertirse en un “instrumento” que permita “pensar” y haga “emocionar”, que haga que los recursos turísticos se conviertan en el patrimonio de todos.

El Guiado Turístico también es una forma de compartir. De compartir lo poco o lo mucho que sabemos de los sitios en los que nos desenvolvemos con aquellos que poseen la típica avidez de quien busca experimentar nuevas sensaciones y emociones; lo que deriva en la obligación de dar lugar a tales búsquedas al tiempo de hacerlos gozar con el uso y aplicación de nuestras habilidades y destrezas profesionales. Ese mismo compartir también representa el brindarse con la entereza y altura que corresponda. Compartir implica una entrega absoluta y no parcial. Es darse por entero, dado que cuando esto sucede, se percibe automáticamente. Basta con un ejemplo simple. Cuando llegamos a la casa de alguien ¿nos damos cuenta inmediatamente cuando somos atendidos desde el corazón, desde lo mejor que tienen para darnos? Nosotros tenemos que hacer notar que lo que buscamos es compartir y que lo hacemos vocacionalmente.

El Guiado Turístico es una forma de enseñar y afianzar conocimientos. Entonces ¿los Guías de Turismo somos profesores o maestros? Y la respuesta es sí, sin ánimo alguno de faltar al respeto o consideración a los profesionales docentes quienes han encarado estudios específicos para ello. Se insiste en que es afirmativa la respuesta porque impartimos conocimientos, aunque el plano sea el no formal, es decir, por fuera de las instituciones consagradas con exclusividad a tarea formativa a escala social. Y si bien, no acostumbramos a vernos como docentes no formales, es necesario que empecemos a interpretarlo así, porque lo que hacemos es transmitir conocimientos adquiridos valiéndonos de aulas no tradicionales; del patrimonio mismo. Y asimismo, todo Guiado Turístico porta otra responsabilidad: la de afianzar conocimientos preexistentes en nuestros visitantes pero ahora provistos “de primera mano”.

“Un Guiado Turístico, es un conjunto de acciones específicas llevadas a cabo por un profesional denominado Guía de Turismo, en ámbitos poseedores de recursos naturales y/o culturales susceptibles de aprovechamientos turísticos responsables, hechas con la convicción de lograr experiencias significativas para la vida de las personas que hasta allí llegan en carácter de visitantes”.

También todo Guiado es una forma de traducir, de desentrañar los misterios, de hacer fácil lo difícil o hacer que lo inalcanzable quede al alcance de nuestros visitantes. Esa traducción no se refiere a lo idiomático. Esa traducción se refiere a que se convierte en “la voz de los que no tiene voz”; porque todo guiado “rompe con la inmutabilidad del patrimonio, es decir, habla por el patrimonio”.

La Guiada Turística así entendida, se transforma en una **interlocución entre el o los recursos turísticos del sitio y quienes llegaron hasta allí con el afán de descubrir lo que tales recursos tienen para decir por intermedio del Guía**. Por eso es que también el guiado es un puente el pasado y el presente, de promover el entendimiento de porque somos lo que somos o de admirar lo que nos legaran, sea un humilde jarrón prehispánico

en un museo o un centenario bosque silvestre. Traducir también significa producir entendimientos acerca del legado cultural y natural o mixtos, de por qué se transforman en bienes de incalculable valor y por sobre todo, permitirse generar conciencia de la importancia de preservarlos para que otros, en el futuro, puedan ostentar al igual que nosotros, de la dicha por disfrutarlos.

Además, un guiado posee pulsaciones, ya que el ritmo que se le imprima estará dado por el Guía el que tiene en sus manos la responsabilidad de regular los pulsos del funcionamiento y la dinámica de la guiada, gracias a la administración de la información, el manejo de los tiempos y al caudal de actividades que proponga haciendo al mismo tiempo de la su acción, un gran compendio de todo lo que hasta aquí venimos generalizando. Y en función de su profesionalismo y sapiencia para lograr esa conjugación, esos pulsos serán armónicos y efectivos y los visitantes se sentirán mejor a medida que estos sean los correctos. Para el caso, vale recordar a esas personas que saben tanto sobre algún tema, que al escucharlos no entendemos nada. ¿Y esto que tendrá que ver? Tiene que ver porque a pesar de las pulsaciones que sean capaces de generar en una guiada, son incapaces de imponerles ritmos apropiados, o sea, de armonizar el conocimiento con maneras accesibles de comprender el mensaje. Aunque también puede suceder el efecto contrario si la impresión de los ritmos supera la generación normal de pulsos que debe tener una guiada, provocando innecesarios desvíos en los temas que se propongan. Si esto se da, los ritmos serán alocados y tormentosos para el visitante, quizás insostenibles y cansadores. Si los pulsos impuestos son lentos, el ritmo descenderá proporcionalmente, derivando en la desconcentración o desbande de los visitantes.



Todo guiado

Hace “HACER”

Hace “PENSAR”

Hace “ESCUCHAR”

Hace “SENTIR”

Serán muchas las veces que nos referiremos al Guiado Turístico como un arte, en tanto y en cuanto este abrace incondicionalmente los postulados disciplinares de la Interpretación del Patrimonio. Desde luego que el pensar al Guiado Turístico como un arte, no tiene connotaciones semánticas como si se tratara de una forma exquisita de relacionar las actividades. El Guiado Turístico es un verdadero arte, el que desde su matriz etimológica nos relaciona (arte proviene del latín *ars*, cuyo equivalente al griego es el *téchne* o *tekné* de la cual se desprende la traducción de “técnica”). O de su misma base epistemológica, que permiten entenderlo como *los caminos mediante los cuales, los hombres somos capaces de liberar o producir sensaciones, emociones, ideas relacionadas a la visión o perspectiva que tengamos de la realidad que nos provoca un estado interior determinado,*

mediante el empleo de instrumentos de tipo lingüístico, sonoro, plástico o de cualquier otro tipo, que permitirán tangibilizar a esas sensaciones. Sensaciones que todos poseemos, que todos tenemos y que de otra forma no nos sería posible ponerlas en valor. El compartir un conocimiento, el ayudar a la valoración de algo (en este caso del patrimonio en cualquiera de sus formas) se inscribe perfectamente en su consideración como arte.

Por eso es que es muy simple deducir que cuando hablamos del GUIADO¹ estamos hablando de un ARTE. Particularmente, me gusta tomar como referencia para la generación de comparaciones al *arte de la magia*. Arte al igual que el nuestro, muchas veces banalizado, pero que aún a este pesar, desde siempre y hasta el presente sigue cautivando a las gentes por el simple hecho de que todo el mundo necesita imperativamente mantener vivas a las ilusiones. He ahí el punto de encuentro positivo entre ambas, que es el que pretendo escarbar sintéticamente para alimentar la idea de la relación para seguir nutriendo al concepto de Guiado Turístico.

Todo Guiado Turístico TOMA a los recursos turísticos naturales y culturales, tangibles e intangibles ORDINARIOS y los convierte a través de sus actos, en elementos EXTRAORDINARIOS, constituido en PATRIMONIO LOCAL

El guiado debería ser en un sentido metafórico, algo verdaderamente “mágico” con la diferencia que en vez de tratarse de una simple ilusión, se trata de “lograr un convencimiento de la trascendencia y aplicabilidad a la VIDA REAL, que tiene el mensaje transmitido” de toda buena guiada, la que como todo arte, rebaza de SIGNIFICATIVIDAD. Por otra parte, y siguiendo con la línea comparativa, podemos decir que al igual que los magos, el Guía busca tomar **“tomar las cosas ordinarias y convertirlas en extraordinarias”**. ¿Y qué significa “tomar cosas ordinarias y convertirlas en extraordinarias”? Para un Mago, tomar una paloma o un cuadro valioso de un museo sería lo ordinario. Lo convierte en extraordinario cuando lo hace desaparecer y vuelto a aparecer en otro lado y en pocos segundos bajo la sorpresa, admiración y cautividad de su público. Esto se puede explicar como un proceso en el que intervienen tres partes: la aparición del objeto ordinario; la desaparición (truco) y la reaparición, que indefectiblemente debe generar el impacto mencionado en el público, pues si no lo hace, el truco no habrá servido de nada. En un guiado podemos tomar esas mismas cosas ordinarias (reemplazamos la paloma por una especie en peligro de extinción o ese mismo cuadro valioso) pero lo extraordinario no estará dado en la desaparición - reaparición. Va a estar dado en un proceso de aparición – reaparición. ¿Y en qué consiste este proceso? El proceso consiste en dar a conocer la existencia del objeto ordinario que será nuestra aparición. A partir que comenzamos a tallar en él su valor patrimonial y se lo damos a conocer al visitante generando en él tanto una experiencia como un aprendizaje,

¹ En muchos países latinoamericanos su acepción es “*Guianza*” o también “*Guiamiento*” - término al que la Real Academia Española le asigna significado específico para la profesión, aunque al menos en Argentina, su uso o aplicación es intrascendente.

estaremos generando su “reaparición”. Así, estaremos logrando el cometido que moviliza y le da forma a la guiada turística interpretativa.

ARTE	PROCESO ARTISTICO	
Magia/Ilusionismo	Aparición hace conocer el objeto ordinario	Desaparición – Reaparición
		Lo extraordinario está en el acto ilusorio de la desaparición – reaparición y con ello logra cautivar a su público.
Guiado Turístico		Reaparición
		Hace conocer el sentido extraordinario que tiene ese mismo objeto ordinario y con ello logra cautivar a sus visitantes.

Vaya entonces si resulta complejo poder arribar a un concepto sintetizado sobre lo que es el Guiado Turístico. No obstante, podemos hacer el esfuerzo diciendo que **las cualidades fundamentales de todo Guiado, aquellas cosas que “insuflan su espíritu” y que le confieren sus aspectos y particularidades profesionales:**

- ***Es un acto único e irrepetible, que no puede ser ejecutado dos veces de manera exacta.***
- ***Es en esencia, un verdadero arte, que como tal, permite conjugar conocimientos con creatividad e innovación.***
- ***Es generador de desafíos y revoluciones; consolida las fortalezas interiores de cada uno despertando el compromiso y la solidaridad.***
- ***Es provocador de gozos, de experiencias únicas e intransferibles y de enseñanzas que trascienden el tiempo y el espacio.***
- ***Cada guiada posee un corazón, encarnado en el Guía de Turismo Intérprete, quien marca los pulsos que tendrá una guiada.***
- ***Es revolución, en el sentido literal del término, ya que promueve la transformación positiva de la realidad encarnado en la valorización del patrimonio.***
- ***Todo Guiado es una forma de traducir y trasladar a nuestros visitantes lo que la naturaleza o la cultura de un lugar tienen para decirnos.***
- ***Es una forma de hacer conocer, de hacer disfrutar, de hacer sentir, de hacer percibir, de desentrañar misterios.***
- ***Es un camino, el de hacer fácil lo difícil, de hacer alcanzable lo inalcanzable, de explicar lo inexplicable, de describir lo indescriptible.***

- ***Una manera más de generar superaciones en las expectativas previas que todo visitante tiene siempre de un lugar.***
- ***Es compartir conocimientos, es una enseñanza, es un compromiso en su más amplio sentido.***
- ***Es (o debe ser) la expresión de la disciplina interpretativa en su más pura esencia.***
- ***Es “relación interpersonal” que mezcla sentimientos, emociones. Justo lo que nosotros necesitamos irradiar.***

<p>MISION DEL GUIADO TURISTICO: SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE LOS VISITANTES</p>

Quando nos referimos a algún lugar como puede ser El Bolsón en Río Negro o Lago Puelo en Chubut, nos generamos millares de “películas mentales”. Películas que tienen que ver con vivencias y una escenografía determinada: montañas, la nieve en sus cumbres, los bosques y lagos y arroyos, su gente y sus casitas con techos de dos aguas. Nos vemos caminando por sus veredas empalagándonos de sus imágenes. Esa es parte de una expectativa normal o natural que alguien puede hacerse de un sitio de ensueño como ese pueblo patagónico.

Nuestra obligación, claro está, radica en tratar al máximo que esas expectativas de “película mental” se cumplan. Ahora cuando a esas expectativas le añadimos una perspectiva poética de la importancia de resguardar ese entorno tal cual se manifiesta, le incorporamos acción en el sentido de lo que podría hacerse para que eso se mantenga igual en el tiempo y logramos emocionar con los valores contenidos en todo ese ambiente, lo que estaremos haciendo es incorporar condimentos especiales, que no estaban originalmente incluidos en el “guión de la película” que el visitante se hiciera previamente y finalmente resultará mucho mejor, el final se hará mejor pensado y las sensaciones serán mayores. Esto es “superación de expectativas”. Como en el cine...

La misión fundamental de cualquier tipo de actividad relacionada con el turismo, al igual que con cualquier forma de servicio, es la satisfacción de las expectativas de nuestros visitantes. En esto debemos ser siempre muy cuidadosos, porque si caemos en el facilismo que las comparaciones proponen, entraremos en la trampa de considerar a nuestros visitantes como clientes, hecho que no resulta del todo grato ya que como se explicaba, nuestro interés mayor está por encima de cualquier clientelismo.

Responder a las expectativas de un visitante es nuestro deber. Superar esas expectativas, es el desafío que enfrentamos. Ahora, ¿cómo darnos cuenta cuando en verdad estamos logrando ese cometido? La diferencia es muy simple. Si estamos haciendo algo mal, enseguida nos damos cuenta o lo que resulta peor, nos lo hacen ver

que nos “está faltando algo”. Si estamos haciendo todo bien, o lo justo conforme a las pautas y sin inconvenientes, todo transcurrirá sobre rieles. Pero si generamos valores agregados, si tendemos a ofrecer algo más con beneficio inmediato en quien es el receptor de nuestro servicio, esto se notará casi al instante puesto que nos harán saber de su satisfacción. Esto es lo que se llama superación de expectativas. Si tomáramos como ejemplo un servicio cualquiera como puede ser el telefónico, si nos quedáramos sin línea, enseguida estaremos elevando nuestro reclamo a fin de que nos solucionen el inconveniente. Pero si la empresa cumple al pie de la letra con lo convenido, ni siquiera nos vamos a dar cuenta, porque se encuadraría dentro de lo normal. La telefónica estaría cumpliendo con las expectativas siendo muy difícil que las pueda superar, porque de otra forma, debería aumentarnos los precios que estamos pagando.



Para superar expectativas no alcanza con hablar y mostrar cosas. Tenemos que lograr que “las cosas hablen”

Sin embargo, cuando en la prestación de algún servicio existe la intervención humana esto se hace notable, pues solo las personas son capaces de generar ese cometido tanpreciado denominado “superación de las expectativas”, que en el campo del turismo en general y de las guías turísticas en particular, es vital.

La satisfacción por una prestación de servicios transita equilibrada entre lo prometido y lo recibido. Si una prestación está por debajo de ese equilibrio, no habrá satisfacción alguna. Si se logra ese equilibrio, estaremos haciendo las cosas de manera adecuada. Pero solo si logramos superar ese equilibrio, dando más de lo que esperan de nosotros, estaremos logrando “*superar las expectativas de nuestros visitantes*”.

Muchos expertos en marketing nos recomiendan aceptar esta cuestión. Lo único que tenemos que hacer es llevarlo hacia nuestro campo y darle la forma o adaptación necesaria. Al respecto, Beckwith (1997) nos hace reflexionar acerca de lo que adquieren o buscan adquirir nuestros visitantes, que se enrola en la necesidad de verse satisfechos en sus aspiraciones. Y básicamente se puede deducir que lo que buscan es vivenciar al extremo lo que están conociendo. Nuestra misión en este asunto será hacerlo significativo. Lo que nosotros hacemos es poner en valor al patrimonio, otorgándole la importancia que posee a partir de hacerlo sentir al visitante para que advierta la trascendencia de su conservación, de lo mucho que significó para quienes ya no están, de lo mucho que significa para nosotros y de lo mucho que seguirá significando para los que vienen. Sean estos elementos materiales o inmateriales, tangibles o intangibles, culturales o naturales. Todas las personas que llegan a un lugar buscan experiencias. Lo que a menudo sucede es que esas mismas personas no siempre tienen acabada comprensión del tipo de experiencias que pretenden o vienen a buscar. Y es allí donde empieza el

juego de la superación. Porque nosotros les estamos dando forma a esas experiencias pretendidas pero no del todo definidas por los visitantes. Lo que hacemos es prendernos de esa situación asociada a lo psicológico de nuestros visitantes y se la dibujamos a su medida. Nos “metemos” en sus almas y mentes y comenzamos a tejer en ellos la impronta del valor del patrimonio. Y como todas las almas son sensibles a las cosas a las cuales otorga algún tipo de valor, estaremos sensibilizando a “conciencia”, estaremos logrando la aceptación de nuestro visitante en meternos más en sus almas y sus mentes. Tendremos la aprobación genuina de ellos y no un tipo de aprobación interesada o engañosa. Y cuando hablamos de aprobación genuina de los visitantes, nos estamos refiriendo a ese “¡si quiero!” que ellos mismo manifiestan, porque se dan cuenta que se trata de algo trascendente, de algo que con certeza les servirá. No hay ilusiones transitorias. Lo que hay o lo que lograremos serán experiencias plagadas de significados profundos que van más allá de la simple prestación de un servicio que solo atiende mejorarnos en confortabilidad. Y si de confortabilidad se trata, será para el alma y el corazón atado a los valores del legado patrimonial.



En esencia, un Guía de Turismo es el interlocutor entre el patrimonio y el visitante

Por eso es que también debemos atrevernos a llegar más allá de lo que todos se atreven. Golpear en aquellos lugares donde sabemos que seremos efectivos. Ahí mismo, en el alma. Este es el principio revolucionario que pretendemos desde cualquier guiada turística interpretativa. De esto, de todo esto se trata la siempre presente “superación de las expectativas de los visitantes” lo que a su vez debe ser una forma de pensar, de estar convencido de cómo hacer las cosas, sin que resulte una imposición; porque definitivamente así no funciona. De cualquier forma, esto debería ser lo que bastara para “interpretar” la razón de ser de una guiada turística, aún para aquellos que persisten en la idea de que esto se trata de un negocio como cualquier otro. De todo esto se trata la famosa “química” que tanto la enunciamos al momento de describir las sensaciones que sentimos ante ciertas personas (y de ellas hacia nosotros) al momento de brindarnos en nuestra profesión. Todo eso que se manifiesta cuando nos expresan “*me sentí atrapado, transportado*” o “*realmente el Guía fue muy agradable y nos hizo sentir un montón de cosas que no sabemos cómo explicarlo*”. Todas esas expresiones que exceden una simple felicitación por haber brindado una muy buena explicación sobre algunos hechos. Son palabras que están cerca de los aspectos emocionales y no necesariamente de los aspectos relativos a la razón. Refieren a los sentimientos y no específicamente a la lógica del pensamiento.

¿Quién es un Guía de Turismo?

Un GUIA DE TURISMO es IMPLÍCITA Y EXPLÍCITAMENTE un INTÉRPRETE del PATRIMONIO. Se trata de un verdadero INTERLOCUTOR entre el VISITANTE y el PATRIMONIO.

Al mismo tiempo, como profesional demuestra:

- Capacidad para comunicar, describir y explicar por medio de técnicas interpretativas al visitante, en cuanto a las bondades patrimoniales naturales y culturales de un sitio o lugar.
- Atributos suficientes y necesarios para coordinar; conducir; asistir; animar e informar a los visitantes o grupos de estos.
- Formación adecuada para la atención del visitante y acabado conocimiento sobre los recursos turísticos, tangibles e intangibles, que conforman el patrimonio de un lugar o región.
- Sólida vocación para las relaciones interpersonales.
- Consagración a la idea de superar las expectativas de visita de las personas.

De modo conjugado, podemos decir que un Guía de Turismo es aquella persona capaz de integrar un conjunto de conocimientos específicos acerca del lugar, compactarlos de la mano de un hilo conductor y transferirlos adecuadamente al visitante, al tiempo de combinar transparencia y calidez humana, asociados a preceptos transversales de calidad y excelencia cuyo motor es la vocación por comunicar un mensaje significativo.

Pero por sobre todas las cosas -se insiste- el Guía de Turismo es aquel que valido de su vocación genera un puente entre el patrimonio y el visitante.

Desde luego, que también es parte del sistema receptivo turístico de un sitio, en el cual, tiene el privilegio de desarrollar el “contacto” con el visitante; contacto que va mucho más allá de la simple atención a sus inquietudes o resolución de sus necesidades materiales. Será quien propenderá a dejar marcada una vivencia imborrable en el viajero; de signarle para siempre un recuerdo y facilitación de una experiencia de vida. De permitirle interpretar e involucrarlo con el patrimonio del destino. De que pueda percibirlo en su total magnitud, lo que ciertamente provocará la tangibilización de sus servicios. Es el "ejecutor" de la programación de visitas de un sitio.

Es una de las figuras visibles del sistema turístico, en el que opera inyectándolo de energía. Sabemos que en turismo, el manejo adecuado de las relaciones interpersonales generan las claves en la atención al visitante. Los actores exitosos de cada especialidad (transportistas, hoteleros, comerciantes, etc.) lo entienden muy bien, ya que el secreto del éxito radica en ello. Pero, en todos los casos, son soportes para la satisfacción de expectativas de los visitantes. Por ejemplo, el fin último de una persona que llega en carácter de turista a Aristóbulo del Valle, en Misiones, no es el hotel en sí mismo (amén del confort, comodidades y atenciones que pueda recibir) sino la satisfacción de haber estado y conocido el Salto Encantado y los demás saltos conformados en un entorno selvático único y maravilloso. Y justamente, quien debería intervenir a modo de puente entre el visitante y el salto es el Guía. El equipamiento, la infraestructura, la planta en general e incluso el resto de las personas, si bien cumplen con un objetivo importante, son siempre el soporte de las actividades. Dicho de otro modo, son los actores secundarios. El Guía tendrá la difícil misión de hacer reír, emocionar, sentir e involucrar al visitante con el sitio. Tendrá en sus manos la oportunidad, clara y manifiesta, de hacer que el visitante vea “superadas sus expectativas”, las que van más allá del simple hecho de hacer conocer y permanecer en el sitio, ya que permitirá “vivenciarlo” mediante el uso de todos los sentidos y “provocar” la construcción de una conciencia que atienda la necesidad de resguardar el patrimonio.

¡RECORDAR SIEMPRE! LA REITERACION DE PREGUNTAS DE PARTE DE NUESTROS VISITANTES NOS ALERTA EN QUE NO HEMOS SIDO LO SUFICIENTEMENTE CLAROS AL DESCRIBIR O EXPLICAR ALGO.

Se trata de la persona que nos permite ver más allá de lo que el horizonte nos permite ver. Que nos permite descubrir aquello que excede no solamente a nuestros ojos sino al resto de nuestros sentidos, poniéndolos en juego para vivenciar en profundidad las expresiones combinadas de naturaleza y cultura. Permite que nuestros ojos observen lo que en apariencia no se ve, que nuestro olfato perciba aromas desapercibidos, que nuestro tacto se agudice ante el menor roce o para descubrir una textura diferente, que nuestro gusto capte sabores distintos o nuestros oídos interprete los sonidos de la naturaleza a través de melodías espontáneas y originales. Por todo esto y en gran medida, puede asegurarse que un Guía de Turismo, es un “artista” no solo por el carácter y delicadeza con la que conduce las actividades, sino por la acepción de ser una “persona que pretende *“cultivar las mentes y cautivar los corazones de los visitantes”*”.

Pero ¿por qué cultivar mentes y cautivar corazones? Porque el despertar sensaciones fuertes, que impulsen motivaciones lo suficientemente intensas al punto de convertir al visitante en futuro agente multiplicador de la importancia y trascendencia natural, escénica, cultural y social del lugar para que luego puedan ser capaces de transferir su experiencia para la valorización del patrimonio.

¿DEBE EL GUIA LLAMARSE INTERPRETE? ¿NO SERA UNA REDUNDANCIA SIENDO QUE EL GUIA EN SI MISMO DEBE SER UN INTERPRETE? En el presente, tal vez sea

necesario caer en la redundancia puesto que no todos los Guías tienen incorporadas las cualidades de un intérprete, quedándose en el de meros informantes de un sitio. Entendemos que es necesario marcar la diferencia por el momento, hasta tanto se logre que la totalidad de los Guías de Turismo existentes en el país sean el producto de un proceso de formación y capacitación formal, en los que hayan adquirido debidamente las habilidades y destrezas que demanda el “ser” intérprete. Lo ideal sería que sucediera como en Europa, donde se institucionalizó la denominación de “Guía de Turismo” dejándose de lado la denominación anterior que incluía el de intérprete, precisamente por entenderse que esa es parte fundamental, es la esencia misma del Guía de Turismo. En Latinoamérica en general y en Argentina en particular, si bien hemos comenzado a andar por el camino de la incorporación del arte de la interpretación a las guías turísticas, no es algo que se haya aceptado masivamente en el sentido de sus aplicaciones, las que por ahora y de manera general, aparecen como muy tímidas a la hora de guiar. Lo que presenciamos son actos interpretativos en las guías pero de forma aislada. De otro modo no se explicaría como aún -sobre todo en los lugares clásicos de turismo- se insiste en los modelos tradicionales con escaso impacto en el visitante. Por tal cuestión es que resulta necesario generar el énfasis, coadyuvando con esto a generalizar las prácticas de mejor manera.

DIMENSIONES EN LAS QUE SE DESENVUELVE UN GUIA DE TURISMO

Las dimensiones que conforman el universo profesional del Guía de Turismo son la EDUCATIVA, ARTISTICA; y la SOCIAL.

DIMENSION EDUCATIVA: Cultiva mentes porque hace práctica y ejercicio docente ante su público, apelando muchas veces a técnicas didácticas de este campo profesional para lograr su cometido como el transponer conocimientos a la altura de la comprensión del visitante. Se esmera permanentemente en hacerse entender, de mantener activa la atención y convertir toda circunstancia en ocasión de aprendizaje. Esto significa que el Guía es un educador, con atributos generales que lo caracterizarán como tal pero con la diferencia que se desempeña en los llamados ámbitos no formales (fuera del ámbito institucional de educación en cualquiera de sus niveles)

Es importante considerar que el Guía de Turismo, es en esencia un educador, que se ubica más allá de la calidad de informante y lo transforma en un verdadero agente transmisor de conocimientos con finalidades específicas y en un ámbito determinado. Su ámbito, más allá del lugar donde ejerce su profesión, es el denominado no formal, que es aquel que establece actividades educativas organizadas en paralelo a los marcos oficiales de educación, con la intención de impartir conocimientos con arreglo a los objetivos o fines de la institución, organismo o entidad que la lleva a cabo. Su intención no radica en la acreditación académica sino en conocimientos capaces de generar motivación respecto de los tópicos abordados. Por ejemplo un parque nacional, la plaza o el museo de un pueblo son -en potencia- verdaderos centros de educación no formal. Por eso un Guía de Turismo es un ejemplo de educador no formal. Esto marca la diferencia

con otros educadores como maestros o profesores, quienes son parte del sistema formal de educación, regulado por el estado para la instrucción de los ciudadanos, lo que le confiere carácter oficial y habilita y otorga títulos o credenciales.



***LAS COSAS QUE EXPRESAMOS TOMAN
IMPORTANCIA SOLO A PARTIR DE “CÓMO
LAS EXPRESEMOS”***

Desde el ámbito no formal, no se busca ni pretende otorgar títulos o acreditaciones, sino impartir conocimiento específico sobre alguna materia o conjunto de ellas con algún fin particular que bien puede trascender al ámbito informal, gracias a su poderosa capacidad de generar sensibilidad, preocupación, interés y movilización en pos de un objetivo, como bien pueden ser la preservación de la ballena franca austral o de la mojarra desnuda del arroyo Valcheta o el desmonte desenfrenado de los bosques chaqueños. En esta misma línea, algunos podrán afirmar que desde este ámbito pueden generarse otros educadores no formales, teniendo en cuenta el origen de los Guías de Turismo, que sin haber tenido una educación formal al respecto, se han servido del aprendizaje y experiencia de sus propios pares dentro de este mismo ámbito para involucrarse en la profesión. En este sentido hay muchas experiencias significativas como gran parte de los Guías del Parque Nacional Talampaya en La Rioja o en el Parque provincial Iberá en Corrientes, quienes supieron “abrirse camino”, generar sus propias estrategias y consolidarse.

También es importante destacar que ningún ámbito es mejor que otro. En todo caso poseen atributos y alcances que les son propios y marcan las diferencias entre uno y otro. Pero claro está, que en el presente solo es concebible la formación de Guías de Turismo desde el ámbito formal, a no ser que las necesidades demanden lo contrario. Precisamente este ámbito es el que por naturaleza tiene la capacidad de FORMAR, dado el manto institucional con el que recubre al individuo al terminar su formación y capacitación, otorgándole el marco legal y la acreditación necesaria para su desempeño PROFESIONAL. No así el ámbito no formal, el que si bien puede fomentar y potenciar lo inherente a capacitaciones, no puede generar acreditaciones susceptibles de tener alcances amplios.

NO SE TRATA DE MONTAR TEMAS CON CONTENIDOS QUE SOLO AL GUIA LE INTERESAN. SE TRATA DE MONTAR TEMAS CUYOS CONTENIDOS SEAN UTILES Y TRASCENDENTES PARA LOS VISITANTES Y LA VALORIZACION DEL PATRIMONIO LOCAL.

Tiempo atrás, alcanzaba solo con las ganas. Pero las complejidades crecientes produjeron cambios en este sentido, pues de esta forma se garantiza una transmisión efectiva. Al complejizarse la demanda con la ampliación del abanico turístico a una velocidad varias veces superior a la capacidad del ámbito no formal para adecuar individuos a la actividad, se debió (y se debe) atender no solo a la cobertura cuantitativa sino a las capacidades, habilidades y destrezas en ajuste a los tipos de demandas. Incluso, gran parte de los Guías Intérpretes provenientes del campo no formal, fueron los grandes promotores del cambio, en especial en lo referente a la necesidad de sistematizar capacitaciones para adaptarse competitivamente, hecho que les permitiera consolidarse en su experiencia. Esto no resta méritos al ámbito no formal. De esta forma, quienes trabajan educativamente desde este ámbito, pueden abocarse complementariamente a hacer lo que mejor hace: la capacitación, entendiendo a ella como la tendencia hacia el perfeccionamiento o mejoramiento permanente de la actividad profesional.

Y esto es muy importante, ya que el Intérprete posee en su dimensión educativa un carácter muy especial. El Guía de Turismo Intérprete, es si mismo y como se aclarara precedentemente, un docente. Esto es así porque entre sus capacidades fundamentales debe propender a la enseñanza. Muchos docentes, bien podría observar tal afirmación



con celo profesional. Pero debe destacarse, que así como el profesional docente es el actor clave de la educación formal, el Guía Intérprete es un actor clave de la educación no formal, y ambos son complementarios y bajo ningún aspecto uno se encuentra sobre otro. Se insiste: cultivan y demuestran atributos sensiblemente diferentes, con un objetivo final: el de la enseñanza, el del cultivar mentes y corazones.

DIMENSION SOCIAL: es importante que el Guía conozca en la práctica las características de los servicios que se prestan en el sistema receptor del cual forman parte. Por ejemplo, la labor del recepcionista de un área natural protegida se complementa con la propia, si en verdad se reconoce, diferencia y entiende las atribuciones y trascendencia de cada uno de los roles, al igual con la función organizativa de los responsables de la coordinación operativa. El profesional, debe sentirse parte de un "equipo" donde cada uno cumple su rol de la mejor manera posible ya que los resultados serán el beneficio o el fracaso de todos, sin excepciones.

Entender y comprender la diversidad de relaciones sociales que se entretienen, no pasa únicamente por una cuidadosa y esmerada atención al visitante, sino también por una cuidadosa y esmerada atención de quienes forman parte del equipo, cuyo objetivo al igual que el de cualquier equipo es el de "ganar" y la forma manifiesta y tangible de hacerlo es superando las expectativas que trae el visitante (en el orden externo) y trabajando asociativamente en el marco de las metas prefijadas (en el sentido interno). Y esta realidad debe ser entendida explícitamente, pues de otro modo no existe posibilidad

alguna de conducirnos hacia el éxito de gestión profesional, aunque para ello y en primera instancia, cada uno debe considerar un profesional en lo que hace y alienta en el día a día, entendiendo transversalmente que la base del accionar profesional del Intérprete se basa en las relaciones interpersonales, y que a mayor potenciación de ellas en un sentido recto, mayores son las posibilidades en el alcance de logros.

Por otra parte, y bajo la línea de lo expresado, es común que no se observe al Intérprete como un profesional, ya que prevalece una imagen desdibujada, situación también común a todas las especializaciones en turismo. Esto responde a que

vulgarmente se interpreta a las actividades profesionales desde su mismo punto de vista, o digamos, desde la posición de “turistas” como interpretando que quien tiene a su cargo las actividades turísticas cuentan con las mismas cargas emocionales, siendo que es precisamente a la inversa. Si bien es una apreciación redundante para quienes estamos



en la profesión, es necesario revertir tales apreciaciones, ya que a veces incide negativamente al respecto de uno mismo. Es necesario generar contribuciones acerca de los alcances reales de la profesión con la jerarquización y el reconocimiento social necesario, aunque para ello, es prioritario empezar con uno mismo, teniendo una valoración autónoma acerca de sus capacidades y alcances de las mismas, mayor caudal de fundamentos teóricos y capital intelectual, como así también competencias para resolver la diversidad de problemas que se presentan en todo aspecto. Esta dimensión es la que le concede su proyección profesional, por lo que debe reunir condiciones y capacidades para cada situación y tomar decisiones certeras.

**NO HAY FUERZA MAS
PODEROSA QUE IMPULSE UN
DESARROLLO PROFESIONAL
COMO LA “VOCACION”**

DIMENSION ARTISTICA: necesariamente todo Guía, debe tener presente de manera permanente dos conceptos. Estos son la creatividad y la innovación. La creatividad es precisamente, propender a la instalación de algo nuevo, que no necesariamente debe ser material, sino que a partir del uso de su inteligencia e imaginación, logra a través de ciertas aplicaciones desarrollar algo nuevo. Por ejemplo, todos los inventos son consecuentes de la creatividad desde una lámpara de luz hasta una computadora en el caso de objetos materiales. Pero Cristóbal Colón también fue creativo al agudizar su ingenio y aplicar técnicas cartográficas para llegar o establecer un nuevo camino hacia las Indias que luego resultaron las Américas. También lo fue Einstein al desarrollar su teoría

de la relatividad. Todo se desprende de conocimientos previos, que aplicados y conjugados, aportan conocimientos, herramientas, objetos o materiales e ideas originales y probadas. Ahora la innovación, es el mejoramiento de la cosa u objeto creado. Es decir, cuando a algo se le aplica algo nuevo y deriva de ello algo novedoso, se está innovando. Por ejemplo, de los brutales y pesados televisores se innovó en una pantalla milimétrica que permite una imagen más amplia y mejor. Salvando las distancias, un Guía debe valerse de un sinnúmero de técnicas a las cuales debe imprimirle un carácter original que le valgan captar a su público. Y como su relación es interpersonal, deberá realizar acciones de modo que lo cautiven. Y no será seguramente con fuegos de artificio o sonidos estridentes, sino a través de una variada gama de técnicas artísticas entre las que intervienen la música, la poesía, el teatro, la declamación o la pintura, la escultura o las degustaciones sensoriales. La aplicación de técnicas de este tipo y la creatividad e innovación consecuente, le estarán confirmando al Intérprete su carácter de artista, que se agrega precisamente a sus condiciones por “cautivar” a su audiencia a partir de los sentidos, la sensibilidad que “ataca” no solo a las “cabezas” sino que debe atacar en todo momento alma y corazón del visitante, de manera que los aprendizajes que persigan tener efecto duradero y que se conviertan en aplicables para el visitante.

ACTIVIDAD:

¿Cuál es el alcance social de esta PROFESIÓN más allá de la atención al visitante?

¿Basta con saberse satisfecho en haber conformado a un visitante? ¿O es que esto debería tomar notoriedad y trascendencia en la comunidad en la que vivo? Estas son algunas preguntas que valen la pena responderlas... Hagamos el esfuerzo por hacerlo.

LAS RELACIONES CON LOS VISITANTES

En primer lugar trataremos reflexionar acerca de la denominación o las denominaciones con las cuales identificamos a las personas destinatarias de nuestras guías. PASAJEROS o TURISTAS, son por lo general los términos usuales con los cuales nos referimos a ellos. En menor medida, VISITANTES, GENTE y hasta incluso CLIENTES, son otros de los utilizados.

Lamentablemente, unificar en un solo término la denominación para las personas destinatarias de nuestras guías, pareciera no ser tan sencillo como en hotelería, en la que las personas destinatarias de sus servicios se encasillan en una sola y contundente denominación: huéspedes. Entendemos que por su simplicidad, no se trata de un asunto que nos pueda sacar el sueño o nos obligue a golpearnos la cabeza contra una pared, pero sí que seguramente merece tratamiento y por qué no, algún consenso de los cuerpos colegiados. ¿Por qué? Porque suele suceder que sin querer, tendamos a considerarnos a nosotros mismos como los destinatarios de nuestras guías, en lugar de colocar en esa posición a las personas que nos visitan. ¿Cómo puede entenderse esto? Si lo analizamos fríamente, veremos que solemos tender a colocarnos como destinatarios, lo que genera una contradicción por el hecho que debe ser quien nos visita quien ostente

esa posición. ¿Cuál es la causal? Tal vez no haya una causal única sino varias. Una de ellas es el ego inconsciente con el cual siempre estamos luchando para que no nos domine; y cuando nos domina, nos olvidamos de la premisa de agradar en todos los aspectos a los visitantes dando lugar a una búsqueda egoísta de agradarnos a nosotros mismos. Otra, es olvidarnos de que quienes nos visitan son personas con expectativas determinadas pero a las que vemos como simples números que van y vienen. Y así, podríamos ir enumerando otras causalidades que en otras palabras, quitan el foco de nuestros destinatarios, lo invierte, o lo que es peor, se los desconsidera. Sin dudas que el término ignorancia es el adecuado, porque significa “desconocer lo que debemos conocer”.

Por eso creemos que es bueno poder lograr la unificación del término con el cual nos referimos a nuestros destinatarios, pero sin pretender imponer o universalizar la denominación. En todo caso, “abrir la puerta” a su tratamiento, pensar en ello a modo de ejercicio y por qué no, proponer la socialización del diálogo entre colegas para así aspirar a su universalización. Igualmente, nos animamos a meditar sobre las denominaciones usuales, destacando sus pro y contras y dejándolas abiertas a los aportes que pudieran agregarse. Veámoslos entonces.

El término PASAJERO nos remite de alguien que se encuentra por tan solo unos momentos, cortos o largos, pero que simplemente “pasa”. Y si bien lo que buscamos es que vuelva o que favorezca a que otros vengan, queda flotando la idea de lo efímero. Pasajero puede quedar bien para quien pueda convertirse en usuario de un colectivo o de un avión, pero el uso de ese transporte es circunstancial y al efecto de llegar al destino fijado y no el objetivo fundamental del viaje y más allá de la confortabilidad que los medios de transportes ofrecen. Si nuestra intención es conocer Puerto Deseado en Santa Cruz, será todo lo que allí podamos encontrar y descubrir el objeto de nuestro viaje, habiendo sido pasajeros en la utilización de ese medio que nos transportó hasta el lugar.

TURISTAS es otro de los utilizados y si bien tiene fuerte consonancia con la actividad, es excluyente de las personas residentes en el lugar o de las personas que se encuentran excursionando. Siguiendo algunos postulados de la OMT, tradicionalmente entendemos a los turistas como “aquellas personas que se desplazan fuera de su lugar de residencia, que invierten lo que han obtenido fuera del lugar visitado y permanecen por más de veinticuatro horas en el mismo, que hacen uso de los servicios turísticos que se ofrecen y que proceden a conocer y compenetrarse con los recursos turísticos disponibles”. Todo esto encuadra muy bien pero no genera la impresión de inclusión a los locales, quienes también podrían ser o son parte del conjunto de destinatarios. Una guiada turística podríamos realizarla para un grupo de españoles o filipinos. Pero también podríamos realizarla para un grupo de estudiantes de la escuela media del pueblo o para algún grupo de un club de jubilados de la ciudad. ¿Esto cambiará en algo nuestras acciones? Para nada, pues los objetivos de la guiada seguirán siendo los mismos, con variantes menores en uso del vocabulario, que con los locales resultará más familiar. A la sazón, ¿será válida la denominación?

Seguimos con el término de CLIENTE. No hay término tan insensible e indiferente en el universo del Turismo como este. Por eso y sin recelo, nos atrevemos a desaconsejar su aplicación, ya que si bien nos habla de una relación o vínculo, es como que antepone una visión comercial hacia nuestros destinatarios. ¡Pero nosotros somos profesionales y lo que hacemos es por amor al arte pero también por necesidad de obtener un rédito económico! - diría algún colega – dando pié a refutar la invalidación hecha. Y si bien es cierto, no resulta suficiente como argumento. El clientelismo se genera cuando existen dos partes en una relación comercial, en la cual ambas salen ganando. Hasta acá podemos asociarlo. Pero cuando por delante del factor económico estamos ponderando a otros valores de orden inmaterial, la idea del clientelismo se desvanece; el lucro profesional no desaparece, sigue siendo muy importante pero no se constituye en prioridad excluyente. Por ejemplo, los médicos no tienen clientes. Tienen pacientes, no por la paciencia de tener que esperarlos en la puerta de sus consultorios, sino por la paciencia de sobrellevar la enfermedad a ser curada por el médico. Ahora, ¿Esto los excluye del lucro profesional? No. Solo identifica a quienes son objeto de aplicación de sus conocimientos. Entendemos que con nuestros destinatarios, en esencia, pasa lo mismo, son los receptores de nuestros conocimientos aplicados.

Otro es el término GENTE. Dice todo y nada a la vez. Dice mucho porque se refiere al conjunto de personas a las que atendemos. Y nos dice “nada” porque es como que nos referimos a ellas de este modo porque no tenemos otra forma de llamarlos. Y con esto no nos estamos refiriendo al contacto, cuando en ocasiones les decimos ¡Hola Gente! o ¡Gente observen esto! Estos, en todo caso, son modismos que hasta dependiendo del cómo lo hagamos, suena hasta simpático. ¡Hoy tengo la tarde repleta de gente! o bien ¿cuánta gente tuviste hoy en tu guiada?

Por último, el interesante término: VISITANTE. Este nos remite a la idea de visita. Y cuando pensamos en visita, sería bueno hacerlo teniendo presente todo aquello que rodeaba al “juego de las visitas” como se hacía hasta no hacen muchas décadas, sobre todo en el interior argentino. El anfitrión, a sabiendas de la llegada de la “visita” se arreglaba con sus mejores ropajes y mandaba a preparar (o lo hacía él mismo dependiendo de la condición social) las comidas al gusto de quien llegaba, a tener todo ordenado y reluciente, a abrir todas las puertas y ventanas y a relucir los patios de las casonas. En el tiempo que duraban esas visitas, que podían ser de algunas horas hasta de varios días si llegaba de otras partes, todo se disponía alrededor de ellas para que cuando regresara a su procedencia, lo hiciera con la mejor de las impresiones. Toda un costumbre. Toda una tradición, la que dicho sea de paso todavía queda en muchos pueblos, sobre todo entre parientes o amistades al caer el sol en el verano. Asimismo, este término engloba no solo a quienes llegan desde afuera sino que comprende a la totalidad de quienes llegan hasta un lugar sin distinción de procedencia. Está bien. Pero con justa razón, alguno puede llegar a plantear la siguiente afirmación:

- Si me acerco al museo del pueblo; pueblo en el cual nací, crecí y vivo; museo que resguarda tesoros, muchos de ellos donados por mi familia. ¿Soy un visitante? - y sigue -

¡Claro que no! ¡Es cómo estar en mi casa y aparte mi padre fue uno de los fundadores!
¡Yo ni loco soy visita en el museo!

Este personaje que plantea esta encendida afirmación tiene razón. Es como de la casa, al igual que los que allí trabajan. Pero también hay otros pueblerinos que sin méritos como el del personaje, también tampoco serán visita, porque oportunamente o durante sus vidas, se han encargado de darle el valor que verdaderamente tiene lo resguardado en ese mismo museo. “Solo se ama lo que se conoce” reza un dicho popular. Mientras tanto, el que llega hasta ese lugar desconociendo su contenido tangible e intangible, y aún siendo del mismo “pueblo” es un visitante, porque se transforma en una oportunidad para el Guía, para sembrar en él, los valores que se pretenden transmitir.

Como se apreciará, es como que tenemos cierta debilidad hacia el término visitante, dado los fundamentos esbozados. Desde ya que esto no pretende derribar otros usos que podamos darle, pero tampoco será aceptable subestimar la decisión del término o de responder a la pregunta ¿cómo llamar a las personas destinatarias de nuestras guiadas? Porque se trata nada menos que de nuestros destinatarios, de la razón de ser de nuestra obra de arte, porque insistente y definitivamente, son así como destinatarios, beneficiarios.

¡Eh, que exagerado! Está bien darle importancia a los turistas, visitantes o como quieran llamarlos, pero... ¿da para tanto? ¡Si al fin de cuentas es igual: llegan, apenas si hablan, se desbandan por todos lados, andan a los gritos y encima de todo eso te llenan de basura! - estaría pensando alguno al leer esto o sería la reflexión inmediata en un taller o curso. ¡Pero es que de eso se trata! De poder comprender a quienes nos visitan, para poder obrar en consecuencia, porque entendiéndolos se hace más fácil poder trabajar con ellos.

A ver. Nuestros visitantes, no son un conjunto de letrados o de especialistas en las materias en las que se fundan nuestros temas para desarrollar una guiada. Puede suceder que sí, pero no será la generalidad de los casos. Nuestros visitantes son personas comunes y corrientes, pertenecientes a todos los estratos sociales, intelectuales, culturales, políticos o económicos. Muy difícilmente exista uniformidad en ellos, sobre todo en aquellos ámbitos abiertos o cerrados, naturales o culturales, que no tienen (como debería ser) restricciones en el acceso o a su realización. Eventualmente nos puede tocar un grupo de expertos en alguna disciplina, pero serán estos tipos de visitantes los que componen la razón de ser de la mayoría de los lugares accesibles y disponibles y los que conforman nuestro foco de atención. ¿Cómo se entiende esto? ¿Acaso otra vez hay ideología en eso? En primer lugar debemos recordar que la ideología es algo immanente en el hombre, algo de lo que no nos podemos desprender. Por eso que lo interesante para un Guía es la conquista de “almas nuevas”, de sumar nuevos cuadros a la causa de la conservación y preservación del patrimonio.

¿Y por qué no los otros también? Porque entraríamos en un campo que no conforman la intencionalidad del presente; lo que no quita poder referirnos a ellas de manera muy superficial, pues se encuentran fuera del alcance del común de las personas, a menos que tengan los debidos conocimientos para hacerlo. Igualmente, los Guías Intérpretes amén de su formación y capacitación como tales, deben indefectiblemente ser profesionales en el uso y manejo de las técnicas necesarias, como bien puede ser la escalada en hielo o el buceo. Por otro lado y siendo seguramente la causal más fuerte por la cual no los abordamos, estas actividades especializadas por lo general tienen otros objetivos, y en los que la Interpretación, o no cabe o forma parte de un segundo plano. Se centran en la práctica en sí de la actividad. Por ejemplo, el buceo para muchos lo importante está en su misma práctica, en la ceremonia y los protocolos de las fraternidades que lo practican, entre otras cosas. Todas muy lindas y divertidas por cierto. Pero para quienes lo realizamos con otros “ojos”, suele sucedernos que no exista una antesala en la que podamos interiorizarnos de lo que vamos a “descubrir” o cuando salimos del agua y le preguntamos al dive - master (el Guía subacuático) el por qué de algunas cosas observadas, que las respuestas sean muy huecas. O sea, “nos llevó a mirar el fondo del mar; no nos llevó a ver el fondo del mar”. En todo caso, cada especialidad, tiene la obligación de revisar sus prácticas y por qué no pensar en lo bueno que sería que se vayan ajustando a las propuestas de la Interpretación.

Hay guiadas que son para todo tipo de visitantes; y hay guiadas que generan o producen sus propias visitas. ¿Con cuál de las dos opciones identificamos el ejercicio de nuestra profesión?



Esto nos permite, al menos hasta acá, deducir que como Guías somos unos oportunistas e interesados. Y sí. Es así. Es más. Es una obligación. Y no por ello pecamos, porque nuestro fin es noble y altruista, desinteresado materialmente y con la sana intencionalidad de propender a darle acabado valor a nuestro patrimonio. Por eso, y como estamos comprometidos en compartir, es que nos interesan de sobremanera nuestros visitantes, y como bien decíamos y sin ánimo de ser cansadores, nada mejor que entenderlos desde su comportamiento. Vayan más ejemplos. Los visitantes, en muchísimas ocasiones se comportan como niños, lo que no quiere decir que anden haciendo tonterías ni nada por el estilo. Solo es una manera fresca de advertir la obligación que tenemos de saber, que todo turista tiende a relajarse y distenderse. Cruzar las calles sin advertir semáforos; meterse en lugares o senderos vedados al público; olvidarse de respetar el silencio donde debe hacerse son algunos ejemplos de ello. ¿Por qué sucede esto? Sucede esto porque buscan divertirse en todo momento al tiempo de compartir lo que van viviendo. Es

como una condición natural del visitante, independientemente de su nacionalidad y no constituye de ningún modo, motivo para subestimarlos. Es natural que así sea. Si nos encontráramos con grupos que al menos no dejan ver una chispa de esto, debemos preocuparnos. Y si fuese una persona local, también está haciendo usufructo de su tiempo libre (tiempo aquel que queda o resta de las horas de trabajo). Por lo tanto, están “libres” de sus obligaciones cotidianas lo que permite distenderse, relajarse, recrearse en todos los aspectos, tomar “aire” en preparación para el trajín anual que se viene o que se inicia al día siguiente. Todos nuestros visitantes, se encuadran bajo estas consideraciones y que para nosotros como para todo el mundo del turismo es fundamental entenderlo así. Si así no sucediera, no vale la frase “que Dios y la Patria nos demanden” sino que directamente seremos demandados, y no necesariamente en el sentido jurídico, sino en vivo y en directo (en la cara, bah) por nuestros visitantes y por nuestros colegas mismos.

Sigamos viendo más casos. Existe una tendencia de parte de muchos Guías especialistas en alguna actividad en particular o que demande ciertas competencias específicas, de dirigirse a los visitantes como si se trataran de expertos en la materia. De esto ya hemos hablado y hecho algunos alegatos en su contra. Pero creo que vale la pena incorporar otros y así profundizar la cuestión en base a las indagatorias. Vamos a tomar el caso, por tomar alguno de un Guía especializado en interpretación de aves. Este no necesariamente tiene que acompañar a otros ornitólogos. Es más, ese Guía tiene una obligación moral de compartir lo que conoce y fomentar la importancia de las aves en el ecosistema del lugar; y no resguardarse en círculos o fraternidades de iguales en la que los conocimientos quedan como atrapados y cuando logran “escaparse al mundo”, el resto de los mortales como nosotros somos incapaces de entenderlos. ¿Suena esto conocido? A otros esto puede sonarle a la inversa. ¿Cómo? Cuando el Guía, sacándose de encima su obligación profesional, no se esfuerza en distinguir, observar o ver qué frente así no tiene a un grupo de colegas ornitólogos sino a un grupo de hombrecitos comunes y corrientes, que vieron por internet que en ese lugar hay unos hermosos pajaritos que están pronto a extinguirse y que quieren verlos y fotografiarlos y conocer sobre ellos antes que eso suceda (¿Vieron que cuando mayor sea el morbo o la hecatombe detrás de un hecho, mayores probabilidades de rating tiene? Bueno, acá pasa lo mismo). Pues bien. El Guía procede con su guiada y en vez de ejercer su poder seductor sobre ellos y convertirlos en agentes para su preservación, termina por espantarlos o simplemente sin éxito en su misión básica. ¿Por qué? Porque los aburrió con sus tecnicismos e inentendibles expresiones. *¡Vean las caudales y las escapulares! ¡Los Anaes arrojan déficit en la generación de resiliencia a impactos antrópicos!* Y hasta incluso suele suceder que luego de terminada la guiada, cuando se ejecuta el balance de lo actuado en un momento al que se denomina “después” diga *¡Qué gente ignorante esta, al final tanto rompieron para ver los pájaros que fue como lo mismo que haber visto una paloma en la plaza!* Puede que para muchos así sea. Cuando terminamos y vemos que no salió como esperábamos, la culpa la tienen los visitantes, sea cual sea el motivo.

La interpretación nos favorece con sus aportes para que se lo podamos presentar a todo el mundo y rompe con la exclusividad de ciertos y determinados círculos. La naturaleza como las obras del hombre en todas sus expresiones, son polisémicas en el sentido que cada uno le otorga un significado diferente. Un bosque para mi, puede ser representativo de un paisaje determinado en el que se manifiestan flujos de interrelaciones constantes entre esos añosos arboles que se observan y el resto de la vegetación y los animales que allí viven. Y en función de eso lo veo. Para otros, un bosque puede ser representativo de dinero. ¿Cómo? Viendo en cada árbol el valor de mercado en un aserradero, en una pastera o en una fábrica. Para otro, un conjunto de hermosos arboles que con las montañas y la nieve definen una postal perfecta que me ayudan a relajarme mejor para renovarme, sin que cuente su valor biológico o monetario. Otros, sencillamente serán felices observándolo por el simple hecho de ser naturaleza “pura”, o lo que es lo mismo, goza con solo verlo por los valores que encierran esos bosques añosos; valores no monetarios, valores de tipo afectivo por algún motivo en particular, como haber sido el sitio donde jugaba de niño, por haber sido testigo del crecimiento y evolución de esos bosques, porque son parte de la identidad del pueblito que está en el faldeo o por

muchísimas otras cosas.



Fíjense que pasa lo mismo con un museo. No para todo el mundo tiene el mismo valor cada una de las piezas que resguarda, sea de bellas artes, histórico, antropológico o de historia natural. Están quienes ansían con todas sus fuerzas llegar a conocer el museo del Prado o el Louvre y hasta sueñan poder concretarlo y se pasan estudiando respecto de cada una de las piezas que allí atesoradas, sin que tal vez ese sueño llegue alguna vez a

concretarse. Después están otros, los de la gran mayoría, que si bien saben de su existencia, solo saben de dos o tres piezas u obras que allí se resguardan y exponen y nada más que eso. Saben que son valiosas pero hasta por ahí nomas y terminan conociendo esos lugares, aunque se aburran adentro; lo hacen solo por una cuestión de obligación social. Los menos, pero que existen, son aquellos a los que no les importa ni les preocupa ni lo que pueda exponerse ni el valor que contienen, como el caso de ese amigo que en ocasión de visitar París, prefirió quedarse en la puerta del Louvre comiéndose un sándwich y esperar a que el resto de sus compañeros de viaje salga, pues firme y decidido, quiso gastar sus últimos billetes preparados para el día, de una forma placentera: comiendo. Y así lo hizo.

Rápidamente hemos hecho una descripción de estas personas, que portan perfiles diferentes pero que en definitiva son los que llegan a los sitios turísticos. Son lo que en la jerga de la industria se llamarán “materia prima”. Y fíjense que esto es más complicado que la industria tradicional, pues allí la materia prima debe ser uniforme. Sin embargo en

turismo y particularmente en cada Guiada Turística, nuestra “materia prima” es totalmente diferente, cosa que nos obliga a hacer gala de nuestras habilidades, destrezas y competencias para amalgamarlos, lograr un consolidar en la medida de lo posible un grupo y tratar de generarles una experiencia única y significativa. Y todo esto y en un tiempo perfectamente definido, no termina siendo poca cosa. Otra cosa sobre el particular. No todos, es más, la gran mayoría de los que llegan a un sitio determinado no son expertos en la materia. Siquiera leídos en la materia. Y eso no debe ni preocuparnos ni molestarnos. Algunos dirán que esta afirmación no plantea nada novedoso y en verdad tendrán razón. Pero lo que abunda no daña y no viene mal recordarlo, porque existen - como se expresara- una cierta confusión a considerar que “sobre la base de mis conocimientos o mi persona, gira el sistema solar”. A buen entendedor pocas palabras, pero creo que vale la pena “descifrar” lo que quiero decir para evitar cualquier tipo de dudas o falsas elucidaciones.

Nosotros somos profesionales que ayudamos a “correr un velo”; lo que hacemos es facilitar el conocimiento a otras personas, de una manera tal que la misma, disfrute, lo perciba como algo realmente importante y trascendente para su vida. Pero es esto lo que hacemos. Compartir lo que conocemos, sabemos, lo que hemos aprendido y lo hemos mejorado. Esto no significa que cada persona que se convierta en mi pasajero tiene la obligación de conocer o dominar del o los temas que plantee o vaya yo a minimizarlo, subestimarlos o simplemente excluirlos por ese motivo. Y estas cosas muy a menudo suceden. Y es muy sencillo determinar el cuándo. ¿Quieren saberlo, si es que ya no lo han deducido? Cuándo en nuestra profesión intervienen profesionales de otras áreas sin la debida y adecuada formación y preparación para llevar a cabo guiadas interpretativas. Con perdón de la mayoría de los profesionales en la materia, es muy típico de biólogos y arquitectos, entre otros. Esto lo analizaremos un poco más a fondo cuando indagemos sobre la profesión de Guía de Turismo en sí misma.

REFLEXIÓN

¿Cuál de las tres alternativas aparece como la más viable para para la habilitación de un Guía de Turismo?

Alternativa A. LOS TITULOS Y ANTECEDENTES ACADEMICOS EN ALGUN CAMPO DISCIPLINAR, HABILITAN A ALGUIEN A GUIAR.

Alternativa B. PARA PODER GUIAR, APARTE DE LOS CONOCIMIENTOS DISCIPLINARES, SE NECESITA “FORMACION Y CAPACITACION” COMO GUIAS DE TURISMO;

Alternativa C. PARA PODER GUIAR, APARTE DE UNA FORMACION ACADÉMICA ADECUADA, NECESITAMOS “SABER SEDUCIR” CORAZONES Y MENTES Y “SABER MOTIVAR” CAMBIOS POSITIVOS DE VIDA

Consideraciones previas a una Guiado Turístico

EL MIEDO ESCENICO

El peor enemigo con el que nos podemos encontrar antes o durante la realización de un guiado, es el miedo. Sobre todo ese miedo electrizante, ese que nos comienza a invadir cuando comenzamos a dar nuestros primeros pasos como Guías o bien -ya con experiencia a cuesta- ese que se asoma cuando de antemano sabemos que se trata de guiar a visitantes especiales.

Son situaciones que aterran. Cortan la respiración, aceleran el sudor y producen un temblequeo imparable de la lengua y otras partes del cuerpo. ¿Quién no recuerda sus primeros guiados? Mucha tensión, piernas y brazos inquietos, repetir cientos de veces el guión, tardar eternidades en dar las bienvenidas al grupo una vez iniciada la guiada bajo la excusa de poner en condiciones el micrófono del micro, preguntarme una y mil veces como quien deshoja una margarita ¿gustará o no gustará? O una vez finalizado, correr al primero que encuentro a preguntar que le pareció, entre otras cosas. Pero, y muy a pesar de todo, dicen que el “deseo siempre vence al miedo”. Lo importante es darse cuenta o al menos vamos a tratar que así sea. También vale la pena resaltar que se trata de algo absolutamente normal.

Debemos estar alertas para saber distinguir cuando estas ansiedades consecuentes de los miedos, se transforman en lo que hoy los psicólogos y psiquiatras denominan “fobia social” o “trastornos por ansiedad social”, los que se manifiestan en reiteradas oportunidades y en ocasión de algún tipo de desempeño social o público, como bien puede ser asistir a reuniones, comer en compañía de gente a la que no se conoce, establecer un dialogo con una persona con la cual no se tiene confianza, entre otras, lo que obliga a recurrir por ayuda profesional especializada, puesto que este tipo de trastornos no desaparecen espontáneamente y son motivos de tratamientos específicos.



El miedo escénico es algo natural, pero debemos enfrentarlo y vencerlo. Solo así podremos sentirnos verdaderamente libres para desarrollar nuestra guiada turística.

Con esta sección no pretendemos hacer un tratado de psicología. Solamente pretendemos abordar desde la generalidad y con la mayor comprensibilidad posible, ese gran inconveniente, a menudo muy duro de superar que se llama miedo escénico, el que puede traducirse en “terror” o “fuerte cosquilleo” que se nos genera cuando debemos hablar ante los visitantes. Esa amarga situación por la que de una forma u otra todos las hemos atravesado y es “sufrido” como un bloqueo que disminuye la capacidad de expresión espontánea, la fluidez y la naturalidad, y de comunicación adecuada con otros.

Miles y miles de Guías y futuros Guías lo sufren de las más diversas maneras; por lo que se puede decir que es natural que suceda puesto que es un proceso de ansiedad que sentimos cuando debemos dirigirnos ante personas desconocidas, la que podemos entenderla como una “reacción de defensa que produce el organismo” cuya caracterización será muy variable, tanto en el campo de lo cognitivo (parálisis que nos producen vacíos de conocimientos) o como en algunos aspectos de lo fisiológico (sudor, ganas de ir al baño) y por supuesto hasta en la conducta misma (imposibilidad de quedarnos quietos).

Para los Guías más avezados y con larga trayectoria, esto se resume en algunas experiencias muy graciosas que seguramente pasaron cuando se iniciaban en la profesión. Pero para quienes están en formación profesional y para muchos otros que no han sabido encontrar el camino de superación, es o sigue siendo un problema a resolver y que a nuestro juicio debería empezar con la formulación de una pregunta: ¿Cuántas cosas pasan por nuestras mentes a la velocidad de un rayo cuando sabemos que tenemos que dirigirnos oralmente a un grupo de visitantes para comunicarles algo? Tratar de recordar alguna experiencia podría ayudar de sobremanera a contestarla, como esas veces que debíamos “exponer la lección ante nuestros compañeros y la sabia atención del profesor”. O el caso aquel que antes de empezar con las prácticas de guiadas, todos los futuros Guías desfilaban al baño como hormigas. ¿Es esta nuestra actitud como Guías cuando debemos enfrentar al visitante? ¿Nos sucede con frecuencia? Si no es así, vale recordar como fuimos experimentando el proceso de superación. ¿Por simple acostumbramiento? Muy difícilmente haya sido por acostumbramiento. En efecto, tuvo que haber “algo más”. Y “ese algo más” que haya permitido la superación fue **el haber sabido transformar una actitud negativa en una actitud positiva**. Y a pesar que al miedo escénico se lo reconoce como una emoción básica con connotaciones en lo fisiológico, también se manifiesta en el campo de los pensamientos, cuando damos forma a fantasías negativas del tipo “todo va a ir mal”, que finalmente termina por dominarnos.

Más allá de toda palabra, no cabe duda que igualmente para muchos, la situación es grave o complicada, es como si cada guiada fuera un equivalente a un salto de paracaidista. Pero quienes lo han superado y aunque suene un tanto paradójico, esa misma situación se transforma en una forma de placer, el que se da más que por el sufrimiento, por la forma de goce que se encuentra cuando se finaliza o termina con la experiencia, de saber que todo ha salido bien y que el miedo verdaderamente valió la pena. Por eso, repetimos que lo ideal es hacer del miedo un aliado y no un enemigo. El

miedo es natural, como también lo es el huir de él o enfrentarlo. Vencerlo es el desafío inminente que nos arroja, en el interior de nosotros mismos, con armas que solamente nosotros podemos desarrollar para poder superar los obstáculos que se interponen como el “no puedo” o el “no creo superarlo” o “es más fuerte que yo”. Nada de eso. Lo ideal es empezar superando nuestra censura y los tabúes.

Veamos ahora algunos síntomas tradicionales asociados al miedo escénico y sus impactos en los aspectos cognitivos (afectaciones a nivel del conocimiento); fisiológicos (afectaciones a nivel del cuerpo) y de conducta (manifestaciones externas que dejamos ver a través de nuestras actitudes):

Desde lo COGNITIVO	Desde lo FISIOLÓGICO	Desde la CONDUCTA
Pareciera como que la memoria falla. Se nos producen “lagunas u olvidos” de algo que deberíamos saber.	La respiración y los latidos del corazón se nos aceleran, nos resta aire para poder hablar fuerte. La adrenalina nos fluye como un río.	La situación nos sacude tanto que buscamos excusas para hacerlo “otro día”, buscando la manera de zafar buscando otra cosa por hacer.
Nos brotan expectativas de fracaso, como que todo va a salir mal; a ser rechazado o generar situaciones ridículas.	El estómago se nos revuelve como si tuviéramos una mezcladora adentro. Las idas y venidas al baño se hacen frecuentes y hasta torturantes.	El habla se nos acelera, como si alguien nos estuviera corriendo y aparecen tartamudeos o bajamos considerablemente el volumen de la voz.
Un error puede llevarnos a un desmoronamiento absoluto.	Pasamos a transpirar como si estuviéramos disputando la final de la copa del mundo de fútbol.	Acudimos al uso de ansiolíticos, que terminan por desnaturalizar nuestro estado.
Tendemos a mezclar y confundir ideas, producto del caer en la fácil desconcentración.	Aparición de fuertes e intensos dolores de cabeza. La cabeza nos late como una campana.	Los ojos se nos encienden como dos faroles y los estamos abriendo y cerrando constantemente.
Nos aparecen síntomas de autoexigencia. Perdemos el sueño y nos abocamos en demasía al guión.	El rostro se nos sonroja, sentimos fuertes escalofríos, nos tiemblan las piernas y la lengua. Las manos se nos ponen heladas. Se nos seca la boca y nos produce dificultades para hablar.	Cuando hablamos, brotan interminables silencios entre palabra y palabra o entre frase y frase. El uso de muletillas se potencia a mil. Ehhhh!!! Esteeee!!!!

Pero aún a pesar de todos estos males que tan mal nos hicieron o nos hacen pasar, existen la posibilidad de poder controlar y hasta incluso superar al miedo escénico. Como cuando éramos chicos y le teníamos miedo al hombre-lobo hasta que pudimos superarlo. Entonces: ¿Qué deberíamos hacer?

Como primera medida, punto uno, cuestión clave y como con todos los problemas: debemos empezar reconociéndolo. **¡Tengo un problema!** Reconocer que existe en nosotros y nos genera dificultades. Esta loable actitud no significa que procedamos a desesperarnos y esperar que se evapore. Significa asumir la situación. Solo al cabo de asumir integralmente la situación y no antes, podremos estar en condiciones de avanzar en positivo para la superación.

A partir de este primer paso recién podremos determinar si estamos en condiciones de intentar la superación por cuenta propia o bien de solicitar ayuda profesional externa. Para todo ello también debemos asumir que el miedo escénico es nuestro contrincante a quien debemos vencer, pero con la diferencia que no lo haremos en la “cancha”. Tenemos que derrotarlo antes de salir a la “cancha”; esto es, antes de pararnos frente a nuestros destinatarios. Y como antes de salir a la “cancha”, debemos entrenar duro. Prepararnos de la mejor manera posible ante cada oportunidad que tengamos de dirigirnos a nuestros visitantes. Por todo esto, es posible enfrentar y derrotar a este miedo. Como sucede en muchos ámbitos de la vida cotidiana, no alcanza con saber cómo se hace; es necesario hacerlo varias veces hasta “agarrarle la mano”. Una forma sencilla es la de aprovechar toda ocasión que tengamos para hablar en público, lo que a modo de entrenamiento, nos ayudará a contrarrestarlo.

Vamos a mencionar y explayarnos respecto de algunas sugerencias útiles que podemos aplicar para desterrar al miedo escénico que nos paraliza y nos hace congelar la sangre cuando debemos enfrentar una guiada:

A. Reconocer que el miedo escénico es hoy mi enemigo y DEBO TRANSFORMARLO en un aliado. Podemos decir que lo podemos usar como un “signo” al cual hacemos referencia en pos de evolucionar en nuestras aptitudes de expresión y que tienen mucho que ver con UNO mismo y las capacidades de superarse. Es por eso que NO EXISTEN RECETAS MAGICAS que permitan superarlo de un día para otro. Simplemente, el darlo vuelta y transformarlo en aliado, será la consecuencia de todo un proceso que debemos llevar a cabo. Una ayuda directa, de primera mano es la de pelear permanentemente con las fantasías negativas. Desterrarlas es la mejor opción. ¿Cómo? Tratando de no dejarse llevar por el impulso y si sucede, tratar de reaccionar en lo mediato suplantando por ideas positivas, pues todo va a ir muy bien. ¿No nos suele pasar que cuando terminamos de hacer algo que nos generó una fuerte tensión antes de empezar, al finalizar nos decimos “y por esto me preocupé tanto” o “había sido que fue fácil” o “la próxima trataré de tomarlo con más calma, ya que no era para tanto”? Por eso es también muy bueno saber observar cuándo se nos manifiesta y tratar de percibir con qué intensidad y forma se presenta.

B. Cambiar la forma de percibirlo, reconociéndole como un aliado antes y durante nuestras intervenciones o actuaciones frente a cualquier audiencia. El miedo escénico puede ser una vía para conectarnos con todo nuestro instrumental expresivo, con los visitantes y las circunstancias que estos imponen. Cuando sentimos miedo frente a una

amenaza real (alguien que viene a atacarnos) nuestros sentidos se agudizan y la sangre fluye por todo el cuerpo con mayor fuerza para que las extremidades respondan con mayor rapidez (para huir o enfrentar); del mismo modo, una dosis de miedo escénico antes y durante una presentación nos mantiene más alertas y con los sentidos despiertos en función de la tarea que vamos a realizar. Lo importante aquí es que este temor no nos sobrepase o abrume.

C. Una Guiada demanda no solo la preparación mental y la adecuación de los conocimientos. También y en consonancia con este miedo, debemos adecuar al cuerpo, entrenarlo. No como un atleta sino haciendo uso de métodos de relajación, movimientos y respiración. Esta última es muy importante porque deja expandirse al cuerpo y oxigenarse para un mejor balance. (En el apartado referido a la teatralización en un guiado incluimos una serie de ejercicios que bien son adaptables a estas situaciones)

D. Tengamos perfectamente definido nuestro tópico y nuestro tema. Estemos bien seguros de nuestro hilo conductor. ¡Chocolate por la noticia! ¡Cualquier guiada nos obliga a esto! Bien. Es cierto pero es una parte muy importante y por eso la mencionamos. ¿Por qué? Porque suele suceder que damos por entendidos de saber un montón de cosas que fin de cuentas no las hemos asimilado correctamente. Por eso debemos ser muy cuidadosos, al extremo de ser posible, respecto de nuestro discurso, tanto en su espíritu como en la forma en que se presentará de la mano de un speech. Seamos metódicos, ordenados, serios y prudentes a la hora de relevar la información que utilizaremos. Hagamos de la investigación lo que verdaderamente es: algo serio, razonado, desarrollado metodológicamente y delimitémosla. Esto es muy importante, saber donde empezamos y donde terminamos, ya que no estamos obligados a comprender todos los contenidos posibles que nuestros temas pueden incluir. Por eso es que también el material, amén de disponerse, debe seleccionarse correctamente porque podríamos caer en la divagación al abarcar todo el contenido y eso nos genera inseguridad. Por lo tanto, aboquémonos más a los temas respecto de los tópicos que usemos, que nos gusten, nos diviertan, nos hagan sentir bien. O sea, es como cuando en la escuela, el profesor nos dejaba la oportunidad de elegir un tema y nosotros ¿Qué hacíamos? Elegíamos el que nos gustaban y después a toda costa queríamos pasar al frente. Se insiste. Esto nos hará sentir a gusto y cómodos, porque tendremos la certeza de estar dominándolo.

E. El uso excesivo de la memoria nos hace vulnerables a los efectos del miedo. ¿No nos suele pasar que cuando manejamos algo de memoria y de golpe nos olvidamos de alguna partecita no sabemos cómo seguir? Por ello es conveniente evitar el sistema memorístico para aprender ¿se aprenderá de memoria? (dejémosle la respuesta a los expertos en educación) Lo más importante a transmitir en una guiada no son las palabras sino las ideas. Por eso, preparar bien nuestros temas significa estudiarlos, lo que significa asimilarlos, hacerlos propios. También sabemos que toda guiada se basa en la amenidad y sencillez sin perder intensidad ni banalizar el contenido; por lo que el usar nuestras propias palabras será siempre productivo, agilizará el fluir de nuestras ideas y nos ayudaremos en la fijación de los conceptos. Preparar el tema no significa aprenderlo de

memoria. Aparte de que el visitante se da cuenta, hace que le restemos seriedad a nuestra práctica profesional; hace que dejemos de ser nosotros mismos para someternos al automatismo (uno de los peores enemigos). Entonces, a estudiar a conciencia, no de memoria. Bien podría surgir la pregunta ¿cómo se estudia? La respuesta podría redundar en todo un tratado. Tratemos de ser sintéticos: comprender lo que se lee, lograr capacidades que sirvan para relacionarlos con otros temas, vincularlos a nuestros conocimientos previos, poder ejemplificar por cuenta propia, poder explicar y describir procesos y ser capaces de aplicarlos en la realidad. Hecho correctamente esto, nos estaremos ayudando en la seguridad del conocimiento, lo que nos hará fuertes ante el miedo.

F. Reemplazar las fantasías o creencias negativas por aquellas que nos predispongan mejor a la tarea profesional. Para eso hay que trabajar a la mente con una adecuada preparación de lo que vamos a hacer y presentar, imaginar todas las situaciones que podamos, tratar de calmarnos y reflexionar en torno a los pensamientos contraproducentes que surjan, construir y repetir frases propias que se sostengan en una visión positiva y optimista de la presentación, entre muchas otras cosas que consideremos útiles.

G. Una guiada sin apoyo en el patrimonio está conducida al fracaso. Entonces, ya que de por sí estos son más que necesarios para su aplicación, también nos sirven para sostener las partes importantes de nuestros temas a desarrollar. Preparar buenas presentaciones ayudará a mantener a raya al miedo, porque propicia la seguridad y el control sobre la situación. Con el tema perfectamente delimitado, los conceptos claros en la mente y los recursos disponibles, lo que es necesario hacer es practicar. Grabar la charla, hacerlo primeramente ante gente conocida, hacerlo frente a un espejo o grabarse son muy buenas ayudas y nos permitirán a construir objetividad sobre nosotros mismos. También es bueno generar simulacros, recordando siempre que un “buen entrenamiento hace que la batalla se facilite” sin olvidar que “el enemigo en la batalla no es el visitante”. El enemigo en la batalla es nuestro propio miedo a que todo vaya mal o no salga como se pretende, sin olvidarnos nunca que no existe la perfección absoluta.

H. El tratar de conocer quiénes son los destinatarios ayuda muchísimo. Averiguar de dónde vienen, cuáles son sus expectativas de visita o que los trae por el lugar, el motivo de sus viajes, cuántos son sus conocimientos previos serán siempre una forma de ayudarnos y no solo responder a lo que demanda una buena introducción. Todo esto nos aportará pistas de cómo debemos orientarnos y nos ayudará a dejar el temor de lado, porque estaremos consolidando nuestra propia seguridad ya que tendremos una visión de lo que vendrá. Un buen Guía debe manejar esto a la perfección, por lo que hay que trabajarlo con excelencia.

Tenemos que tener en cuenta que tratar de “cambiar la mentalidad” será en vano para dar vuelta la situación, puesto que sabemos a través de Freud (1916) que las raíces de la conducta humana no se encuentran en el plano conciente sino que se encuentran en el

subconciente por lo que será en este plano que hay que operar para generar cambios efectivos y duraderos. Sabido es que el subconciente opera a modo de “disco duro” de nuestra personalidad, donde se alojan las experiencias que a su vez son la “materia prima” de las que se proveen la memoria, la inteligencia y la creatividad. ¿Y entonces cómo hacemos? Porque es sabido que al subconciente no se llega así nomás.

Esto es así debido a la existencia de la censura, de aquello que se ubica a modo de frontera entre ambos planos (conciente e inconciente) que no resulta muy fácil superarlo porque entre otras cosas, sirve de “freno” a nuestros impulsos atávicos de los cuales no tenemos conciencia porque son parte intrínseca de nosotros mismos. De modo que si queremos generar cambios o superaciones del miedo escénico debemos tratar de llegar o encontrar la forma de llegar al subconciente, traspasando el filtro marcado por la censura y trabajar sobre las creencias, criterios, conductas, hábitos y sentimientos. Trabajar el “cómo somos, qué o cuáles cosas nos dan miedo o nos producen fobias” lo que implica trasladarlos al plano de la conciencia, cosa que también permitirá liberar nuestra personalidad, puesto que tendremos al enemigo de frente y sabremos cómo enfrentarlo. Bueno. ¿Y cómo lo enfrentamos entonces? Teniendo el “listado” de aquellas cosas negativas, asumirlas que son las que nos coartan en nuestro rendimiento profesional (e incluso humano y social) lo que nos permitirá “programar la mente en positivo” para activar la inteligencia, la creatividad y sobre todo, la autoestima, de manera que tendamos a invertir la situación, haciendo que el miedo deje de ser una debilidad y transformarlo en una oportunidad de ser capitalizada. ¿Cómo es esto? Cómo lo decíamos oportunamente, generándonos una adecuada programación mental en positivo, tratando de concentrar el miedo, de atraparlo, como si lo encerráramos en la boca del estómago y llegado el momento lo hacemos explotar mediante actitudes seguras.

EJERCICIO

Un muy buen ejercicio que podemos emplear a la hora de “vivir el miedo escénico” es, previo a una serie de respiraciones suaves y profundas, el generarnos la pregunta que dice **“¿Qué haría o como actuaría en caso de no tener miedo?”** Y tratar en lo posible, de hacer un listado rápido de aquellas cosas que haría. El acto seguido sería HACERLAS.

No podemos olvidarnos de un tipo de situación relacionada al miedo escénico, que si bien no abunda, suele darse y lo que es peor, no se lo trata y se convierte en una suerte de tabú por la incomodidad que genera. Esto es cuando debemos guiar a colegas o a personas que bien sabemos que son expertos en los tópicos y temas que hacen a nuestra guiada. ¡Y qué situación! Situación conflictiva por cierto dado que nos sentimos observados, medidos en nuestros conocimientos y acaso sabiendo que no habrá consecuencias de ningún tipo, se nos viene a la cabeza y al resto del cuerpo las mismas sensaciones que experimentábamos cuando comenzábamos a guiar. ¿Qué pasará? ¿Qué van a opinar de lo que les diga? Toda esta situación generada, puede terminar de las formas más disímiles hasta incluso curiosas, que van desde el mutismo o reacción de

solo acompañar al grupo porque subyace la idea que ya todos saben y conocen del asunto por lo que se termina no hablando o generar la interpretación, pasando por una guiada que aspira a convertirse en el ejercicio de una “cátedra” como esforzando lo que no se puede esforzar para demostrar lo que “uno sabe” (cosa que enseguida se termina notando y solo transmite una mala imagen) hasta la locura de proceder a abandonar al grupo a su suerte.

Pero nada peor que dejarse vencer por esta situación. Guiar ante este tipo de personas (colegas o expertos) nos obliga hacer las cosas como las sabemos hacer y las practicamos cotidianamente. Lo espontáneo, lo que realmente somos y su aplicación es lo mejor que podemos hacer. Vencer al miedo interno que provoca es la principal consigna. El método ya lo conocemos por lo que solo hay que aplicarlo y no desesperarse. ¡Tranquilidad! Y a trabajar como siempre. Lo importante es concentrarse en el hecho de que tanto los colegas como los expertos en la materia, pueden estar ansiosos por participar de la guiada, pero NO con un espíritu crítico. Al contrario, su participación o esa ansiedad tiene que ver con lo que esperan descubrir y aplicar a sus guías o con lo que buscan aprender y enriquecer lo que hacen. Son excepcionales esos casos donde la crítica destructiva es la que prevalece y será siempre de manera individual, que en el fondo lo que oculta es inseguridad y una falsa competencia. O sea. Lo que debemos hacer es invertir el pensamiento, desterrando esa idea de que “me van a destruir” por aquella que me dice “vienen a aprender de mi y enriquecer lo que ellos hacen, por eso debo trabajar como siempre lo hago”.

Son muchos los ejemplos que se pueden mencionar. Sobre todo cuando se trata de la visita a un lugar de expertos en materias diversas. Suele suceder, que estos expertos (investigadores, catedráticos, etc.) usan con mucha intensidad los aportes que los Guías generan, los que le vale el respeto y el reconocimiento que solo el terreno deja. Esto se puede observar hojeando publicaciones científicas en donde muchas veces sobran los agradecimientos y menciones a los aportes a guías que acompañaron el trabajo. Esto es prueba tajante de la validez de lo que hacemos y hacia donde enfocarse ante la aparición de este tipo de angustia.

RECORDAR SIEMPRE

“el miedo acumulado en la mente y que nos produce sensaciones incómodas, SIEMPRE es MAYOR a lo que la situación plantea en la realidad. Encontrar una forma de convertirlo en nuestro aliado y permitir que explote a nuestro favor, nos LIBERA.

De todo, puede desprenderse que el miedo escénico es uno de los principales enemigos de todo Guía para llevar a cabo una guiada interpretativa. Sin dudas que lo es, pero existen también otras formas u otros enemigos, un tanto ocultos o que generalmente pasan desapercibidos y que generalmente comienzan a manifestarse a medida que se va tomando confianza y sumando experiencia.

Formas de comportamiento, de expresión o modismos sumados al miedo escénico son los clásicos problemas que debemos enfrentar los Guías. Ahora, desde ya que si estas situaciones persisten y se mantienen en el tiempo, se hace más complejo desterrarlas. Verbigracia: existen en la actualidad muchísimos Guías que a pesar de la experiencia y los años en la profesión, adolecen de estos problemas y aunque resulte duro, vale comentar algunos ejemplos (con las debidas reservas de nombres y lugar), como ser el caso aquel dado en un museo muy importante de la Argentina, en el que uno de los Guías, a pesar de su vasta experiencia y conocimientos acerca del patrimonio allí resguardado, tenía la “astuta” mala costumbre de ausentarse justo en los momentos en que se conformaban los grupos para empezar los recorridos por este museo. Como los que se encargaban de registrar a los visitantes ya conocían su “astucia” y a efectos de evitarse desencuentros permanentes con este, lo que hacían era dejarlos pasar al primer sector del museo ya que normalmente ahí “abarajaba” al grupo. Pero claro. Cuando lo hacía, les decía rápidamente su nombre y que él era el Guía y automáticamente, “como para que no se desconcentren en lo que ya empezaban a ver”, comenzaba a guiar, con un tono de voz bajo, muy tenue, como si no tuviera energía. Pero a medida que iban pasando los minutos, parecía ser que se iba soltando y comenzaba a poner en valor su impresionante conocimiento enciclopédico de una manera muy llamativa y particular, aunque sin perder la timidez que lo caracterizaba. Precisamente por esta misma cuestión su relación con sus colegas del museo era bastante apática. Más allá de “cómo” saltó la cuestión, la cosa es que se pudo establecer que la causa por la cual este hombrecito reiteraba esa costumbre era precisamente su miedo a la “primera impresión” con los visitantes, aun considerando que tenía varios años de experiencia; habiéndolo hecho recién a partir de haber tomado “conciencia” de la causa de su problema y así proceder a superarlo tal como hoy en día se observa.

Otro enemigo: LA IRA

Con la experiencia o a medida que esta se va consolidando, puede que tiendan a aparecer algunas reacciones que bien pueden desembocar en otros tipos de problemas. Uno de ellos es la **IRA**, la que se expresa a través de lo que se denomina “estados de irascibilidad” provocados por algún tipo de disparador que terminen por exaltar al Guía. A su vez, estas exaltaciones son el producto de un “sentir apasionado” respecto de alguna situación en particular, y que termina por nublar al sentido común.

Por supuesto, que como todas las particularidades de las conductas humanas, son absolutamente normales, y como bien sabemos, todos de alguna manera u otra la hemos sentido y expresado. Ahora bien ¿Cuándo se producen estas reacciones irascibles? Se producen cuando consideramos que nos vemos amenazados o atacados en nuestro sentir, nuestro pensar, en nuestras pasiones, derivando en el enfado o indignación que en ocasiones pueden desembocar en reacciones violentas, contra los demás o uno mismo.

Decíamos que la ira es normal, y puede expresarse desde un estado de irritabilidad menor hasta un estado de furia incontrolable que queda fuera de cualquier control, esto

es, cuando las pasiones superan totalmente a la cordura y al sentido común. Son estas las situaciones que de ser reiterativas, ameritan dos caminos: el primero, tomarse unas largas vacaciones, reponer energías y analizar los hechos. El segundo, buscar ayuda con profesionales especializados, ya que se convierte en un enemigo interno, demasiado íntimo, al que se lo lleva adentro por todas partes y nos hace ver como si tuviéramos a otra persona en nuestro ser que está esperando el momento o estallido emocional para salirse y demostrar que puede manejarnos con su violento poder.

Pero, ¿por qué es normal la ira, siendo que a menudo se trata de una expresión violenta aunque no siempre lleve a la violencia física? Porque como se decía, la ira surge como respuesta a las amenazas externas y provoca reacciones que por otra parte, son útiles ya que se trata de una actitud defensiva por la sobrevivencia misma, lo que no implica darle lugar siempre y dirimir todas las situaciones que nos alteren de manera violenta, ya que como norma social, debemos manejarla. De otro modo, nuestra misma vida en sociedad se vería amenazada. O llevado al plano de una guiada, andaríamos con un palo o una fusta para “alinearnos” a cada uno de nuestros visitantes antes circunstancias que nos “saquen de órbita”. Estas emociones, vienen acompañadas de cambios fisiológicos que nos aceleran el pulso cardíaco y la adrenalina nos fluye como caudalosos ríos. ¿Las causas? Pueden ser variadas y en nuestro caso lo podemos ejemplificar con esas reacciones tan tradicionales en las que los visitantes provocan nuestro enfado desmedido. Concretamente como en esos casos que nuestros visitantes se pasaron desconcentrados y riéndose a cada instante de cualquier cosa como con claras intenciones de molestar, lo que provoca de nuestra parte una violenta reacción que bien puede pasar por someterlos al escarnio público (dejarlos en evidencia ante el grupo con vehemencia) o someterlos a un ametrallamiento verbal innecesario. En ambos casos, tal reacción trae aparejada la respuesta del visitante, lo que termina por generar una situación tensa para todos.

Un ejemplo concreto puede ser el del visitante que no para de tocar y manosear los objetos que se encuentran en exposición en un sitio determinado y nuestra reacción es decirle, porque nos sale de “adentro” ***¡Qué haces! ¿No escuchaste que eso no se puede hacer? Mientras tanto y casi murmurando o en suficiente volumen para que alguien nos escuche decimos ¡Donde se ha visto, tantos años cuidándolo para que venga un tonto como vos a estropearlo!***

Suele suceder, que existan personas súper tranquilas, que tienen formas muy personales de conducirse y canalizar por otros lados estas reacciones. Pero debe reconocerse, que existen situaciones donde uno se descontrola y pierde totalmente la noción y conciencia de la reacción, cosa que termina siendo un verdadero papelón y tira por la borda toda nuestra cordura y la imagen que irradiamos. A propósito, hacen ya algunos años, un colega se vio en una situación de estas, cuando se encontraba guiando a bordo de un barco en la Antártida. Harto de las pedanterías de un miembro del grupo, que a la postre resultó ser académico de la paleoclimatología, lo desafió a que prosiguiera con la guiada, y ante la respuesta del científico que “seguramente lo haría mejor”, terminó propinándole un golpe de puño como si estuviera dirimiendo un juego de bolitas.

Otra tendencia para combatir la ira es la de dominarla o tender a dominarla. Esto es, dar lugar al sentido común y buscar formas no agresivas para evitar sensaciones encontradas con los otros. Siguiendo con el ejemplo del típico visitante salido del sendero, el Guía no pierde de vista los objetivos y las metas de la guiada, lo que prevalecerá al momento de su reacción, haciendo que esta sea más suave y menos reactiva, sin perjuicio del respeto ni de la aplicación de ciertas dosis de vehemencia. ***¡Señor! ¡Había remarcado que no se deben tocar las piezas! ¡Por favor, de volver a hacerlo, me verá obligado a tomar una decisión drástica!*** En esta misma línea, otra reacción puede ser la de callar y provocar momentos después, un recordatorio a todo el grupo (recordar el compromiso) cosa que hace mucho menos agresiva a la situación, pues si bien la ira que puede provocar no se diluye, pero con la generalización nos vemos obligados a canalizarla de un modo menos violento. ***¡Noto que nuestro compromiso de no tocar las piezas en exhibición no lo estamos cumpliendo! ¿Qué estará pasando? ¿Podemos detenernos un minuto y repensarlo?*** Por ahí, esta estrategia es mejor para dominarla, porque ayuda al autocontrol y a minimizar las reacciones fisiológicas que nos provoca.

Pero puede existir un peligro cuando no soltamos la ira. ¿Cuál es ese peligro? El peligro al no liberarla es que puede volverse en contra y crearnos otros problemas. Se afirma desde la medicina, que la hipertensión arterial o incluso muchas veces la depresión, tienen en la falta de liberación de la ira, como una de sus tantas causales. O también puede manifestarse en reacciones subyacentes, como por ejemplo, ese Guía que descarga su ira contra el grupo al que en una caminata les acelera la marcha como reacción a la desfachatez del grupo al hacerle poco caso o por ser muy “parlanchines”, como diciendo interiormente ***¿Así que ustedes me toman por idiota? ¡Ahora van a ver! ¡Se van a quedar con la lengua afuera, manga de estúpidos!*** Lo que convierte nuestra ira en cinismo y hostilidad.

Siempre abundarán motivos que nos provoquen ira. Incluso puede haber motivos menores pero si se suman a los que el Guía pudo traer de la casa, puede provocar reacciones innecesarias. Lo importante es no dejarla florecer y saber reconocer cada circunstancia -por mínima que fuera- que activa la mecha para que explote; todo para lo cual, es necesario adelantarse a los hechos, estar muy atentos al grupo y sobre todo, cautivarlos de modo tal que se encuentren concentrados en nuestra propuesta.

Otro enemigo a erradicar: EL TIMO o ENGAÑO

El timo o engaño es algo que lamentablemente suele darse con una frecuencia mayor a la que podemos pensar. Caemos en esta situación ante nuestros visitantes cuando se nos presenta algún tema sobre el que no conocemos o conocemos muy poco o bien ante circunstancias singulares o poco frecuentes que nos terminan conduciendo a tomar decisiones equivocadas.

El engaño es uno de los peores pecados en los que podemos caer. Y si bien abundarán referencias a esta cuestión en las páginas siguientes, es importante destacarlo de manera previa dado que al preparar una guiada, debemos estar concientes acerca de cada uno de los temas sobre los que abundaremos, tratando de evitar los que resulten urticantes a nuestros saberes. Esta consideración, normalmente nos aleja de la posibilidad de caer en este pecado. ¿Cómo sucede? Generalmente suele suceder que ante el diálogo que se va generando con nuestros visitantes, uno ya va advirtiendo hacia dónde puede girar la conversación o las preguntas que podrían sucederse. En este punto nos aparece la primera señal de advertencia hecho que nos obliga a optar por uno de dos caminos: el primero puede ser el de buscar cambiar de tema. El segundo puede ser el de dejar fluir lo que sea y ante la situación de no saber responder una pregunta, asumir públicamente el “no sé”. Ambos caminos tienen sus pros y sus contras, pero lo concreto es que nos alejan de la posibilidad de caer en la tentación de responder blanco por negro. Por ejemplo: vamos a suponer que estamos guiando por alguna zona de Catamarca o San Juan cercana a algún emprendimiento minero, hecho que indefectiblemente conlleva a hablar del tema, sobre todo en lo que respecta a la contaminación de los cursos de agua o la afectación de estas sobre los glaciares existentes en la región. Pero el caso es que “yo, el Guía” por el motivo que fuere, no estoy ensimismado acabadamente con la cuestión contaminante de estas mineras y con tal de no “achicarme o quedar mal”, sigo la corriente del diálogo generado y hasta incluso me posiciono en referente combativo del NO a las minas, con explicaciones y detalles poco solventes, o lo que sería peor, arguyendo cosas que poco y nada tienen que ver con la cuestión. Pero por más que veamos a nuestros visitantes contentos y hasta incluso como vitoreando nuestra posición, habremos actuado bajo engaño, puesto que mi desconocimiento sobre la cuestión ya me inhabilita a hablar sobre el tema. Por eso es que para guiar, debemos saber. Y para saber, debemos estudiar.

De modo que no queda otra que tomar por alguno de los dos caminos: si se opta por el camino de cambiar de tema, debemos tener cuidado de hacerlo despacio, evitando el absurdo de girarlo violentamente. La contra que tiene es que no es fácil cortarlo así como así y listo, sobre todo si ya tomó “cierto vuelo”. Tampoco es fácil evitar el tema ya que se trata de un tema candente y que de alguna forma está instalado en el conciente colectivo. El segundo camino, es el que aparece como la vía más original, más recomendable, ya que no se puede “tapar el sol con las manos”. Y ya que fluye, simplemente dejarlo. Pero la situación nos obliga a posicionarnos por encima del problema, usando nuestro atributo de coordinador, ordenando el diálogo y permitiendo que cada uno pueda expresarse; incluso si surgieran posiciones encontradas, buscar los términos medios. Tomamos la palabra final y dejamos el debate abierto. Tal vez sea esta la opción más acorde, que no solo nos ayuda a disimular lo que deberíamos estar sabiendo sino que nos da tiempo a posteriori, de indagar mejor sobre estos asuntos.

GUIADO TURISTICO E INTERPRETACION DEL PATRIMONIO

Los Guías de Turismo debemos impulsar a ver y observar con los “ojos del alma”. Para ello, la Interpretación del Patrimonio, nos provee de un universo de herramientas útiles y aplicables a nuestros fines.

Se puede decir que el Guiado Turístico y la Interpretación del Patrimonio, son entidades siamesas. No pueden desprenderse una de otra. Están agarradas con una intensidad tal, que entre ambas se nutren. Carecen de posibilidad de ser desprendidas aunque se esfuercen cada una de las partes por hacerlo.

Son híper - dependientes; se insuflan “oxígeno y sangre”. Su vínculo es indisoluble. Se necesitan a gritos para poder vivir, crecer y desarrollarse en lo disciplinar. Ergo: ***“no hay jactancia interpretativa del patrimonio sin guiada turística; ni guiada turística eficiente y eficaz desprovista de Interpretación del patrimonio”***.

¿A qué nos referimos cuando hablamos de Interpretación del Patrimonio?

Muchos Intérpretes del Patrimonio, se refieren al Guiado Turístico como un medio interpretativo personalizado. Muchos Guías de Turismo, refieren a las técnicas de Interpretación del Patrimonio como medios o herramientas para la puesta en valor de una guiada turística.

En concomitancia, nos obliga a la pregunta existencial: ¿Cuál está primero? ¿La Interpretación del Patrimonio o el Guiado Turístico? Pero la respuesta es muy clara y contundente. Veamos el por qué.

Según el filósofo inglés David Hume, la base del conocimiento humano no proviene exclusivamente del pensamiento sino de las experiencias que todos los sentidos van a producir *in situ*. Así, cuando las ideas estén próximas a las sensaciones experimentadas, más nítidas y duraderas serán. Si bien a través de la lectura podemos proveernos de conocimientos, estos solo cobrarán forma a partir de la experimentación directa que se pudiera realizar. El conocimiento de “segunda mano” – el conocimiento aquel que nos llega a través de un texto - si no logramos conectarlo con la realidad tal cual se expresa, es probable que nos lleve a nociones inconclusas, diferentes y hasta equivocadas de esa misma realidad.

Por lo tanto, sin la experiencia *in situ*, la que podemos concretar a través del contacto con el objeto, la gran mayoría de las ideas y el conocimiento acerca del patrimonio natural y cultural pasan a ser abstractas, si es que no alcanzamos a vivenciarlas. Son simplemente imaginadas a partir de las nociones que construimos de la mano del conocimiento. Dicho

de otro modo, el patrimonio toma entidad y trascendencia (en en sentido de “decirnos algo”) a partir de que podamos interpretarlo y valorarlo. De allí que la **Interpretación del Patrimonio se transforma en herramienta para el conocimiento concreto de la realidad que presenta el medio. Nos permite profundizar, arribar hasta sus raíces mismas, indagar en la razón de ser del patrimonio, lo que en Turismo, conforma nuestra “materia prima”.**

Y si bien existe una cierta tendencia a abrazar por parte de los Guías de Turismo las propuestas emanadas desde la disciplina de la Interpretación, esta se circunscribe al aprovechamiento y apropiación de determinadas técnicas y no específicamente al conjunto de propuestas que atiendan a encontrarle un sentido real a la visitación a un sitio.

La INTERPRETACION DEL PATRIMONIO como disciplina, pretende transmitir un cúmulo de ideas, conocimientos, valores y relaciones a partir del contacto directo entre una suma de recursos patrimoniales naturales y/o culturales y el público visitante que acude al sitio. Para lograrlo, se utilizan diferentes técnicas que ayudan a las personas a entender y apreciar lo percibido y descubrir aquello que pasa desapercibido. Propone ir más allá de una simple mirada. Pretende hacer VER en lugar de simplemente mirar. Su objeto será siempre el de COMUNICAR UN MENSAJE, el que debe ser correctamente recepcionado y debe servir como “motor” para la generación de conciencia y acción en consecuencia de la conservación y preservación del patrimonio. Y para que lo que se transmite sea verdaderamente efectivo, la Interpretación se vale de recursos y estrategias que conllevan a generar una transposición del conocimiento sobre el sitio y los recursos contenidos en el, de manera simple y efectiva, adecuada y comprensible para cada una de los tipos de visitantes. Esto significa que propende a generar una “bajada” del conocimiento científico o técnico hacia el entendimiento y fundamentalmente, la sensibilización de todos, sin que ello implique pérdida de “calidad” o la “banalización” del conocimiento.



¿Qué es la interpretación del patrimonio?

Es un proceso creativo de comunicación, entendido como el “arte” de conectar intelectual y emocionalmente al visitante con los valores del recurso patrimonial o lugar visitado, para que genere sus propios significados
(AIP, 2012)

Morales Miranda nos remarca que se trata de un *arte*, y esto sí que es así, porque valiéndonos en este caso de los recursos patrimoniales que nos ofrece un sitio o lugar, procedemos mediante ciertos actos y procesos creativos e innovadores a ponerlos en valor desde sus dimensiones estéticas, mitológicas o históricas. Pero no debemos perder de vista los factores psicológicos que intervienen y en los cuales debemos apoyarnos para lograr efectividad. Específicamente me refiero a que la interpretación es un proceso

mental que es común a toda la especie humana y lo que deberíamos hacer como Guías de Turismo, es aprovecharnos de esa facultad humana y orientarla hacia nuestro objeto.

Sabido es que las expectativas con las que llegan los visitantes a un lugar pueden ser extremadamente diversas. De manera que lo que hacemos nosotros es valernos de esta situación normal y facilitando que el proceso de almacenamiento en la memoria de las vivencias en el lugar visitado, tenga correspondencia con algunos mensajes concretos, que puedan ser por siempre duraderos y traducidos en beneficio de la conservación del patrimonio. Tampoco debemos olvidar que todo aquello que sea interpretado se guarda o almacena en el “disco rígido de la memoria” pero con el tiempo tiende a fragmentarse y mezclarse con otros datos; por eso que puede suceder que al recordar las vivencias de visita puede que existan ciertos hiatos o baches. Este proceso a partir de materializarse desde lo vivencial, se consolida y muy difícilmente se fragmente en el tiempo.

El Guiado, como cualquier arte, se vale de la creatividad y la innovación, las que a diferencia de otras en cuanto a su aplicación, se valen de recursos visibles e invisibles y busca su recreación mediante formas que orientan los sentidos hacia su captación. Y esto es importante puesto que al emplearlas, lo que estaremos haciendo es consolidar la experiencia del visitante y permitirá entre otras cosas, darle la coherencia necesaria a lo presentado para reforzar el mensaje como también reforzar la moraleja final del guiado.

*La Interpretación del Patrimonio es una actividad educacional que aspira a revelar significados y relaciones por medio del uso de objetos originales, a través de experiencias de primera mano y por medios ilustrativos en lugar de simplemente comunicar información literal.
(Freeman Tilden, 1957)*

Pero el “click” que nos aporta la Interpretación del Patrimonio, es el efecto que logra en nosotros en el nivel “espiritual” con su precedente asimilación cognitiva. El Guía de Turismo que se jacte de actuar como un Intérprete se transforma en un instrumento para que ello suceda y sus “pilas” deben estar puestas de tal manera, que dicho efecto se suceda en atención a un objetivo fundamental: hacer que las expectativas de visita se vean largamente superadas.

Por todo ello es que decimos que la Interpretación es provocativa y a su vez, innovadora en cuanto a lo metodológico para arribar al conocimiento y la acción en consecuencia. Esa innovación educativa es producto de sus cualidades disciplinares, las que Sam Ham (1992) magistralmente sintetizó en cuatro:

- **AMENIDAD:** significa lo contrario a aburrirse. Da paso a la “descontracturación”, sin que signifique pérdida de eficiencia. Debe ser entretenida pero sin que el entretenimiento se convierta en el fin último. Para alcanzarla vale aplicar toda la creatividad posible para ganar la atención del visitante, lógicamente en conformidad con las costumbres y tradiciones del lugar como asimismo de quienes nos visitan. Con la amenidad toma cuerpo la idea de transformar las palabras

mueratas en palabras vivas, de hacer que la audiencia se sienta cómoda, a gusto, interesada en la propuesta. Para ello debe tenerse en cuenta las características de esta y generar las adaptaciones necesarias. Seguramente resultará más divertido, agradable y fácil de seguir un tono de voz amigable e informal que un tono coloquial y almidonado. Al referirnos a palabras vivas, lo hacemos en alusión a que el sitio nos ofrece los recursos tangibles, a los que el Intérprete, desde la amenidad, le confiere la entidad patrimonial que poseen, hecho en lo que radica la diferencia con las palabras muertas que expresan los modelos tradicionales de enseñanza áulica.

"La interpretación es un proceso de comunicación diseñado para revelar al público significados e interrelaciones de nuestro patrimonio natural y cultural, a través de su participación en experiencias de primera mano con un objeto, artefacto, paisaje o sitio"
Bob Peart (1977)

Hagamos un mini ejercicio mental. ¡Rapidísimo! *Pensemos por un momento en los maestros de los cuales guardamos buenos recuerdos en cuanto a los aprendizajes que logramos de ellos. De la maestra que nos enseñó a sumar, del maestro que alguna vez nos explicó claramente cómo vivían los originarios Charrúas o del profesor que nos hizo ver como logran las flores ser polinizadas. Seguramente lo recordamos, incluso hasta las cosas me habían llamado la atención en ese momento. Lo más probable es que se haya producido en un ámbito de amenidad... ¿O no?*

Vale recordar una experiencia que tuviera con un Guía en el Parque Provincial Ichigualasto en San Juan. A la excursión la había hecho varias veces pero nunca en ninguna de ellas, logré entender las

explicaciones dadas sobre las eras geológicas y sus sucesiones. Hasta que en una ocasión un Guía, previa provocación de la atención, logró con procedimientos y terminologías muy sencillas y el solo uso de una de sus manos y dedos, hacerme entender de manera simplísima, esa sucesión geológica que tanta complicación me había traído en ocasiones anteriores.

- **PERTINENCIA:** el conocimiento que se irradia debe ser pertinente, lo que implica una relación directa con los objetos abordados. Por ende, el conocimiento debe ser significativo, lo que equivale a dos cosas: primero, cuando sirve para complementar los conocimientos previos que el visitante trae consigo y le sirve para seguir enriqueciéndolo. También lo es desde el momento en que se genera un conocimiento nuevo en el visitante. Segundo, lo significativo es aquello que verdaderamente le sirve al visitante para la vida misma, susceptible de ser aplicado a través de las actitudes. Al mismo tiempo, lo significativo tiene que ver

con las capacidades de relacionar las cosas que los visitantes tengan. Así, vemos que un cúmulo de términos técnicos lo más probable es que no logren ser retenidos pero sin embargo, si dejamos lugar a la simpleza o apelativos, no solo que estaremos simplificando sino que estaremos siendo efectivos en lograr entendimiento de lo que se pretende poner en valor.

El conocimiento que es pertinente y se transmite al visitante también debe ser personal. Esto es lograr, en palabras de Tilden (1957), “relacionar lo que se está exhibiendo o describiendo con algo dentro de la personalidad o experiencia del visitante”. Esto debe ser así dado que la tendencia humana es orientarse hacia donde sienta verdadero interés. A su vez, consolida mas la idea de desestructuración que debe tenerse, de modo de estar atentos a las orientaciones del visitante, digamos de tratar de hacer escuchar lo que se quiere escuchar, en tanto tenga correlación con los fines últimos, y hasta en algunos casos, focalizarse en el visitante y su expectativas. Ham, Al referirse a la pertinencia, alude a la “auto – referencia” la que consiste en provocar que los visitantes piensen en ellos mismos y sus experiencias a medida que se va soltando la información. Aquí toma fuerza la personalización. ¿Cómo? De manera simple, el uso del “vos”, el “usted”, ayuda a lograr hacer “carne” la experiencia en uno mismo. Por ejemplo, cuando no referimos al uso y cuidado de los recursos, como el agua, podemos preguntar: ¿Cada vez que VOS necesitas escribir algo, usas una hoja nueva? ¿FUISTE alguna vez uno de esos niños que andan por las siestas entre los árboles con sus gomeritas - hondas matando pajaritos? Valen otros ejemplos en línea con la pertinencia: una vez de camino al Glaciar Perito Moreno, el Guía venía haciendo gala de su erudición con una retórica brillante. Hablaba y hablaba, a tal punto que nadie se animaba a preguntar algo. Lo hizo en todo momento, incluso continuó haciéndolo hasta llegar al frente de la pared de hielo, como si tuviera un motorcito que activara su lengua. El fastidio acumulado no dio para más y gentilmente varios de sus visitantes le pidieron que se callara, puesto que disturbaba la sensación indescriptible que generaba el encontrarse con esa masa helada y milenaria. Rápidamente, circuló en el grupo una sensación de alivio.

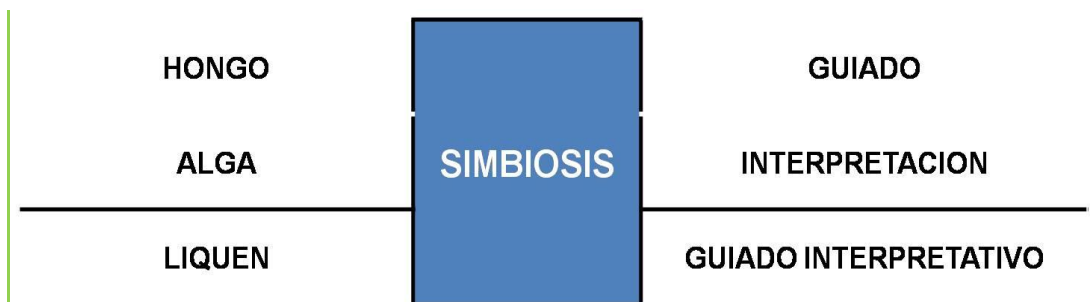


“No lograremos seducir a nuestros visitantes con lo mejor de todo. Lo lograremos *haciendo todo lo mejor* a nuestro alcance”

- **ORGANIZACIÓN:** tiene que ver con EL “CÓMO” se lleva a cabo la acción interpretativa, que aliente al visitante a la continuidad. No debe suponer una carga, sino por el contrario, debe ser fácil de seguir. Y para esto deben tenerse en cuenta

las capacidades humanas tanto para retener y hacer foco en los temas principales, las cuales, no deben ser más de cinco, ya que según Miller (en Ham, S. 1992) resulta inmanejable cuando se tratan de números superiores. Stanislavski (2007) considera la atención en tiempos, y en propia experiencia, considera que la máxima atención puede llegar a los siete minutos. Luego de ello, la atención decae notablemente.

De manera que si el visitante, de antemano se encuentra con una verdadera “ensalada” de datos, nombres, números, etc., es probable que no retenga nada y derive en su aburrimiento. Entonces, la organización cobra forma a partir de las ideas principales, que se constituirán en los hilos que deben seguirse amablemente. Se entiende que cuando menos sean las ideas principales, menor será el trabajo de la organización de la información a transmitir. Tampoco supone que el cúmulo de conocimientos deben ser transferidos todos. Pero si supone que la claridad conceptual y la planificación de los momentos, los que si bien pueden o deben ser flexibles, no implican agotarlos antes de tiempo. Por otro lado, no todos los visitantes a los sitios contenedores del patrimonio son los mismos o llegan con las mismas expectativas. Somos nosotros los provocadores y esto no se logra de manera improvisada sino de manera organizada. *La flexibilidad será aquello que nos permita generar las capacidades de adaptación a los visitantes con la intención de conducirlos hacia los intereses prefijados respecto de la preservación de los recursos del sitio.* La organización es relativa a los tipos de visitantes. Pero la primera medida es lograr que el conjunto de visitantes se funda en un grupo, así conformar un “alma colectiva”. Solo de esta forma la organización se facilita y lograremos efectos sólidos, ya que si no se logra, se estará tirando por la borda cualquier posibilidad de “cautivar” a los visitantes quedándonos simplemente con un conjunto de espectadores no – cautivos.



Las analogías, utilizadas para relacionar el patrimonio y sus características con aquello que se asocia con el conocimiento previo de los visitantes, nos facilitan la transposición del conocimiento a los visitantes. Este cuadro, nos sintetiza la “fusión” que existe entre el Guiado Turístico con la Interpretación del Patrimonio, hecho que bien puede asociarse a una “simbiosis”; tal se manifiesta en la naturaleza entre diversas especies.

Le pasó a un reconocido Guía de un área natural protegida, que en ocasión de atender un grupo de estudiantes de geología de una prestigiosa universidad nacional, tuvo en cuenta todos los detalles organizativos para llevar a cabo un buen guiado. El primer día los llevó a un sitio en el que se resguardan objetos de alto valor arqueológico, lugar en el cual, durante tres horas, llevó a cabo una presentación del tipo “ensalada de conocimientos”² (históricos, culturales, sociales, ambientales, geográficos, etnográficos, etc.) Más tarde, luego de varias horas de presentaciones al mejor estilo de las ponencias áulicas universitarias, se los llevó a observar distintos tipos de fallas geológicas. El resultado de la visita del primer día fue paupérrimo: actos vandálicos que pasaron desapercibidos y desatención casi permanente de parte del grupo. Sin embargo, el segundo día, la cosa cambió. La atención se mantuvo todo el tiempo, la participación fue la ideal y los resultados fueron los mejores. Incluso a partir de algunas explicaciones, algunos habían alcanzado a hacer el “click” de la visitación anterior. ¿Y esto como se entiende siendo que estaba todo organizado? La organización no solo pasa por la logística y los tiempos, sino fundamentalmente por las formas en cómo se lleva a cabo la Guiada, los disparadores que se usan y sobre todo, en atención a los perfiles de visitantes, hecho que no resulta un tema menor. Lo que había pasado el segundo día fue sencillo de entender:

El término PATRIMONIO proviene del latín *patri* (padre) y *onium* (recibido) lo que nos permite inferir que significa “aquello que hemos recibido por línea de nuestro padre”

- **TIENE UN TEMA:** del ejemplo anterior, se desprende el hecho que cuando trabajamos buscando que nuestro destinatario visitante interprete el mensaje que pretendemos, debemos SI o SI concentrarnos en un tema, lo que es

lo mismo decir, de focalizar en una misma línea temática aquello que conforme nuestro GUIÓN. Cada una de nuestras ideas principales, deben estar relacionadas unas con otras a partir del hilo conductor que marquemos.

Asimismo, **el tema se desprenderá siempre de un tópico, siendo este el disparador de la presentación, el paraguas bajo el cual se recubre el tema, el que nos marca el foco principal o mensaje que pretende comunicarse.** El tema será la cuestión a transmitir con referencia al tópico. Por ejemplo, un tópico puede ser “las lagunas del Iberá” y los temas que se desprenden a partir del tópico pueden ser “origen y características generales de las lagunas del Iberá” o “el uso productivo de las lagunas” o “su importancia en el ecosistema”.

Normalmente tenemos muy poco tiempo como para poder desarrollar ante nuestros visitantes todo lo que sabemos o conocemos del sitio. Cualquier intento que hagamos al respecto, el de tratar de explayarnos más de la cuenta, será

² La “ensalada de conocimientos” es una práctica (irrecomendable, por cierto) habitualmente ejercitada. Consiste en una suerte de “lección oral” de un sinnúmero de temas provenientes de varias disciplinas que aparentan un despliegue extraordinariamente amplio de conocimientos, aunque estos aparecen mezclados y sin ningún tipo de relación aparente.

**¿INTERPRETACION
AMBIENTAL o del
PATRIMONIO?**

En realidad estamos hablando de la misma cosa, aunque debe reconocerse, que la acepción INTERPRETACION DEL PATRIMONIO, es mas abarcativa, ya que de esta manera estamos englobando a todo el conjunto de recursos naturales y culturales turísticos que constituyen nuestro patrimonio.

siempre estéril, ya que en este caso “lo que abunda, daña”. ¿Por qué? Por el hecho simple de la vorágine que genera el tratar de decir “todo”, confluyendo en un desorden y lo que es peor, una pérdida de intensidad y efectividad en el mensaje a comunicar.

Es por eso, que establecer un tópico y a partir de este derivar el o los temas, es fundamental. El **tópico** es la idea general, la idea macro. El punto de partida que define “hacia dónde vamos”. El **tema** vendría a ser una porción bien acotada del tópico, perfectamente definido. Sería el “cómo nos vamos”; el que nos conduce hacia el destino propuesto por el tópico. Así, si quiero referirme a la “Historia colonial de la ciudad de Córdoba” estaré definiendo un tópico, lo que quiero dejar plasmado ante los visitantes

a modo de idea general, la que me obligará a elegir el “vehículo” para poder abordarlo. Ese vehículo será el tema, que me facilitará desarrollar un mensaje específico para llegar hasta lo que me propone el tópico. Por ejemplo, el tema para este caso podría ser “La sociedad cordobesa, sus costumbres y tradiciones durante el período hispánico”. Otra significación que podemos dar al tema con respecto al tópico, es la de la “lupa” o cristal con aumento con el que se mira el tópico. Otros ejemplos que podemos mencionar:

Tópico: “el gaucho pampeano”

Tema: “cimarrones, vaquerías y costumbres gauchescas”.

Este ejemplo nos permite referirnos a un personaje clave de nuestra sociedad tradicionalmente ganadera como lo es el gaucho. Y es tanto, en lo que podemos indagar, que podemos estar toda una vida refiriéndonos a él. Sin embargo, el tópico mismo ya nos está marcando una distinción al referirse exclusivamente al gaucho pampeano y no al patagónico o al correntino, entre otros. Hablamos del gaucho pampeano. Ahora bien. Aún así, solo tenemos definida la idea principal, a la cual nos queremos referir. Y como no podemos abarcar todo lo referente a su forma de vida o sus características respecto a cada período histórico, el tema nos ayudará a definir el mensaje principal que vamos a comunicar. Por eso es que en el caso de este tema, podremos referirnos a un período histórico definido (el colonial), las tradicionales vaquerías que se hacían para “cazar” al ganado bovino de los campos argentinos y las costumbres en las gentes gauchescas que fueron derivando a partir de ellas.

Como decía Tilden: *lo importante es el relato*. Por consiguiente, el tema debe estar estructurado a modo de un relato, contado de la manera más amena posible, casi como un cuento en el sentido de la expresión; **siendo el hilo conductor el**

espíritu del tema mismo, el que orienta permanentemente a mantener la línea objetiva del relato en consonancia con el tema y el tópico. **Adolecer de un hilo conductor sería como adolecer de alma. Y el hilo conductor está enmarcado por el tópico.** Sino guardamos esta recomendación, nuestra presentación terminará siendo solo un cúmulo de cosas relatadas, con pérdida progresiva de intensidad que desemboca en la desatención. Incluso a veces, el tema puede estar perfectamente planteado pero si el relato es pobre, asistiremos al mismo desastre. Nos alcanza con recordar esas conferencias a las que asistimos y vemos, por estar igualmente desconcentrados, como la gente de a poco se va levantando hasta dejar el auditorio casi vacío con un expositor embriagado en su propia monotonía y cegado a las percepciones de su público. Muchas veces, desnudando un acto de soberbia, estas personas se justifican en la dificultad que presenta el tema para que sea entendido por personas poco formadas en la materia; cuando en realidad, la dificultad radica exclusivamente en la forma, en el cómo se plantea el tema y las limitaciones del orador a la hora de facilitar la comprensión. En efecto, debemos darle mucho crédito a esa frase que dice que **“no existe tema que no sea abordable desde la simpleza, solo depende de la capacidad del orador”**. Siguiendo con la línea de ejemplos, decíamos que el tema le da entidad a la presentación. Si nos quedamos solo con el tópico, perdemos significatividad y lleva a la pregunta repetida hasta el hartazgo por los intérpretes ¿Y qué? Si estuviéramos en el Parque Provincial Uruguái en Misiones, podríamos plantearnos *“El furtivismo y sus estragos con los animales silvestres”* ¿Qué se me está diciendo sobre eso? ¿Qué significatividad tiene la cuestión para mi vida? Y... en realidad, muy poco. Como tópico puede resultar suficiente pero no me reduce la escala para referirme a algo en particular. En cambio, si reducimos la escala o incluimos un tema, vamos a observar que va adquiriendo sentido específico. *“El furtivismo y sus estragos sobre los felinos de la selva misionera”*. Incluso bajando la escala, adquiere mayor connotación el tema: *“el furtivismo peletero y ornamental y sus estragos sobre la población de yagaretés en el Parque Uruguái, en Misiones”*.

Principios de la Interpretación del Patrimonio y Guiado Turístico

Todo lo hasta aquí desarrollado, para que aspire a generar un buen corolario conceptual, debemos indefectiblemente relacionarlo de modo directo con los principios fundamentales de la Interpretación del Patrimonio, los que formulara el mismo Freeman Tilden en su obra maestra *“La Interpretación de Nuestro Patrimonio”*.

Tomaremos cada uno de esos principios y trataremos de relacionarlos directamente con una Guiada Turística con la firme intención de contribuir a su trascendencia y efectiva aplicación. A decir:

1. Cualquier acción interpretativa que no relacione lo que se está describiendo o abordando con algún elemento, con “algo” que sea parte de la personalidad del visitante, será un esfuerzo estéril.

Por eso es que al desarrollar una Guía Turística en la que nos jactemos de bucear en la interpretación, debemos estar muy atentos a “quienes” tenemos enfrente en cuanto a sus orígenes o de dónde viene, motivos por los cuales llegaron de visita, expectativas que esperan satisfacer (si es que las tienen, porque la verdad, es muy usual encontrarnos con personas que no poseen expectativas porque llegaron por casualidad o empujados por otras o simplemente porque se trata de un sitio famoso y punto).

Solo teniendo bien en claro estos aspectos podemos aspirar a relacionarlos al patrimonio con aquello que le resulte común, familiar, cotidiano. La guía debería poder ayudarlos a relacionar desde la experiencia de vivenciar trascendentalmente y logre un encaje perfecto en sus vidas.

Esta actitud debe favorecernos a abandonar esas pobres experiencias que solo representan “más de lo mismo” y terminan siendo aisladas, desconectadas con aquello que resulta cotidiano para quien se convierte en visitante; concluyendo en una simple actividad más de las que pueden realizarse en un sitio. Por eso mismo es que la conexión con el visitante es vital. Lograr una buena sintonía permitirá desnudarlos en el sentido de indagar en aquello que los motiva, que los moviliza en la vida. Esto será siempre una fórmula que nos permitirá encarar sendas de éxitos y buenos logros con nuestros visitantes. El poder explicar sencillamente acerca de las bondades de un perfume natural que podemos detectar en un sendero, puede resultar mucho más penetrante para un grupo de señoras y señoritas “coquetas” si es que lo asociamos con el uso diario que les otorgan a los perfumes en el más estricto sentido de su significante; incluso pudiendo ser muchísimo más efectivos que utilizando otro tipo de información un tanto más compleja. ¿Por qué? Porque se asocia a su personalidad. Y una vez que tenemos la “atención en el bolsillo” la cosa se facilita, pues hemos accedido a ellas a través de elementos que les son muy comunes en lo cotidiano y que no podrían estar sin ello.

2. La información brindada tal como se presenta, no es interpretación. A pesar que la interpretación es una “revelación” que se basa en la información, se trata de cosas perfectamente diferenciada una de otra.

En el maravilloso mundo de los guiados turísticos, suele suceder que damos por hecho que cuando más hablamos y más información “tiramos”, nuestra producción se enriquece e impactamos fuertemente en nuestros visitantes. Lo que decimos siempre. Esos guiados tipo “lección escolar”, son los que caracterizan el ejercicio profesional.

Precisamente este principio nos advierte de la importancia de la revelación e implícitamente nos deja ver la obligación que tenemos de propender hacia ella, dejando de lado o rompiendo con el tradicionalismo que nos convierte en parlantes ambulantes. Suele suceder que pocas palabras valen más que mil; y esto también incluye los ámbitos de los guiados, siendo esto una forma más de revelación.

La información es un insumo, es materia prima. Debemos entender al guiado turístico como el gran procesador de esos insumos y constante generador de vínculos, relaciones y asociaciones para facilitar el entendimiento del visitante en relación a la importancia y trascendencia de lo que estamos comunicando. Para eso, cada cosa debe ser presentada como una “verdadera revelación”, de modo tal que pretenda impactar, haciendo de aquello que aparece como insignificante, algo verdaderamente importante, mostrando y permitiendo comprobar lo que estamos ayudando a revelar.

3. La Interpretación es un arte. No solo por cautivar los corazones y movilizar las almas, sino porque en sí misma, combina o toma desde otras artes, elementos que le servirán para sus fines.

Tendremos todas las oportunidades para detectar el carácter artístico de las guiadas interpretativas. Sería inadmisibles negarlo, pues carecería de sustento lógico. O sea. ¿Todos los Guías de Turismo somos artistas? Efectivamente y en tanto y en cuanto seamos capaces de tomar de las distintas “otras artes” los elementos que nos resulten de utilidad. Saber amalgamarlos será otra tarea al igual que el aplicarlos. Todos los Guías tenemos un poco de actores, de cantantes o de pintores y escultores. Pensamos la escena, utilizamos un guión o speech y no falta oportunidad de agregarle un canto o un recitado o actividad que permita el diseño, la construcción o la recreación de algún valor intangible.

El cautivar corazones y movilizar almas es la razón de ser de la interpretación y de cualquier tipo de guiada turística, lo que lo convierte en el más importante punto de encuentro.

Pero un Guiado, como una expresión creativa, demanda la integración de una importante cantidad de otras artes y disciplinas que nos facilitarán la guiada. Será cuando entonces surja el interrogante que dice ¿para una buena guiada interpretativa debo ser experto en cada una de las artes que se pueden involucrar? La respuesta no necesariamente es afirmativa. Y a pesar que no se debe responder a una pregunta con otra, ante este interrogante es tremendamente importante que nos respondamos con la pregunta que dice **¿PARA QUE TENGO TALENTO?** Sería realmente dudoso que un Guía no posea talento alguno que sea aplicable a cualquier guiado.

4. La meta principal de la Interpretación no es instruir a la gente o visitante. No se trata de una clase. Se trata de de arribar a una meta que tiene por objeto a la motivación.

Más de lo que en muchas oportunidades lo repetiremos: ninguna guiada puede considerarse una suerte de réplica de lo que hace un maestro o profesor. Sería hasta una falta de respeto, lo que por otra parte, no conduce a ningún lado. Nosotros no debemos perder de vista jamás, que quienes constituyen el grueso de nuestros visitantes son aquellos que encajan con el concepto de turistas, los que como tales buscan distenderse. Nosotros, tomamos esa distensión como una oportunidad a capitalizar y transformarla en ocasión lograr en ellos aprendizajes significativos desde una posición no formal. Y atención que estamos diciendo con esto cosas diferentes, puesto que no es lo mismo instruir que generar aprendizajes significativos. La instrucción apunta a la aplicación de un modelo, que a menudo no deja lugar al pensamiento crítico. Marca lo que debe hacerse y punto. Sin embargo, el aprendizaje significativo busca indefectiblemente impactar de modo tal que arroje resultados positivos en la vida misma del visitante, en un ámbito de distensión y amenidad, de cordura y paciencia. Lograr entusiasmos, comprensión de la importancia que tiene “uno” en la conservación del patrimonio y todo lo que puede llegar a hacer que antes ni siquiera era capaz de imaginar.

Estas afirmaciones generan el riesgo de caer en la contradicción al respecto de la “docencia” que naturalmente generan los Guías. En efecto, la motivación es clave a la hora de provocar, ya que el tiempo que tenemos asignado para trabajar con los visitantes, siempre son limitados, por lo que la motivación se convierte en un disparador para que estos, al regresar a sus sitios de origen, la mantengan a modo incentivo para seguir profundizando acerca de la importancia y trascendencia (e inmanencia) que posee la conservación del patrimonio.

5. La Interpretación se ocupa del todo y no de partes aisladas. Integra totalidades y no parcialidades. Por ende, se direcciona hacia el ser humano bajo igual consideración, entendiéndolo como un todo y no constituido por facetas.

Esto no quiere decir que un Guía tenga que abordar todos los tópicos y temas habidos y por haber de acuerdo a la realidad que vaya a presentar o poner en valor. No se refiere al contenido de una guiada interpretativa. Refiere al destinatario de la guiada interpretativa y su condición de persona de carne y hueso, integrada biológica, emocional y metafísicamente en uno.

Este principio establece claramente que no existe separación posible entre el sentir del “alma y el corazón” y el sentir de la mente, de manera que todo lo integre, todo lo que haga y todo lo que incluya una guiada interpretativa debe, obligatoriamente, considerar al hombre como un todo, como una sola cosa, que deja de lado esas mezquindades que solo tienden a enfocar la vida de acuerdo a las perspectivas que se presenten. Esto es,

debemos lograr el convencimiento, pero un convencimiento basado en la lógica y en el sentimiento, juntos e integrados. Siguiendo esta línea, puede decirse que un Guía Intérprete no puede separar lo profesional con lo que constituye su vida. De ninguna manera. Lo que comparte (aquello que sabe, conoce, domina) es parte misma de su cuerpo (mente) y alma. Y hacia ese mismo objetivo debe apuntar con respecto a sus visitantes.

6. La Interpretación dirigida a los niños, no debe ser una simple dilución de la presentación para los adultos, como si se tratara de minimizar. Debe tener la misma fuerza y carisma, con la diferencia que el enfoque deberá ser diferente y asociado a sus necesidades.

Por eso es que siempre decimos que una cosa es trabajar con adultos y otra muy distinta trabajar con niños. Esto recuerda a la típica acción de los padres, cuando los niños están comenzando a hablar. ¿Por qué les enseñan a decir “tutú” lo que se llama “auto”? El auto es auto y el tutú, vaya uno a saber. Bueno. Muy a menudo a nosotros los Guías nos pasa algo por el estilo cuando son niños los que conforman nuestras plantas de visitantes. Y lo que vamos a hacer es plantearles exactamente lo mismo, sin diferencias, con excepción de las transposiciones necesarias de acuerdo a su edad, a riesgo de pasar por tontos de no hacerlo. Esto es algo que si o si debe tenerse en cuenta. Adecuar el lenguaje y las actividades no significa diluir la guiada o hacerla menos significativa. Por ejemplo si estamos guiando en el “Fin del Mundo” y tenemos que abordar la llegada de los primeros argentinos a la isla, debemos partir de disparadores que con los grandes podemos obviarlos, como por ejemplo formulando preguntas del tipo “...*Si gran parte de la Argentina ya estaba poblada hacía mucho tiempo ¿Por qué motivo es que no se decidió poblar antes estas regiones siendo que contienen tan hermosos paisajes y maravillas naturales? ¿Qué cosas se le habrá cruzado por la cabeza a Luis Figue para radicarse aquí?*” De esa manera estaremos provocando. Provocando el “pensar”, el aplicar juicios críticos y facilitarles las asociaciones.

Con los chicos tenemos un doble o un triple desafío. Debemos recordar que se trata de generaciones que vienen con una computadora con conectividad ilimitada en la cabeza y a lo que hay que adicionar 100 canales de documentales televisivos. ¡Qué desafío, mi Dios! Y atención que esto es común a muchos no tan chicos.

La principal deducción que podemos establecer con respecto a los principios de la Interpretación del Patrimonio que nos propusiera Tilden y que nosotros lo tomamos como referencia fundamental para trasladarlo al campo de las guiadas turísticas, tienen que ver con la materialización de un nuevo principio consecuente de los anteriores: ***“la Interpretación del Patrimonio es el motor de toda guiada turística. Si por alguna causa, razón o circunstancia ese motor fallara, la Guiada Turística no tendría la fuerza necesaria para activar el alma y la mente de nuestros visitantes”.***

ACTIVIDAD:

Vamos a armar el marco teórico de una guiada interpretativa. Para ello vamos a ampararnos en lo leído previamente.

Vamos a empezar definiendo un tópico y de acuerdo a ello, trazar los temas.

Después trataremos de conformar la estructura, pensar el GUIÓN o el “cómo lo voy a presentar” con las respectivas estrategias.

El Guía de Turismo como LIDER

El liderazgo desde la óptica que nos preocupa e interesa, se relaciona con el acertado manejo y conducción de las personas integradas en un grupo. Este es un requisito indispensable para conducirnos entre los visitantes.

Podemos decir de una manera práctica y accesible, que se trata de la forma de posicionarse como **“la cabeza”** del grupo, pues necesariamente y con independencia de las técnicas de interpretación que se apliquen, se debe conducir y coordinar a la gente a la cual llevamos o que llega de visita al lugar. Para esto interesa dejar plasmado el concepto, lograr su aprehensión y dejar cristalizado el rol. Esto es importante por ser un deber de parte del Guía, pues se trata de una demanda subyacente de parte de los visitantes.

Cuando hablamos de relaciones interpersonales, es indispensable mencionar a los conductores “hacia las expectativas que busca el visitante”, siendo este, el deber y obligación al que debe responder un profesional en turismo, el que como todo individuo, posee defectos y virtudes que debe conocer; esto implica mirar primero dentro de uno mismo, conocerse para luego entender a los demás y reflejar lo que quiere lograr, lo que busca alcanzar con los demás para conseguir el éxito. Este análisis llevara a un mayor entendimiento para luego conocer a los demás y de esta forma mejorar nuestro desempeño como líderes.



Para alcanzar máxima productividad, como Guías de Turismo debemos constituirnos en líderes.

El liderazgo es un aspecto fundamental de la profesión. O nacemos con esa condición o la adquirimos entrenando en ese rol. Posicionarnos en ese rol, es un deber, tal como se expresaba precedentemente. La capacidad para ejercer un liderazgo efectivo es una de las claves para la eficiencia del sentido educacional que le conferimos a una visita y un correcto manejo de los grupos. Debe ser eficaz, como el resto de los elementos intervinientes en el turismo (la realización de otras actividades que se complementan).

Alguno se preguntará la causa por la cual constituirse en líder. Y esto responde a la disposición natural que tienen las personas de seguir a otra en un lugar que no conoce o bien con la intención de que este le muestre o demuestre algo. Además, la gente tiende a

seguir a quienes le ofrecen medios para la satisfacción de sus deseos y necesidades. El liderazgo y la motivación están estrechamente interrelacionados. Si se entiende la motivación, se apreciará mejor qué desea la gente y la razón de sus acciones. Entender se hace fácil si tratamos de recordar alguna situación de encontrarnos en un lugar que no conocíamos y como procedimos con respecto a quien se convirtió en nuestra ayuda.

Ahora sabemos que el ecolumnarse detrás de un líder en una situación como la visitación a un sitio desconocido es algo lógico y natural. El punto está en que el Guía debe ser absolutamente consciente de esto por dos motivos: el primero, por una cuestión de seguridad y resguardo tanto de los visitantes como de los bienes patrimoniales. El segundo motivo, por la razón que sin liderazgo no existe posibilidad alguna de "seducción". Y si la seducción estuviera en jaque, estaríamos condenados al fracaso. Es decir, la acción de liderar excede la norma y responde a factores psicológicos que incide permanentemente, puesto que quien conduce es la persona que "me va ayudar a descubrir el sitio, o mejor aún, quien me inducirá a una mejor experiencia en el lugar".

Los títulos y antecedentes en algún campo disciplinar no nos alcanzan para convertirnos en líderes. Para eso, debemos formarnos en el "arte de la seducción" y en "saber motivar para la generación de cambios en la realidad"



Esto tranquilamente se asocia a la noción semántica del liderazgo como las **"cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la interpretación y el control de otros individuos"** o bien como **"un intento de influencia interpersonal, dirigido a través del proceso de comunicación, al logro de una o varias metas"**.

Por otro lado, el liderazgo involucra, activa la participación. Los miembros del grupo de visitantes, dada su voluntad para aceptar las órdenes del

líder, ayudan a definir la posición de este y permiten que transcurra el proceso del liderazgo. Si no hubiera a quien conducir, las cualidades del liderazgo serían irrelevantes. Para nosotros esto se presenta como una gran ventaja y lo curioso del caso es que pocas veces nos damos cuenta, pues el visitante al llegar, es automáticamente puesto bajo nuestro control, hecho que es implícitamente asumido por ellos.

Liderar también es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de los seguidores. De hecho, algunos líderes son capaces de provocar conductas verdaderamente inexplicables en sus seguidores, llegándose a casos extremos aunque nosotros, debemos desarrollar el poder de *influir* pero bajo una convicción y principios en ajuste a la moral del sitio o lugar, la honestidad y transparencia intelectual. Por eso es que cabe perfectamente bien esta definición que dice **"liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de objetivos específicos"** (Chiavenato,

1993). Entre otras cosas, además de las mencionadas, el Guía es un líder porque reúne (o debería reunir) las siguientes capacidades o condiciones vitales:

1. Capacidad de influir sobre las creencias o acciones de los visitantes a un sitio: considerando el reconocimiento implícito de las personas que integran el grupo de visitantes en torno a la interlocución que genera entre el medio y el visitante lo que facilita su capacidad para influir sobre estos.

2. Capacidad de autoridad entre sus visitantes teniendo en cuenta que ejerce una posición que demanda la toma de decisiones: el simple hecho de tener que optar por una de dos alternativas durante una guiada, ya estará poniendo a prueba nuestra condición de líder, la cual no puede ser improvisada.

3. Debe estar debidamente legitimizado: tal legitimación llega en la “mano derecha” con una credencial académica que habilite el ejercicio de la profesión y como garantía de contar con las habilidades y destrezas necesarias. En la mano izquierda trae el aval institucional que corresponda.



Paralelamente, cuenta con otras capacidades como resultante de la fusión entre las habilidades y destrezas y la ética profesional, como ser:

- Capacidad para usar el poder con eficacia y responsabilidad.
- Capacidad de comprender que los visitantes tienen diferentes fuerzas de motivación en momentos diferentes, lo que obliga a asumir actitudes dinámicas, en adaptación a la situación.
- Capacidad de inspirar y despertar sensaciones ocultas y explotar a la máxima expresión las expectativas del visitante.
- Capacidad para desarrollar un clima que permita cumplir motivaciones de los visitantes.

TIPOS DE LIDERAZGOS

En psicología social, tradicionalmente se identifican tres tipos ideales de liderazgos los que poseen características propias estos son el paternalista, el *laissez faire* (dejad hacer, dejad pasar) el democrático y el carismático. Más allá de las combinaciones o alguna característica muy particular que alguno pudiera ostentar, vale decir que estos tipos ideales no tienen expresiones puras aunque son aplicables para su interpretación. Con independencia de ello, vamos a considerarlos atento a que los Guías no escapan a la condición de líder cuando se encuentra al frente de un grupo de visitantes. Para el caso, nos acogimos directamente a las particularidades de los perfiles de los Guías para cada uno de estos tipos, sin entrar en detalles generales para otros tipos de grupos. Un repaso

por cada uno de ellos, nos viene bien para hacer el ejercicio de pensar a cuál de los tres nos acercamos (todos tenemos un poco de los tres pero siempre abundan más características de uno que del resto)

- **PATERNALISTA:** es aquel que se mueve en la conducción con un estilo autoritario. Este no necesariamente refleja actitudes de “dictador” sino que su línea de trabajo con el grupo es inflexible, pues le cuesta salirse de su guión ante los aportes del visitante o sus conductas. Está siempre atento a la situación del grupo. Normalmente es servicial, atento por demás y está muy pendiente de sus visitantes, puesto que es como “un padre con sus hijos”. También se caracteriza



por “rebozar” de conocimientos aunque su presentación tiende a la mecanización. Es muy amigable con los sistemas de premios pero también incluye a los castigos en cuanto a la participación de sus visitantes. Al mismo tiempo, es muy celoso y custodio de todo su grupo y no se les escapa cualquier intento de

influencia externa que pudiera haber. Suele tener ciertas actitudes que pueden aparecer como violentas delante de sus visitantes aunque no tenga mala intención, dado que esta fervientemente apegado a sus objetivos de visitación.

- **Laissez faire o permisivo:** siempre se presenta como muy noble y como que provoca “ternura”. Pero se queda en ello ya que resulta como “sin energías” como si le faltara fuerzas en la voz o en sus movimientos. Sus expresiones son pobres aunque simpáticas y debe esforzarse por mantener la atención. Está como esperando lo que a su público visitante le interesa. Mientras tanto es como que pasa sin pena ni gloria y dependiendo del grupo, el que tiende a dispersarse permanentemente puesto que le cuesta mantener un orden. Como su nombre lo indica, es permisivo y permeable a todas las sugerencias que van surgiendo, siendo que su problema comienza cuando hay varias propuestas en disputa, sobre las que tampoco tendrá decisión. Es muy analista y descriptivo de las situaciones pero incapaz de tomar decisiones concretas.
- **DEMOCRÁTICO o también llamado PARTICIPANTE:** Es abierto, cortes, desestructurado y busca la ambientación ideal para el grupo en todo momento. Está atento a las expectativas del grupo y en hacerles descubrir cosas nuevas, ya que cuenta con el don de la empatía. Es conciliador y busca siempre el consenso en los momentos que así se requieran, dando lugar a la participación de todos. Es

muy seguro de sí mismo porque tiene certeza acerca de lo que conoce y de cómo conducir al grupo. No está atado a su discurso sino que lo ata conforme las necesidades que van surgiendo. No necesita hacer ningún tipo de alarde para hacer visible sus capacidades de conducción. La seguridad es un rasgo distintivo y actúa a nivel de certeza que provoca plena confianza entre sus visitantes. Vale recalcar, que su condición de democrático, no significa que permitirá que el grupo tome las decisiones que correspondan a él. Lo que hace es facilitar la participación equitativa de todos, dándoles el lugar que corresponde a cada uno, sin distinción de ninguna naturaleza.

La combinación del tipo DEMOCRÁTICO con una personalidad carismática, arrojan como resultado el perfil de liderazgo IDEAL que debe poseer un GUIA. Generalmente, la condición de carismático viene asociado con el democrático, aunque no necesariamente se tenga que dar a la inversa. ¿Por qué? Porque muchas veces sucede que el carismático de “cuna” no alcanza a advertir su cualidad fundamental o si lo hace, será de manera tibia. Lo importante es que ambas condiciones pueden ejercitarse, pueden entrenarse. Lo primero que se sugiere hacer es “autoexaminarse” para determinar qué tipo de liderazgo se ejerce ante los grupos de visitantes. El balance dejará al descubierto las cosas que se deben dejar de lado y las que deben ser incorporadas.

Al respecto del carisma, se debe tener cuidado de no repetir modelos y tratar de ejercitar aquellos que resulten cómodos a nuestra personalidad y carácter. Sobre esto es importante caer en la redundancia pues todo aquello que no resulte original es automáticamente desechado por los visitantes, pues subyace “en el aire mismo” que no nos estamos expresando conforme lo que “somos”, lo que en consecuencia, deriva en una erosión del vínculo.

ACTIVIDAD

Plantear el nombre de un número determinado de personas a las cuales se conozca y reconozca como líderes. Estos pueden ser locales o nacionales; sin importar su origen, profesión, cargos, etc. que ostenten o hayan ostentado. Luego de ello, proceder a imaginarlos a cada uno, en el papel de Guías y tratar de encuadrarlos de acuerdo a los tipos presentados.

Otra actividad la podemos hacer mediante un “rol play”. Organizar a los participantes en grupos y provocar que cada uno de ellos lleve a cabo una representación que tienda a la interpretación de los tipos. Las variantes son muchas y no necesariamente los tipos deben representarse de manera pura. El coordinador deberá estar atento a que todos los casos estén representados. Acto seguido, se procederá a una puesta en común en donde se destacarán las actuaciones y los detalles percibidos. La reflexión deberá ser orientada por el capacitador de modo que cada participante pueda desarrollar su propia autocrítica.

PERSONALIDADES DE LOS GUIAS

El éxito o fracaso de la visitación interpretativa de un sitio depende lógicamente de las ganas que el visitante traiga consigo y del “dejarse” seducir por las expresiones del sitio. Pero la responsabilidad mayor esta en las manos del Guía, del cual emanarán los puentes necesarios para el éxito de la empresa.

Los seres humanos no somos todos iguales. Lo mismo sucede con los Guías al ejercer su profesión, máxime cuando caen en lo que llamamos “chatura” o la escasa autocrítica a sus actividades. Esto es necesario realizar tanto por el bien profesional como por la efectividad misma de la interpretación. A continuación presentamos un listado general de algunos perfiles que caracterizan nuestras personalidades, independientemente del tipo de liderazgo que pudiéramos ostentar. Se destaca que estos perfiles están caracterizados en positivo y en negativo (marcados con +/-), los cuales también pueden ser de utilidad en algún momento. Lo importante para nosotros es saber hacer una conjunción que nos permita construir el perfil que podría caracterizarnos mejor para una mejor interpretación:

- + ANFITRIONES: son muy corteses y no exceden en ello, es decir, no se transforman en “babosos obsecuentes”. Tienen perfil bajo pero irradian amabilidad y sus rostros parecieran demostrar alegría en lo que hace. Es servicial y capaz de despertar respeto e impactos múltiples en los visitantes. Son muy requeridos y generalmente marcan la diferencia entre sus pares, pues su carácter vocacional se expresa de manera muy fuerte.
- + SIMPÁTICOS: siempre tienen palabras refrescantes, llenas de alientos y son capaces de generar sonrisas permanentes. Es como que poseen un don especial, que hace a que estén siempre alegres, amor propio bien alto y una palabra que provoca sonrisas a cada rato; lógicamente sin caer en el mal gusto o la grosería. No por ser simpáticos son payasos, en tanto no pierda el hilo conductor de la guiada.
- + ESTUDIOSOS: son esos Guías que buscan la perfección permanente a sabiendas que no la van a lograr nunca. Los moviliza el dar lo mejor para la valorización de los objetos que conforman el patrimonio. Comparten sus conocimientos, buscan su divulgación. Tienen escasas aspiraciones por vanagloriarse aunque tarde o temprano, les llega por otras vías. También son muy requeridos a la hora de un guiado.
- + ESTRATEGA: Es muy aplicado con las técnicas y estrategias que utiliza, las que hace aparecer como espontáneo. Hace que el visitante se vea sorprendido siempre y sea quien descubra las cosas, pasando desapercibido en este aspecto. Es muy minucioso al planificar y no se le escapa detalle. Si sucede, no se hace mala sangre ya que ve al “mañana” como oportunidad de mejorar.

- + ANIMADOR: no solo en el sentido de la “animación” como un conjunto de actividades sino como activador permanente de la integración del grupo. Fomenta la participación de modo que todos tengan igualdad de oportunidades para sensibilizarse con el patrimonio. Siempre tiene palabras de aliento o de acercamiento para cada uno. Quiere ser equitativo y lograr efectividad con todos.
- + COMPRENSIVOS: se inquieta y se preocupa por todos. Siempre tiene unos minutos para dedicárselos a cada uno de sus visitantes, al menos para preguntarle cómo se siente o cómo está. Es generalmente muy seductor aunque a veces se extralimita y termina convirtiéndose en “psicólogo” pero en general su actitud es muy positiva, ya que no cae fácilmente en la crítica sino en entender las causas de los comportamientos, hecho que le facilita enormemente el trabajo grupal.



Todos estos perfiles positivos, al conjugarse, convergen en el perfil del CARISMÁTICO, quien tiene desarrollado dotes especiales provenientes de cada uno de los perfiles enunciados. Ese carisma le permite mantener la atención permanente del grupo, de constituirse en el núcleo sobre el cual giran todas las actividades previstas, al tiempo de ganarse el respeto y consideración de todos los visitantes.

Entre los negativos, podemos mencionar algunos, destacando que una “pizca” de alguno de ellos, a veces no viene mal para atacar alguna situación particular. Veamos:

- AUTÓMATAS: son los que parecen tener insertado en CD en la cabeza y su boca y lengua se transforman en parlantes que repiten lo grabado. Son tremendamente estructurados y memoristas al extremo. Incluso en ocasión de animaciones o juegos proceden de memoria quitándole fuerzas al objeto. Hablan todo el tiempo y cada pregunta del visitante lo ponen en aprietos, pero no por no saber sino porque se desestructura. Si se tuviera la ocasión de repetir una salida, se verá que parecería ser que todas son iguales en lo que repite. Las mismas formas de presentar los mensajes, los momentos de hacer algún chiste que a su vez serán siempre los mismos. No se plantea cambios y es muy cerrado a las innovaciones.
- SABELOTODOS: al igual que los autómatas, son una máquina de recitar datos. Se transforman en el epicentro absoluto de la visitación o al menos es lo que buscan. El sobresalir es su ideal y está por encima de las sensaciones o emociones de su público, y si sucede, será porque es lo que pretende a partir de

su intervención. Lo caracteriza su afán por “ganar” ya que nunca perderán en una discusión. El “ganar” a toda costa lo ubica por encima del resto. Es extremadamente inteligente, creativo e innovador pero focalizado en lo que a él le interesa y no en lo que el patrimonio del sitio marca. Siempre tiene alguna estrategia para obtener ventajas o demostrar sus dotes intelectuales.

- YOISTAS: al igual que el anterior, pretende sobresalir. Pero la diferencia fundamental que no es el juego el que lo moviliza sino su profundo amor propio que lo concentra exclusivamente en hablar de él mismo. Son esos Guías que creen que son el centro del universo y que lo que existe es gracias a ellos. Es una “fábrica de pedanterías” ambulante. Y si bien por lo general son muy completos en cuanto a conocimientos, los orientan hacia dónde a ellos les interesa y sobre todo, les permita quedar como verdaderos genios ante los visitantes. Lo triste del caso, es que a la distancia se los reconoce. No se necesitan muchas luces para percatarse de tener un yoistas porque empiezan hablando de sí mismos, prosiguen haciendo lo mismo y terminan de igual modo.
- HISTÉRICOS: están detrás de todo el mundo todo el tiempo. Su atención pasa por controlar desenfadadamente los movimientos de sus pasajeros. Tiene el NO a flor de labio y pareciera ser que todo lo que hiciera el visitante molesta y altera el ambiente. Da la impresión de querer sacarse cuanto antes al grupo de encima y sus invitaciones o acciones “seductoras” parecieran ser órdenes por cumplir a rajatabla. Las recomendaciones y prohibiciones son las bases de sus guías. Despiertan antipatía de parte de sus grupos aunque no tanto como los “yoistas”. Les molesta lo espontáneo ya que son muy estructurados y es quien decide a cuáles cosas se debe prestar atención.
- CÍNICO: es ese que parecería gozar con las ingenuidades o con los errores de sus visitantes, ya que no pierde oportunidad de hacer quedar mal o en ridículo a sus visitantes sin necesidad alguna. Cualquier comentario, sea inocente o no, es sometido a su sarcasmo incisivo y mordaz, para provocar carcajadas socarronas que a veces llevan hasta la crispación a sus visitantes, los que generalmente antes de entrar en discusiones con el Guía, prefieren no hablar o quedarse inmóviles. Son muy condicionantes y a su vez tienen la astucia de manipular las situaciones, lo que les permite salir siempre airosos.
- AGRESOR: es una variable del cínico pero con la diferencia de que lo hace abiertamente, sin ocultarse detrás del sarcasmo como en el caso anterior. Este es directo, de los llamados de “pocas pulgas” que no andan con muchas vueltas para expresar sus sensaciones ante sus visitantes. No tendrá ningún empacho en hacer saber acerca de la falta de fundamentos en una opinión o en opacar airadamente algún aporte de los visitantes. Es tanta su compenetración que no admite disidencias y en caso de sucederse, responde con violencia verbal. Tiene muy

bien aceptada una cuota de histérico y de antipático, siendo lógicamente incapaz de regalar una sonrisa.

- CONFESOR: son esos Guías que hacen catarsis con sus grupos de visitantes. Y si bien nadie está exento de tener un mal día o atravesar cualquier situación difícil, no hay motivos externos que justifiquen dicha actitud. Nuestros problemas, son propios y de nadie más. No hay necesidad de compartirlas en una guiada salvo que medie alguna cuestión muy especial. A veces son el producto de algún desequilibrio emocional que nos esté perturbando, hecho que acaba por ser puesto en escena innecesariamente delante de nuestros visitantes.
- POLITIQUERO: muy de moda últimamente. Son aquellos que se ven identificados con alguna corriente política o ideológica determinada y no pierden oportunidad de manifestarla ante sus visitantes. Y si bien no está mal identificarse en este sentido, lo malo pasa por expresarla cuando no corresponda o ser recurrente sin necesidad. No acepta opiniones contrarias o mínimamente diferentes, pues está obnubilado con sus creencias ideológicas. Todo lo que existe es gracias a algún grupo político o conservacionista combativo o a la figura de algún líder de estas lides. En términos generales, se trata de un militante disfrazado de Guía, que usufructúa la oportunidad que brinda la profesión para fines diversos, como bien puede ser su militancia en grupos de interés.
- IDIOTIQUERO: variante del anterior pero con escasas luces, en la que no solo intervienen dosis político-ideológicas sino también pueden aparecer otros componentes míticos o religiosos. Son esos que se prenden de discursos poco profundos o que construyen discursos basados en premisas inconsistentes, del tipo “mañana se acaba el mundo” o que “deben devolverse todas las tierras a los originarios dueños” o que pretenden que todo el mundo salga convertido en un adorador de la naturaleza después de sus guiadas. Sus ropajes lo anticipan como tal puesto que es poco convencional en sus atuendos y presentación personal. Coloca a su filosofía de vida como el gran centro del universo y casi siempre se ve sorprendido por no ser interpretado por los visitantes, hecho que lo lleva a defenderse sin la más mínima generación de autocrítica.

Actividad

Hecho en un taller, el capacitador llevará a cabo una representación de cada uno de los roles. Estos seguramente aparecerán de acuerdo a los tipos puros tal cual se presentaba anteriormente. Pero de seguro que este tienda a combinarlos o bien presente otros perfiles. Se hará un seguimiento u observación de cada una, tratando de identificar cada tipo como a su vez detectar otras características que no hayan sido mencionadas. Lo más importante de todo no pasa por identificar a cada uno de los tipos de líderes o sus perfiles. Pasa por el “click” que cada uno de los participantes pueda hacer internamente, “sea para desechar lo que hace mal o fortalecer lo que hace bien”.

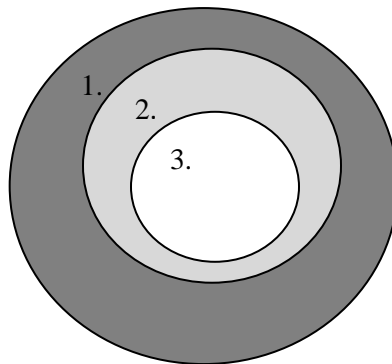
El Guía de Turismo y el Grupo de Visitantes

Fundir las almas individuales en un alma colectiva, es la labor inicial de todo Guía intérprete

La Rae, define al término GRUPO (del italiano “*gruppo*” o *nudo*) como una “pluralidad de seres o cosas que forman un conjunto, material o mentalmente considerado”. En términos más precisos, el psicólogo suizo-argentino Enrique Pichón Riviere, acuñó una definición de grupo estableciendo que se trata de “*un conjunto restringido de personas ligadas entre sí por constantes de tiempo y espacio, y por su mutua representación interna, que se propone de forma explícita o implícita una tarea que constituye su finalidad*”. Como se aprecia, el sentido original del grupo es el “nudo”, lo que remite conjuntamente con su acepción alemana de “*kruppo*” (masa redonda) a un conjunto de individuos que se encuentran vinculadas con un fin determinado, amalgamadas, caracterizadas por cierta cohesión y finalidades últimas, no siendo una simple reunión de personas sino fundamentalmente las interrelaciones que construyan. Por ende, puede decirse que los grupos no nacen por sí mismos. Los grupos se forman, siendo el producto de la fusión de intereses de parte de sus miembros, los que los lleva a comportarse en consecuencia a dichos fines.

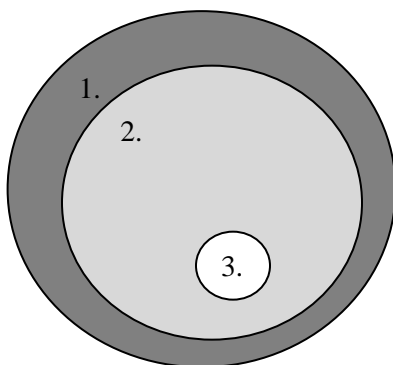
El manejo, la atención, el cuidado, el trabajo profesional de todo Guía, tiene como destinatarios directos a los individuos pero a partir de su integración en grupos, independientemente que podamos hacerlo de modo individual. La generalidad de las veces es en grupo de personas comunes, las cuales poseen en la medida de sus capacidades, la facultad de reconocer y definir sus objetivos de visitación a un sitio como así también, la facilidad de integrarse para arribar a los fines de dicha visitación. Por ende, cambia sustancialmente el tratamiento que se pudiera hacer al respecto del abordaje de distintos temas, ya que no es lo mismo trabajar con una o dos personas que hacerlo con un grupo. No es necesario ser experto para percatarse que los comportamientos individuales son diferentes a los que se producen cuando se produce una reunión de personas. Basta con pensar en la gente que conocemos y analizarlas en su comportamiento al integrarse a un grupo, experimentan sensaciones determinadas que los llevan a comportarse de modos especiales, incluso muy diferentes a los que normalmente experimentan individualmente.

Para nosotros el conocimiento de los grupos es muy importante, ya que con ellos interactuamos. Por lo tanto, cuanto más sepamos sobre su dinámica, mayores posibilidades de éxito tendremos en nuestra misión y objetivos. Para poder aproximarnos a su entendimiento nos serviremos de algunas nociones elementales, sin pretender caer en un tratado de psicología. Para ello tomaremos como base a la “teoría de los círculos” del psicólogo social Kurt Lewin, la que a través de un gráfico, nos permite representar las personalidades respecto de la socialización en la etapa inicial de un grupo o en su momento de conformación.



1. YO PÚBLICO: se da con los contactos habituales sin compromisos. Ejemplo: saludar.
2. YO SOCIAL: valores que comparte con un grupo de personas. Ejemplo: el comportamiento profesional.
3. YO ÍNTIMO: son los valores esenciales de la persona en la intimidad. Será el “yo y mi propio mundo” aislado del resto.

Para trabajar adecuadamente en un guiado turístico fomentando la interpretación del patrimonio, decíamos que necesariamente debemos tender a la conformación de un grupo, puesto que este es mucho más productivo que la simple producción individual. “La unión hace la fuerza”, reza el dicho. Y esto está hartamente probado. Nuestra acción, debe orientarse hacia la consolidación de un grupo, que partiendo del formato del primer círculo redunde durante el desarrollo y corolario de la guiada, en la conformación de un círculo con esta forma:



Observamos que al final de la etapa, el círculo que tomó fuerzas es el SOCIAL. Esto significa que nuestra tendencia debe orientarse hacia el establecimiento de valores y hacer que estos terminen siendo aceptados y compartidos por todos. Es el círculo que se relaciona directamente con nuestras pretensiones.

La conformación del Grupo

Un grupo tiene etapas que deben ir siendo superadas, con los escollos antes mencionados. Nosotros durante un guiado, raras veces llegamos hasta el final de las etapas establecidas puesto que los tiempos no nos permiten. De igual manera, es necesario caer en la generalización de cada una de estas etapas para poder entenderlas y concentrarnos en ellas para una mejor productividad. Estas son:

1. Inicial: se produce con el encuentro *Guía - Visitante*. En hotelería a este momento se lo llama “encuentro de servicio”. Es un momento bastante frío, como muy “pre-fabricado” de nuestra parte. ¡Holaaa bienvenidos! ¡Mucho gusto soy...! Como no existe contacto ni conocimiento entre los miembros, suele ser motivo para que esta etapa se alargue, ya

que generalmente está revestida de un ambiente muy formal. Todo aparece como estructurado, todos están muy atentos a nuestros movimientos y conversaciones que vamos generando mientras que los visitantes van hablando de a uno. ¿Qué debemos hacer en este momento? Buscar romper cuanto antes el “hielo”. Con frescura y amabilidad, simpatía y distensión, facilitando las presentaciones entre las partes sin perder de vista los perfiles, edades, sexos, profesiones, orígenes, etc.

Decía que este momento es clave y un buen trabajo hecho en este punto, nos garantiza buena parte del éxito de nuestra guiada. Es crucial porque también es en este momento cuando empezamos a construir el ambiente en el que se regirá el grupo. Lo recomendable es invertir la mayor cantidad de tiempo para generar la distensión hasta comenzar a evidenciar señales de integración. Es en este punto donde también comenzamos a forjar la “atmósfera” que deberá contener todo el guiado, de allí que optar por esquemas circulares para sentarse o ubicar a los visitantes es importante ya que promueve la confianza y la amigabilidad. También es momento para empezar a registrar mentalmente los nombres de cada uno e implícitamente permeabilizar un espíritu democrático en lo participativo.

2. Conocimiento: comienza el “tanteo” entre las partes, pero no alcanza a ser suficientemente profunda. Se inician diálogos entre los visitantes que no se conocen. La inseguridad, a pesar de ya estar presentados, continúa. Si se prosiguiera con actividades no integradoras, es probable que regrese el clima de frialdad. ¿Qué hacemos entonces? Mantener la amabilidad y proceder cuanto a antes a la generación de actividades de integración, aunque ya tenga que ver con el tema específico a desarrollarse. Por ejemplo, si terminamos con la etapa inicial de presentación con buenos resultados a la vista, es poco recomendable “tomar el micrófono” y comenzar un monólogo largo e intenso. Lo ideal sería comenzar con una introducción al tema que se pretende presentar y rápidamente dar lugar a una actividad interpretativa, que sirva para seguir amalgamando el grupo, pues la conclusión será la oportunidad de explayarnos.

3. Consolidación del perfil del grupo: se inicia la producción del conjunto, es decir del grupo. Aparece la noción del “todos en uno”. Se van fijando las formas de comunicación interna y también los roles en función de esa productividad a alcanzar y van adquiriendo independencia. Se trabaja entre todos con sentido cooperativo y aprenden a respetarse entre miembros. Florecen las capacidades de enfrentar los problemas y responder ante ellos. ¿Qué hacemos? Estaremos atentos a los desarrollos, para orientar permanentemente al grupo e ir conformando las modificaciones que observe necesarias, aunque deberá hacerse de manera diplomática. También es el momento que tenemos para reafirmar nuestro papel de líder ante el grupo, a través de las actitudes sutiles, ya que el grupo naturalmente asumirá la asimetría que existe entre ambos.

El logro de la homogeneidad, siempre va a ser nuestra mayor complicación. No obstante, el desafío debe ser sorteado aunque a sabiendas que no se puede conformar a todos con la misma intensidad.

En jornadas interpretativas tradicionales, de pocas horas de duración, es posible que se llegue hasta esta etapa. No obstante, dependiendo de la dinámica del grupo o de extenderse la duración, se pueden avizorar otras etapas sucesivas sobre las que también debemos conocer y estar atentos:

4. Conflictos: se produce cuando se llega a un nivel comunicativo intenso. Puede producirse en el conjunto o entre individuos. Normalmente suceden cuando la comunicación empieza a ser deficiente o a distorsionarse entre ellos. Por ejemplo, en un plenario sobre algún tema tratado, un miembro manifiesta una posición contraria a la que minutos antes había acordado o disentimiento total o parcial a las ideas manifestadas. ¿Qué hacemos ante este caso? Allanamos permanentemente el camino para que todos tengan su oportunidad de expresarse, facilitar la comunicación, abrir permanentemente el diálogo. Y si de igual forma se produjera, debemos facilitar las cosas para lograr acuerdos, manteniendo la imparcialidad y tender a la negociación. Sin embargo ¡esto no significa optar por la neutralidad del conocimiento aplicado! como en aquellos casos en que los conflictos internos sean consecuentes de la adopción de una posición ante, por ejemplo, un problema ambiental determinado.

5. Eficiencia: es una etapa donde la maduración está dada. Los potenciales se conocen y se llega al máximo nivel de productividad. La creatividad florece por todas partes y los miembros del grupo ya se conocen perfectamente. Puede comenzar el cambio o abandono, puesto que ya quedan definidas las formas de actuar y el encaje de cada uno. En este nivel es el que nos gusta trabajar a todos. Es muy habitual que cuando analizamos nuestras prácticas, nos encontremos con realizando comparaciones. ¡Qué bien que había trabajado con aquel grupo la semana pasada! ¡Qué gusta da trabajar con grupos como este! Nos decimos hacia nuestro interior, acaso como pensando que la cosa fue dada como si fuera producto de la casualidad, cuando en realidad fuimos nosotros quienes provocamos la situación. Esto es importante. Ser concientes que la eficiencia del grupo llega por obra y gracia nuestra, por las formas que aplicamos durante el trabajo de guiar y que nada llegó por casualidad. Interpretando así las cosas, se nos facilita enormemente pues nos favorecerá estar buscándole la vuelta a cada grupo para llegar a su estado de plenitud.

6. Final: debe entenderse que todo grupo en el marco y ámbito de lo que hacemos, tiene vida útil. Luego de su clímax, necesariamente va a diluirse, a pesar de haberse logrado una alta cohesión y un conocimiento de trabajo intenso. Pensemos en esos grupos de estudio que duran años, que luego se disuelven porque lo que los mantenía aferrados era el objetivo común del aprendizaje. Es típico momento de las despedidas, en el que abundan los intercambios de correos, teléfonos, direcciones, etc. que raras veces mantienen una comunicación efectiva, con excepción de aquellos lazos producidos que atiendan a intereses verdaderamente comunes. Son momentos de evaluación en el que el Guía también debe sacar provecho tratando de medir la intensidad de su propia producción.

**La conformación del grupo no es el fin último de una guiada.
Es una forma de facilitarnos la efectividad en nuestros objetivos.**

La Participación del Grupo

Una de las fuerzas internas que debemos incentivar es la inclusión personal integral de cada uno de los individuos. Este es un punto clave, ya que es muy clásico observar en nuestras guiadas que pareciera ser que los destinatarios son solo unos pocos, generalmente los que se involucran o prestan atención.

Nuestra misión es hacer que todos se vean incluidos y sobre todo, incluidos. Solo así podemos lograr la participación total y que la sinergia se cristalice. Para ello debemos considerar que el hecho de que cada miembro pueda hablar o manifestarse, no será suficiente. Debemos pensar también en la amplitud de cada intervención y en dejar las puertas abiertas para que ello suceda, También debemos pensar en las frecuencias de las intervenciones y en los intereses emocionales que van generando. También nos ayudamos en amplificar la participación, pensando en nuestros esquemas participativos ¿Hacemos que todos participen o nos quedamos con la participación de los “mismos de siempre”? ¿Qué hacemos para lograr la participación de cada miembro del grupo? En efecto, nuestros esquemas participativos, deben considerar la distribución de cada parte.

Conforme a nuestra experiencia de campo, gran parte de los Guías podemos afirmar que la productividad de cada miembro, está relacionada con las oportunidades de participación que les proporcionamos. Es claro que aún cuando las ideas de uno de los miembros no comulguen con las del grupo o con las propias, haciendo que este se manifieste y exprese su posición, provocaremos su distensión e incluso su alegría por haber tenido la oportunidad de manifestarse.

La participación grupal en momentos en que facilitamos el análisis de algún tema que formulemos, evita la resistencia individual, genera mayor soltura y espontaneidad y sobre todo, mayor productividad grupal en beneficio de sus partes. Por eso es que cuando más logremos la participación individual, mayores y mejores serán sus actitudes para con el resto de los integrantes y para nosotros mismos, haciendo que fluya el interés por lo que presentemos en el guiado.

Cuando los visitantes se encuentran, trabajan juntos y comienzan a aceptar desafíos de nuestra parte, dejan de lado sus condiciones individuales y comienzan a responder como un todo colectivo al ambiente generado. Si hemos logrado un ambiente permisivo, abierto y democrático estaremos logrando una mayor contracción al trabajo. Así la experiencia de visita se hace enriquecedora no solo en materia de conocimientos que puedan captar de nuestra parte sino también en el sentido cooperativo, lo que transforma la circunstancia en experiencia social imborrable, en desmedro de la frustración y el descontento.

La creación de un ambiente democrático y permisivo conspira siempre a favor para alcanzar la mayor productividad de los grupos

Desde luego que todos nuestros esfuerzos estarán orientados en la construcción de un ambiente *ideal*, aún a pesar de ciertas presiones negativas tanto externas como internas que pudieran intervenir. Si hacemos que cada visitante se sienta seguro de sí mismo, asumirá de mejor forma su condición dentro del grupo. Cuando más libres dejemos a los miembros, mejor los podremos orientar hacia nuestros objetivos, que en definitiva, terminarán siendo los del grupo. Recordemos que esto será posible en un ambiente democrático y participativo, que deja de lado el autoritarismo que trae en la mano al monólogo y la clase magistral sobre algún tema. Hay que dejar de lado o mejor dicho, no permitir que el ambiente que se vaya generado sea de murmullo, de sospecha (salvo que lo provoquemos adrede con algún fin interpretativo) integrando con seguridad a los miembros para que excluyan sus temores a ser rechazados tanto por nosotros como por el resto del grupo. También tenemos que contribuir a que el ambiente excluya elementos agresivos y sobre todo ¡y sobre todo! apáticos, anteponiendo la calidez y la permisividad bien entendida. Si provocamos bajas tensiones y facilitamos la integración total, podremos grupalmente alcanzar las metas fijadas, logrando productividad incluso, en circunstancias difíciles o complejas. Asimismo, una mayor apertura a la participación dinamiza la integración, libera internamente y evapora los miedos, abriendo la participación. Con ello, llegan resultados más gratificantes por parte de los visitantes y se podrá influir mejor sobre ellos en cuanto a los mensajes que pretendemos transmitir, dejando sensaciones más agradables y perdurables, como si acaso fue puro producto individual (cuando en realidad fuimos nosotros, Los Guías, quienes lo activamos).

Un buen ejercicio que nos permite “entrenar” la participación grupal, es indagar acerca de las debilidades que poseen nuestros visitantes y dejarlas fluir, permitirles que los liberen. No solo que se sentirán más a gusto y conformes sino que se sentirán cómodos. De acuerdo a ello, debemos buscar asociar cada mensaje con dichas debilidades. Esto permitirá fluidez individual y una potenciación grupal.

Tipos de Visitantes

Uno de los desafíos que nos propone de antemano una guiada turística es la de lograr “fundir” a cada uno de los visitantes y conformar un grupo. **“Fundir las almas individuales para la construcción de un alma colectiva”**. Esto es, pasar de un estado de indiferencia entre los participantes a tratar de consolidar la suma de expectativas de todos en uno para alcanzar los objetivos propuestos con altos grados de eficacia.

Una vez que logramos el acercamiento, la realización de actividades comunes con un fin premeditado y la interacción entre todos, facilitará el trabajo, ya que permitirá “sentirse a gusto”. Sin embargo, nos encontraremos con situaciones donde no siempre esta tarea se verá facilitada, teniendo en cuenta las influencias que ciertas personas puedan generar en el grupo. Esto tiene que ver con las personalidades individuales de los visitantes, las

que naturalmente no son todas iguales y resulta imposible congeniarlas en todo momento. Por otra parte, no siempre las expectativas de visitas son iguales, ya que por ejemplo en un mismo momento podemos contar entre nuestros visitantes con personas que simplemente vienen a pasar un buen momento, otras que simplemente vienen a distraerse un poco y otras que llegan con la firme intención de compenetrarse abiertamente con todo aquello que el patrimonio tiene para decirnos. Y todos, en un mismo tiempo y espacio.

También es sabido que cada individuo tiene su propia personalidad, cosa que lo hace diferente a todos los demás y resulta muy complicado establecer los tipos ideales (una tipología que involucre todas las personalidades con sus respectivas características). De igual manera, quienes trabajamos con el contacto directo con el visitante, es como que por experiencia, los vamos “catalogando” en ciertos tipos y de acuerdo a ello, los vamos tratando. Esto es bueno en tanto lo vayamos acompañando de estudios complementarios al respecto y no basarnos estrictamente en la experiencia. También es bueno para lograr nuestros objetivos y hacer que el grupo funcione mejor y que todos se vean satisfechos, incluidos nosotros, pues nos facilita la acción.



Aprender a reconocerlos o identificar a los visitantes, tanto en sus virtudes como en sus defectos, es tarea del Guía. A manejarlos y hacer que sus debilidades se transformen en fuerzas positivas, también es parte de la misión, ***sin perder nunca de vista que en la gran mayoría de los casos -sea cual sea el tipo- no hay intencionalidad manifiesta en nuestra contra, sino que se trata de expresiones asociadas a sus personalidades y caracteres.*** Veamos algunos de los tipos clásicos que se nos pueden presentar:

- **Los PESADOS:** dentro de esta categoría existen varios. También los conocemos como densos y hasta incluso algunos resultan amargos. Son fastidiosos y por lo general están presentes en todo grupo a los que debemos atender. Dentro de esta categoría encontramos los siguientes tipos de pesados:

PESADO-PESADO: busca llamar la atención siempre. No pierde la oportunidad para hacer comentarios fuera de lugar aunque no necesariamente sean zafados. Siempre tiene algo que aportar pero en los momentos menos indicados. Es insistente y mezcla todo tipo de temas. Si uno está hablando de chamamé, él pregunta por la samba. Lo peor es que muchas veces no sabemos si lo hace en serio o en broma. A veces aparece como distraído y es como que piensa que es el centro del universo. Enseguida despierta

sensaciones encontradas entre los miembros del grupo y el Guía. Tratar de contradecirlo, puede llegar a ser un desafío por lo que es siempre probable que redoble su apuesta, pues lo toma como una afrenta. Siempre intenta tomar la delantera y es muy arriesgado, tratando de trasponer siempre los límites que se le impongan. Estas personas, a pesar de haber entendido las consignas, no tendrán ningún reparo en el incumplimiento de las normas, como ser, traspasar los límites de un sendero con tal de desafiar o implícitamente decir “*acá estoy yo y hago lo que quiero*”. Téngase presente que siempre son amables, simpáticos aunque por tradición son estéticamente incorrectos: panza al aire, voz a máximo volumen, hablan cuando quieren sin que se los invite, se meten donde les plazca y después no saben como disculparse.

¿Quién no ha tenido un pesado-pesado en su grupo de visitantes? Lamentablemente abundan mucho, así que debemos estar siempre preparados para “recibirlos”. No existe una regla infalible que nos indique como tratarlos pero igualmente vale recomendar que lo mejor que podemos hacer con estos visitantes, es “correrlo para donde va” sin entrar en el cinismo, con mucha altura y cortesía. Desafiarlo generalmente es contraproducente. Con mucha astucia, hay que dejarlo que se libere, y tratar de conducir sus expresiones hacia donde a nosotros nos interesa. Cuando se extralimita, buscar la complicidad del grupo para tratar de hacerlo entrar en razón y no perderlos de vista porque pueden resultar peligrosos para el sitio.

PESADO-AMARGO: a diferencia del anterior, este no es tan extrovertido aunque mantiene una parte que resulta suficiente para hacerse notar. Su gran problema es que considera que es el único habitante de este planeta o bien que es el rey. Su cara ya lo delata: viene amargado, con mala onda. Es ese que no te dice ni buen día; solo te pregunta *¿dónde subo maestro... fuuuu...?* Está siempre preocupado por algo que nada tiene que ver con el objetivo de la guiada, como por ejemplo su trabajo, ya que no tendrá empacho en hablar a viva voz por su celular. Como anda preocupado, es desconsiderado hacia con los demás. Como se decía, actúa como si fuera el eje de la Tierra pero no es consciente de esta debilidad. Busca siempre llamar la atención y por lo general aunque no lo demuestre, es miedoso, lo que termina por condicionar a todo el grupo, incluso a pesar que de antemano le hayan advertido acerca del tipo de actividad que se realiza, cosa habitualmente contraria al pesado - pesado. A veces mezcla otros temas o condicionantes. Por ejemplo es al que hubo que esperarlo porque fue hasta el kiosco a comparar algo. Los más extremos son esos que quieren bajar del vehículo por miedo a un alud (lo que obliga a dejarlo solo) o apura a todo el grupo porque tiene que tomar un vuelo, lo que lo convierte en monotemático. Son los que se suben a un bote a sabiendas que se aproximará mucho a un yacaré y al producirse el encuentro, terminan asustados pidiendo regresar o alejarse más con el consiguiente sin sabor para el resto. Son los más complicados de manejar y demandan mucha atención del Guía.

PESADO-CONOCEDOR: sigue al grupo, está siempre muy atento pero se trata de una “pedantería ambulante”. Su misión parecería ser la de evaluador, de esos que están pendientes de una “metida de pata” de nuestra parte. Y si bien puede ser una situación normal (el “meter la pata” ya que no somos perfectos) este se regocija y relame ante estas

circunstancias, ya que aprovechará para hacer saber a todo el grupo. Es como que busca “destronarnos” en nuestra condición de referente del conocimiento sobre el lugar, ya que a todas luces, pretende asumir tal condición y pasar a ser el “más conocedor”. Su búsqueda pasa por encontrar el reconocimiento del resto de los visitantes; desubicándose casi siempre porque tiene siempre una palabra o un agregado de más, con su típica expresión soberbia. Tiene un aporte a flor de piel y no falta la ocasión que hace agregados interminables que redundan en demostrar su erudición. A veces sucede que el grupo no alcanza a percatarse de la situación como tampoco las veces que condiciona las actividades previstas. Como todo pesado, no hay que contradecirlo. En este caso, lo ideal es tomarlo como aliado y permitirles aportes en justa medida. Nunca entrar en competencia con ellos y demostrar con altura el manejo de la situación, aunque tengan asombrosa facilidad de sacarnos de nuestras casillas.



¡Atención! En todos los casos corresponde tratarlos bien, con mucha cortesía y sin perder la simpatía. Pero traspasados los umbrales de la prudencia y la capacidad de aguante del grupo, puede hacerse necesario abordarlos con amabilidad y hacerles ver de buena manera las situaciones que están provocando. Por ejemplo: para el caso del

pesado – pesado, si vemos que traspasa una línea de protección para tomar una foto, no es necesario gritarle ni ser brusco. Alcanzará con decirle atentamente, delante de todos, que la protección está puesta para mejor resguardo del patrimonio y por su propia seguridad. Que por favor trate de no volver a hacerlo. La táctica específica pasa por hacerlo delante de todos, ya que generalmente temen al ridículo.

En el caso del pesado – amargo, si tratara de apurarnos porque tiene miedo, se verá la forma de resguardarlo sin que esto afecte el normal desenvolvimiento de la excursión. De ser necesario, se lo deja en compañía del chofer, quien en esto aparece como aliado táctico. Si estuviera apurado porque pierde un vuelo, no es excusa para acelerar la excursión. Se lo lleva hasta donde sea posible y se busca la manera de hacerlo regresar. Otra vez el chofer puede ser un buen aliado. A diferencia del anterior, este tipo no tiene ningún resquemor a “quedar mal” delante de los demás, porque no le preocupa nada más que él mismo.

El pesado – conocedor también es temeroso del escarnio público. Luego de sutiles aplicaciones que le permitieron quedar en ridículo adelante del resto del grupo, normalmente reaccionan y se ubican. No obstante y en todos los casos, si ninguna táctica diera resultado, habrá que actuar con mayor agudeza, incluso de ser necesario, permitirse el derecho a solicitarles que dejen al grupo, pero habiendo chequeado que se aplicaron

todas las tácticas disuasivas posibles antes de tomar una decisión tan drástica.

Hay que recordar que no siempre debemos decir SI a todo con tal de no exasperar al visitante o por el simple afán de hacerlo sentir bien. Saber decir NO en el momento adecuado, puede ahorrarnos dolores de cabeza más adelante.

- Otro tipo son los **RETRAÍDOS**: en general, son bastante particulares y muy difíciles de manejar. Son aquellos que parecen estar en otra sintonía u otro planeta. Llegan al sitio por estar obligados o por accidente. Dentro de estos tenemos a los **retraídos pesimistas** y **retraídos inexpresivos**.

RETRAIDOS PESIMISTAS: casi no actúan a nivel del grupo. Se mantienen alejados de cualquier intento de participación. Hablan muy poco y nada les gusta. Solo lo hacen con la persona de confianza que está al lado y demostrando disgusto o desagrado por todo. Casi no se integra y si lo hace, solo es en apariencia. Pareciera ser que no se encuentra a gusto y no pierde oportunidad de hacerle saber a quien tenga al lado. Nos ignoran casi siempre aunque están atentos a todo, dado que son muy lapidarios a la hora de la crítica destructiva, ya que es lo que los mueve. Puede pasar que si no los detectamos, corremos el riesgo que sus murmullos tomen estado grupal y comiencen a jugarlos en contra.

RETRAIDOS INEXPRESIVOS: la timidez les va a sobrepasar casi siempre. Esto también genera un peligro puesto que no sabemos por sus actitudes inexpresivas contra que estamos jugando. En primer lugar porque nos puede sugerir que se está aburriendo o falta de interés total, cosa que puede despertarnos preocupación.



En este caso, lo ideal sería probar varias veces con que cosas se siente cómodo hasta ver resultados positivos. Pero existe la posibilidad que se trate de un líder “agazapado”. Quiere decir que sus condiciones innatas de líder florezcan permanentemente, máxime si nuestra guiada se torna monótona. Esto se exagera si se trata de un grupo de origen (quiere decir, que el grupo de antemano a la excursión ya está constituido). Por ejemplo puede pasar, que ante una situación en la que el Guía se encuentre dando una charla explicativa sobre algo, este se de vuelta y se mande a cualquier lugar, provocando que otros lo sigan, dejándonos en “infracción”.

¿Cómo manejarlos? La primera tarea clave, como con todos los tipos de visitantes, es identificarlos. Y no se trata de una tarea menor, ya que se caracterizan por pasar desapercibidos. Solo nos damos cuenta cuando empiezan a darse sus efectos. Por ello, nada mejor que al sucederse, automáticamente verificar cuales son las cosas que sin apartarse del hilo conductor les interesan sin sobreactuar la cuestión. De esa manera se

puede hacer llevadero y evitamos correr riesgos innecesarios con sus actuaciones.

- **Los DESAFIANTES:** son aquellos que están poniendo todo a prueba o midiendo lo que hacemos con distintas varas. Son como una especie de evaluadores permanentes, algunos de ellos con sentido crítico destructivo y otros por meras ansias de participar. Dentro de esta categoría vamos a encontrarnos con los *desafiantes críticos* y con los *desafiantes competidores*.

Los DESAFIANTES CRÍTICOS son aquellos que nada les gusta. Para ellos siempre está todo mal. Son lo que arrancan con comentarios del tipo *“bueno, vamos a ver si esto es tan bueno como todos dicen”* o *“ya que pagué tanto por la entrada, vamos a ver si lo vale”*. Y siguen, y siguen, incluso no les tiembla la lengua para preguntarle al Guía cuánto cobra o que le brinde una explicación del alto costo. Todo lo mide con el valor de lo que pagó y a partir de allí suele suceder que nada le guste. Se predispone como que si todo actuara en su contra. Protesta siempre y termina por tener un letrero en la frente que dice “protestón”. Es inconformista a más no poder y siempre tiene una contradicción a mano. Con este tipo de visitantes no hacen falta muchas astucias, ya que el mismo grupo lo va aislando. Un caso no menor en este tipo, es el de aquel que llega de mala gana por haber sido “obligado” por algún motivo, por lo que buscará a toda costa construir su argumento contrario.

DESAFIANTES COMPETIDORES: son simpáticos pero siempre tienen una vara con la que miden todo. No siempre es dinero. Por lo general es conocimiento y lo conjugan perfectamente bien con grandes dosis de hiperactividad. Todo lo comparan, se prenden en todas las propuestas que hagamos, siempre tienen aportes muy buenos, que sin ser densos o pesados, no pierden la ocasión de presentarlos *“¿vos sabías – por lo general algo que desconocemos, porque pareciera ser que tienen olfato para eso – que así como vos dijiste que la especie paraguas de la selva es el yagareté, los esquimales sostienen que la especie paraguas en el Ártico es el oso polar?”* Su cerebro funciona a “mil” y se caracterizan por ponernos en aprietos respecto del conocimiento, pero sin pederterías. Son los que siempre tienen preguntas o comentarios agudos, del tipo *“si ustedes mismos están observando que estos senderos están deteriorados por la presión del visitante como nosotros, ¿por qué no los cierran y habilitan otros?”* Si usáramos algún juego interpretativo, el estará siempre dispuesto a hacerles agregados, que hasta pueden sorprendernos. Sin bien tiene un bajo índice de “peligrosidad” hay que estar siempre atentos, porque cuando uno menos espera, te están manejando el grupo y conduciéndolo hacia sus intereses.

ATENDER CUESTIONES GRUPALES NOS AYUDA A EVITAR PROBLEMAS: ¿por qué a veces se nos generan conflictos durante las guiadas?

Suele suceder que cuando se dan algunos problemas o inconvenientes, lo primero que tendemos a hacer es endosar la responsabilidad al grupo o a algunos de sus miembros. *¡Lo que pasa es que no me prestan atención! ¡Claro, si se pasan distrayéndose por*

cualquier cosa es lógico que la guiada les parezca aburrida! ¡No me explico por qué no hacen bien lo que les digo, algo les pasa! Y sí. Es habitual escuchar expresiones de esta naturaleza o bien ser nosotros mismos quienes las formulamos. Ya veremos que se trata de una práctica habitual que amerita de nuestra parte el preguntarnos antes de que ello ocurra *“qué estamos haciendo para que esto no suceda”*. Pues claro que no existe un manual que nos describa con precisión cada uno de los problemas que se nos pueden presentar ante un guiado. De ser así, sería interminable. Pero desde luego que existe un conjunto de sugerencias que bien pueden servir. Aquí van algunas de ellas, las que por una cuestión de orden se enumeran:

1) Lo primero y principal que debemos hacer para evitarnos inconvenientes es dejar bien aclaradas las CONSIGNAS y asegurarnos hasta el cansancio de que hayan sido correctamente asimiladas. En otros términos: clarificar adecuadamente las CONSIGNAS y asegurarse todo lo que sea posible de que hayan sido interpretada al “dedillo”, sin temor a pecar de exagerados, nos garantizarán una mejor relación con el grupo ya que nos servirán para marcar el rumbo y sentido del comportamiento, obviamente en línea con lo que pretendemos en nuestra guiada. A veces pasa que alcanza con que un solo miembro del grupo que no haya decodificado correctamente una consigna para que nos tire la actividad abajo. Por ejemplo la famosa técnica del “teléfono descompuesto” nos sirve para ilustrar lo que pasa cuando existen fallas en la comunicación con el grupo. No alcanza con preguntar solo una vez si en verdad se entendió lo que pretendemos con la consigna y que todos respondan que sí, ya que puede que alguno por no quedar mal ante el grupo o por simple distracción, termine por aceptar lo que la mayoría dijo, pero cuando la actividad determinada por la consigna se interrumpe o no sale como debe salir por motivos de desconocimiento de las pautas, comienza el problema. Y cuando eso se produce, habremos caído en una innecesaria pérdida de tiempo con desbande incluido. La única responsabilidad de esto ante el grupo será siempre del Guía, o sea nuestra. Por eso se deberá velar para que esto no ocurra y estar asegurarnos de que cada individuo lo internalice. Una fórmula que habitualmente no falla es la de preguntar a uno por uno, mirándolos a los ojos y esperando las respuestas afirmativas o de haber entendido. Es notable como ante esta situación, los miembros de un grupo automáticamente reflejan su honestidad, dado que se ven en la obligación de responder ya que no tiene forma de escabullirse. Si un solo miembro dice no entender, es necesario dejarle bien claro nuevamente el objetivo del cumplimiento de la consigna. Y si es necesario repetir, pues hay que hacerlo. ¿Repetir cuántas veces? Todas las que sean necesarias y de un modo simple, comprensible. Pero cuidado que si una consigna no es acabadamente asimilada por el grupo y a pesar de mi insistencia por lograr que entiendan, el problema pasa a ser nuestro y no del grupo. Por lo tanto, lo que deberá operar o hacer que opere en ese momento sea el cambiar el modo o la forma de explicar, tratar de ser más claro aún. Y si finalmente eso no sucede, pues entonces o tendré que revisar si lo que estoy consignando está dentro del espectro cognoscitivo de mi grupo (a veces pasa que proponemos actividades complejas, fuera del alcance de la gente, como por ejemplo, pidiendo que identifiquen plantas por su género) o bien cambiar radicalmente la actividad propuesta. Si aún así veo que no logro el éxito e insisto en echar la culpa a mis visitantes,

me tendré que dedicar a otra cosa (¡excepto que verdaderamente el grupo tenga la culpa porque no se sienten a gusto conmigo!)

2) No siempre la raíz de los problemas de las relaciones con los grupos están asociadas a las consignas. A los Guías avezados les basta con un vistazo para saber quién es quién dentro del mismo grupo. Con una sola repasa suele bastar para saber quién es un “conflicto” en potencia. Pero no necesariamente tiene que ver con el comportamiento que estos pueden llegar a guardar durante la guiada sino que ya llegan con cierta predisposición, lo que puede ser capaz de convertir cualquier circunstancia de la guiada en “explosión”. A propósito, es recomendable prestar atención a los grupos de visitantes que ya llegan conformados de antemano (sea porque son parte de una excursión que ya lleva varios días juntos, de un grupo de amigos, de colegio, etc.) ¿Por qué? Porque naturalmente ya llegan con una dinámica propia que no podemos pretender cambiarla de un momento a otro. ¡Ah no! Yo ya tengo mi forma de trabajar y no la cambio por nada! - diría alguno- Y si bien este razonamiento suele abundar, no es del todo ideal. Somos nosotros los que tenemos que entrar en “calor” con las formas de conducirse, de manifestarse y de relacionarse que tiene el grupo, ya que así las cosas se nos van a facilitar. Si pretendemos cambiar abruptamente la dinámica que poseen, es muy factible que no lleguemos a ser efectivos. A partir de los modelos de comportamiento con los que vienen, nosotros deberíamos asimilarlos y usarlos a nuestro favor, tomando la misma energía que traen y orientándola hacia nuestros fines; dejando de lado la posibilidad de alterarles sus ritmos. Al mismo tiempo, se trata de una forma de facilitar la amenidad que tanto perseguimos.

3) Desde luego que estos grupos ya establecidos, llegan con un líder instituido. Este líder no siempre es el coordinador que los acompaña sino que también puede ser otro miembro del grupo. Nuestra tarea inicial es la de buscarlo e identificarlo con la mayor ligereza posible. Tarea a veces bastante difícil, ya que no siempre estos se manifiestan abiertamente o diciendo *“hola, aquí estoy yo, el líder de este grupo”*. Esto no sucede jamás, puesto que el común de los mortales no saben ni entienden que todo grupo tiene siempre un líder, sobre el cual el resto se recuesta y está atento a las decisiones que este disponga sobre todos. Como sea, pero debemos identificarlo. Debemos saber dónde está y en la medida de lo posible, tratar de establecer rápidamente un diálogo con él y -solapadamente- tratar de ver que estilo de liderazgo posee, cuál es su estilo y pretensiones. La oportunidad debe servir para convertirlo en aliado propio, tenerlo cerca, ya que será la perfecta llave que nos agilice el trabajo con el resto de los componentes.

Pero también sucede que estos líderes originales del grupo, sobre todo si poseen un corte autoritario o paternalista, son muy celosos de su “gente” y no les cabe que otro (yo, el Guía) pueda convertirse en el nuevo referente. Y si bien se trata de una reacción inconciente, en la que este líder original y natural se ve amenazado en su condición de referente, puede terminar afectando el desempeño del grupo conforme los lineamientos que tracemos. En este punto podemos llegar a tener algún inconveniente, ya que estos nos ven a nosotros los Guías como enemigos, en el sentido de que pretendemos

arrebatarnos la condición. Y si bien lo hacemos, no será permanente, solo durante el tiempo de la guiada. ¿Cómo lo hacemos? No hay receta única pero sirve tenerlos al lado, buscar complacerlos a ellos primero, estar atentos a sus inquietudes, cosa que adquiera la seguridad que no pretendemos arrebatarnos su condición y que necesitamos efectuar nuestro trabajo de la mejor forma para beneficio de todos. Lógicamente que esto se hará de modo implícito y muy cuidadoso haciendo que se ponga de nuestro lado. Cuando esto ocurra, las cosas se nos van a facilitar de sobremanera para las actividades que proyectemos.

4) Uno de los peores errores que podemos cometer es la de desconsiderar la conformación del grupo; hacer de cuenta que nos dirigimos a un montón de individualidades y no a un conjunto, ignorando el “poder” del trabajo colectivo. Esto conlleva a que de a poco, nuestra guiada se vaya orientado hacia unos pocos -por lo general hacia aquellos que se van enganchando con nuestras explicaciones- cosa que termina convirtiéndose en una conversación entre pocos, cayendo el resto en una suerte de abandono. Nos aparece un grupo cuyos miembros al no contar con motivaciones de nuestra parte, se va arrebatando y orientándose hacia sus propios intereses. Nosotros los



Guías no les damos cabida y nos quedamos solo con aquellos que nos prestan atención descuidando la dispersión del resto. Por ejemplo en una caminata, donde algunos se van quedando y otros se van adelantando. Solo los que quedan al lado nuestro van recibiendo información y los otros, al estar lejos, se lo pierden. A veces nos damos cuenta pero algo por dentro

nos dice “si tengo que esperar a que cada uno se integre, se pasa todo el tiempo y hay que volver”. De algo beneficioso para todos, pasamos a algo beneficioso para unos pocos. Buscar la integración constante, minuto a minuto, es más que una táctica y a su vez, tiene alcances incalculables, porque la gente sabe interpretar cuando es valorada, lo que finalmente repercute a nuestro favor en el efecto multiplicador que pretendemos sembrar.

Un guiado, debería diseñarse y ejecutarse teniendo en cuenta lo que llamamos
“Los Tres Momentos de una Guiada”

PRIMER Momento	SEGUNDO Momento	TERCER Momento
ANTES de la Guiada	DURANTE la Guiada	DESPUES de la Guiada
<p><i>Son todos los tiempos previos a la guiada en los que nos consagramos a su organización integra. Podemos decir que comienza con este momento porque es cuando:</i></p> <p><i>Pensamos y diseñamos la Guiada: la PLANIFICAMOS</i></p> <p><i>Definimos el hilo conductor para marcar los tópicos y los temas que sustentarán nuestro marco teórico y las formas de presentarlos.</i></p> <p><i>Conformamos OBJETIVOS y METAS “alcanzables, con los pies en la tierra”.</i></p> <p><i>Determinamos los lugares que serán parte de la guiada y establecemos los recursos que utilizaremos</i></p> <p><i>Preparamos y ultimamos la logística con todos los detalles posibles.</i></p>	<p><i>Es el momento de ejecución de la Guiada, que arranca al contactarnos con los visitantes, sigue con el encuentro del visitante con el patrimonio para luego finalizar. En este momento tratamos de:</i></p> <p><i>Volcar la totalidad de los preparativos que se llevaron a cabo en el “antes”.</i></p> <p><i>Evitar toda clase de improvisación (salvo casos excepcionales)</i></p> <p>SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE LOS VISITANTES</p> <p><i>Comprobable con todas las expresiones de satisfacción, que nos brinden los visitantes.</i></p> <p><i>La culminación de la Guiada, nos debe permitir recoger elementos que nos permita medir el nivel de aceptación y las críticas que surjan.</i></p>	<p><i>Comienza cuando termina el contacto con los visitantes. En este momento “revivimos” lo hecho, aprovechando que tenemos “fresco” al “durante” para proceder a:</i></p> <p><i>Sacar a la luz las críticas que nos hubieran formulado.</i></p> <p><i>Procedemos a hacer una EVALUACION de lo actuado y de los resultados obtenidos, con la mayor transparencia posible.</i></p> <p><i>Generamos un BALANCE final, subrayando lo que nos haya salido bien y marcando lo que sea necesario corregir.</i></p> <p>Aplicar los resultados del balance, al diseño y programación de la próxima Guiada y así sucesivamente.</p>

(CUADRO “Momentos del Guiado Turístico”)

Estos “Tres Momentos” no solamente sirven para planificar nuestra Guiada, sino que también es trasladable a todo tipo de presentaciones que pudiéramos realizar, en la que tengamos que dirigir o transmitir algún mensaje, de modo que podamos evaluar correctamente el nivel de efectividad que tengamos.

Su aplicación no significa que “guiemos en serie” ya que nuestros destinatarios son personas, las que como tales, son impredecibles. Aquello que puede parecerse bueno a nosotros, puede no serlo para ellos. Por ende, sería un error la sistematización de su uso. Su aplicación es válida para una mejor organización y tratar de ser lo más efectivos posibles en ocasión de cada guiada pues de otro modo caeríamos en el error de “automatizamos”. Los Tres Momentos se preparan de manera simple, sin que nos demande una exorbitancia de tiempo. Alcanza con una pequeña agenda, donde podemos registrar todo el proceso del “antes” y considerando los tiempos de trabajo, planificar todo el “durante”. Esa misma agenda puede servir para la evaluación posterior.

PRIMER MOMENTO: EL “ANTES”

- **PENSAMOS y DISEÑAMOS LO QUE VAMOS A HACER:** es el tiempo de la *planificación* que se corresponde con pensarla, imaginarla, concentrarnos en ella, preparar todas y cada una de las cosas que vamos a usar, decir y hacer con el más cuidadoso detalle posible. En esta situación nos planteamos “lo que queremos hacer” y el “por qué lo queremos hacer” en base a los objetivos y metas institucionales. Por ejemplo, se puede pretender poner en valor turístico un parque municipal porque de esta manera estamos contribuyendo al desarrollo turístico de la ciudad, pero no serán más que los “disparadores”. El *por qué lo hacemos* es de uno mismo.
- **RECOMENDACIÓN:** no podemos ser superpoderosos para abordar todo lo que ese parque municipal contiene, a menos que dispongamos de tiempos muy extensos. Por eso es que también es un momento en el que concebimos el hilo conductor para definir nuestros tópicos y temas como las formas de presentarlos. Nos ubicamos en el ámbito en el cual estamos, el dominio que tengamos sobre los mismos y a partir de esto proyectamos nuestra presentación (dramatizaciones, juegos de roles, etc.). Desde que conformamos los tópicos y los temas que utilizaremos, podemos pensar en lo que nos proponemos lograr, hecho que llega de la mano de la consecución de los objetivos y las metas que propongamos; es decir, con qué fines últimos realizaremos la guiada lo que ineludiblemente debe contemplar que lo que no hagamos tiene como destinatario al visitante y no a nosotros mismos. La aplicación de los tópicos y temas estará asociado al impacto que pretendemos lograr con ellos.
- **Conformamos OBJETIVOS y METAS;** nos formulamos los efectos que “pretendemos alcanzar” y “cuanto de ello tenemos que lograr”. Por ejemplo, siguiendo la línea del parque municipal, el impacto que pretendemos lograr es su valorización. Para eso, debemos plantearnos objetivos determinados, que son respuestas a la pregunta “¿para qué lo hacemos?” Por ejemplo: “goce y disfrute de nuestros visitantes mientras

absorben conocimientos sobre el patrimonio”. Dos o tres objetivos es lo ideal. Luego las metas, las que nos van a definir *cuanto* es lo que aspiramos a conseguir de esos objetivos. Es la forma de cuantificar los objetivos. Esto es un problema, ya que nuestro servicio es intangible y se complica poder cuantificar de modo tradicional. Igualmente, tenemos maneras de medir indirectamente a través de los comentarios o la intensidad participativa. El cruce de esa información estará asociada a lo que se realiza en el tercer momento.

Los objetivos fijados deben ser ambiciosos pero teniendo en cuenta lo que resulte materialmente posible. Si ambicionamos objetivos “gigantes” siempre correremos el riesgo de que las metas sean inalcanzables. Si ambicionamos objetivos “chicos” puede que las metas se superen ampliamente.

- Con todos los ingredientes anteriores preparados y listos, podemos adentrarnos en los detalles de cómo los vamos a ejecutar. Preparamos nuestro “guión” utilizando la mejor batería de información, datos y bibliografía; ultimamos nuestra “oralidad”, establecemos los lugares y recursos que utilizaremos dentro del sitio; determinamos cada una de las representaciones artísticas que pueden haber, entre otras cosas. También es tiempo de preparar y ultimar la logística y la organización de la guiada. Con qué nos trasladamos, quienes son nuestros soportes, los horarios, las paradas estancias, etc. En fin. Todo aquello que hacen a los detalles de la puesta en escena.

SEGUNDO MOMENTO: EL “DURANTE”

LA INTRODUCCIÓN: comenzando el contacto con nuestros visitantes e inicio de nuestra puesta en escena.

No se trata de un mero trámite como al parecer se observa en una gran generalidad de casos. Es un lapso crucial que marcará la guiada en sí misma como la del grupo que se conforma. Pensemos por un momento como visitantes de un lugar: ¿Acaso no nos sentimos mejor cuando nos reciben con una sonrisa auténtica y con palabras gratas? ¿Por qué nos sentimos cohibidos cuando somos atendidos por alguien que apenas habla y casi no se ríe? ¿Por qué comenzamos a mirarnos cuando somos atendidos por alguien que en su afán de “conquistarnos” empieza con chabacanerías incomprensibles?

Con la introducción no solo estamos iniciando la guiada. **Es cuando:**

- Nos encontramos “cara a cara” con nuestros visitantes y en la que invocamos frases iniciales del tipo: ***¡Hola, buenos días! ¡Tengan una cordial bienvenida a este santuario de la naturaleza!***
- Los Guías avezados con una sola mirada como al pasar, saben con qué tipo de grupo les tocará trabajar y cuando a los Guías muy novatos les “tiemblan las piernas” hasta comenzar.

- A partir de una cálida bienvenida, buscamos ganarnos la confianza de los visitantes y contamos quiénes somos y cada cual hace lo mismo. ***¡Mi nombre es José, tengo treinta años y resido junto a mi esposa y mis dos hijos en Andalgá, ciudad desde la que me desplazo todos los días para ejercer esta profesión que tanto amo: la de ayudar a interpretar y resguardar este patrimonio que ya lo han comenzado a disfrutar!***
- Al cabo de presentarnos buscamos “el mayor acercamiento posible” a nuestros visitantes y en la medida que el tiempo tirano lo permita, dejamos brotar la creatividad para hacer que cada uno se presente y trate de hacernos saber quién es y sus expectativas.
- Marcamos las pautas generales de lo que vamos a hacer, de todo lo que trataremos de “descubrir”. ***“Bien... Hecha la presentación debo decirles que nos esperan cinco kilómetros de caminata entre la ida y la vuelta. Estoy seguro que serán muy intensos, pero verán que el esfuerzo valdrá la pena...”***
- “Golpeamos las puertas de los corazones y las mentes de nuestros visitantes”. ***“... cada metro recorrido, cada segundo en el sendero, lo viviremos intensamente. No duden en detenerse si eso les permitirá percibir mejor un aroma, apreciar el panorama, los colores de un ave, de beber de las frescas aguas del arroyo. Háganlo. No lo duden...”***
- Iniciamos el corrimiento del “telón” de lo que vamos a presentar. Como algún Guía diría antes de ingresar al Museo del Hombre Chaqueño en Resistencia: ***“... acá está lo que somos, cada expresión de lo que observen son un pedacito del alma de cada chaqueño, de la fuerza, la hidalguía y la sencillez de quienes forjaron y forjan esta provincia...”***
- Nuestro guión comienza a desplegarse, a tomar vuelo, a demostrar que lo que decimos nos brota de “bien adentro”, a contagiar a todos de lo que pretendemos durante el tiempo que compartiremos juntos. ***“... me siento muy orgulloso de poder guiarlos por estas calles de arena que me vieron crecer, de caminar por los senderos del monte que me despertó el saber que existen muchas formas de vida que merecen ser resguardadas y que puedan compartir conmigo todo aquello que hace de mi pueblo, mi lugar en el mundo...”***
- Empezamos a favorecer una experiencia, de la que trataremos de asegurarnos que será duradera y aplicable para sus vidas. ***“... cada centímetro de estas tierras eran sagradas para los guaraníes; estos montes les daban lo necesario para poder vivir. Su sabiduría estaba en comprender el ciclo de las plantas. Nuestra sabiduría está en aprender de esas enseñanzas, de hacerlas propias, para alimentarnos mejor o curarnos de algún mal que nos aqueje...”***

- Marcamos las pautas de conducta que debemos guardar dentro del sitio visitado. Será el tiempo a invertir para generar el “compromiso” de NO hacer ciertas cosas. **“Estos bosques han estado aquí cientos de años antes que nosotros hayamos nacido. Es nuestra responsabilidad bregar para preservarlos. Para ello, vamos hacer un compromiso de honor, en el que nos comprometemos a no tocarlos ni mucho menos cortar o arrancar sus ramas u hojas. ¿Compromiso asumido? ¿Sí?”** (y nos aseguramos de que cada uno conteste afirmativamente)

No existen formatos o modelos únicos de introducciones pero se puede empezar por una presentación (recomendable) siguiendo por agradecer la visita y enseguida hacer algo para “romper el hielo” o todo lo que sirva para acortar distancias y propender a la confianza, en tanto no atente contra las características generales del grupo. La creatividad y la innovación, es lo que cuenta para arrancar, que puede incluir algún ejercicio físico o de respiración. Valen todas las formas que creamos convenientes a los fines de captar la atención; evitando caer en la tentación de NO empezar por el final. Pareciera una pavada pero es como empezar un cuento de atrás para adelante. Por ejemplo: Si voy a guiar el Museo de Bellas Artes de la ciudad de Corrientes, no empezaré por decir con alegre monotonía que **“entre las varias pinturas importantes, van a poder observar una obra de Fujita”** porque perdería toda la gracia, deja al descubierto la “frutilla del postre” al tiempo de erosionar la sensación del “descubrimiento”. Debería alcanzar con decir que van ser **“muchas y hasta increíbles las sorpresas con las que nos vamos a topar, las que harán que esta experiencia sea única”** sin que necesariamente busquemos imitar la voz de un animador de circo.

UNA GUIADA DEBE EJECUTARSE SIGUIENDO UNA TRAMA QUE POSEA UN DESENLACE, EL CUAL CUANTO MAS ATRAPANTE SEA, MEJOR SERA.

¿COMO SE HACE? ¿COMO ES?

EL RELATO DE LO QUE QUEREMOS TRANSMITIR DEBE SER BAJADO DE A POCO, DE PRINCIPIO A FIN, PORQUE CREASE O NO, ES MONEDA CORRIENTE EMPEZAR POR EL FINAL.

SI MI TEMA ES “CRISTOBAL COLON, SU PRIMER VIAJE Y EL DESCUBRIMIENTO DE AMERICA”, NO DEBO EMPEZAR DICHIENDO “COLON DESCUBRIO AMERICA”, DEBO EMPEZAR HACIENDO MENCION A QUIEN ERA COLON, COMO NACE EN EL LA “LOCURA” DE NAVEGAR POR MARES DESCONOCIDOS, PARA CONVENCER DE SU DESCABELLADA IDEA A SU MECENA, DE DONDE SACO LA TRIPULACION Y LAS PERIPECIAS QUE PASARA JUNTO A ELLA HASTA QUE LLEGARA EL MOMENTO EN QUE UN OBSERVADOR GRITARA ¡TIERRA! RECIEN EN ESE MOMENTO PODREMOS DECIR “¡COLON DESCUBRIO AMERICA!”

¿Quién no recuerda algún animador de circo, que tantas veces nos ha mantenido en vela con su relato atrapante, siendo que observábamos de manera directa el suceso, el que

indudablemente no hubiera sido el mismo sin el acompañamiento de sus palabras capaces de transmitir angustia, miedo y hasta alegría en solo unos minutos? Salvando las distancias, es lo que debemos hacer en toda la guiada. La introducción solo nos servirá para que todos “se convenzan e ingresen a la carpa”. Indudablemente que la **“introducción es la chispa que enciende el fuego de una guiada”**. Y esto no es poca cosa.

Se puede agregar que la introducción, posee tres cuerpos fundidos en uno. Su significado está dado en saber que este momento está consagrado a tres cosas. La primera es que estamos por proceder a poner en escena el valor del patrimonio. La segunda, es que no lo vamos a hacer solos sino CON los visitantes y PARA los visitantes y el patrimonio mismo. La tercera y asociada a la anterior, que para ser efectivos necesitamos fundir las individualidades en un grupo.

De acuerdo a cómo ejecutemos los primeros pasos, a cómo iniciemos la “rotura del hielo” estaremos creando el “clima” para la conformación del grupo. Si lo hacemos de una manera muy formal, es probable que el proceso de conformación del grupo también sea muy formal, dando lugar al predominio de la rigidez. Si lo hacemos de una manera flexible, amena y divertida es probable que el proceso de conformación del grupo adquiera el mismo tinte. Si lo hacemos de una manera grosera o desentendida, probablemente fallemos en la conformación del grupo, aunque hayamos logrado el más sublime efecto de “seducción” al momento de dar nuestras primeras palabras. Entonces. Las tres cosas deben darse al mismo tiempo, sin que perdamos de vista a ninguna de ellas. Lo ideal es tenerlas siempre presente en el consiente y no que pase a formar parte de aquellas acciones que llevamos a cabo de modo automático. Hasta ahora todo muy lindo, pero muchos se preguntarán ¿Qué pasa en esos casos en los que el tiempo es tirano? Ante esto, por más que nos disfrazemos del Chapulín Colorado, nadie podrá ni defendernos ni ayudarnos. Solo sacando a relucir nuestra astucia podremos hacer algo. Mientras tanto, sepamos que nunca podrá existir una guiada basada en el apuro. Una cosa es “guiar a nuestros visitantes” y otra muy distinta es “despachar a los pasajeros”.

Toda guiada debe romper con ese mito que dice “ojo que no ve, corazón que no siente” porque lo que se pretende es hacer ver las cosas con el corazón.

TERCER MOMENTO: el “después” de la Guiada

LA EVALUACION DE NUESTRAS GUIADAS

La evaluación aparece claramente como EL TERCER MOMENTO de un guiado y constituye una forma de verificar el rendimiento y el control sobre ellas que todo Guía debería tener. Quien no evalúa no está en condiciones de saber “donde está parado”. Evaluar, no significa asignarse “una nota”. Significa verificar el proceso integral de producción, desde el principio al fin y de cada uno de los pasos que la componen. Evaluar

es medir. Medir un rendimiento conforme los objetivos y metas establecidas y las sensaciones propias y las de los visitantes, a efectos de establecer ajustes que correspondan.

Estamos acostumbrados a pensar las evaluaciones de modo cuantitativo, pero en general, este tipo de medición solo refleja un instante de la producción, como si fuera una foto. Nosotros demandamos sistemas cualitativos de evaluación, que cuanto más indague en las prácticas, mejor será. Naturalmente que provoca ciertos miedos o resistencias en el evaluado. Pero una “autoevaluación” debería no provocarla y si acaso la evaluación fuera externa, debe entenderse objetivamente. Por eso, no se le debe tener miedo. Son los mismos Guías quienes deben su instrumentación pues fortalecen las prácticas y alimentan mejoras. Además, son aplicables en todos los ámbitos: por ejemplo los maestros, evalúan las enseñanzas impartidas y son evaluados en sus prácticas docentes. Los escribanos tienen evaluaciones periódicas de sus respectivos colegios profesionales a los cuales pertenecen. Los pilotos de aviones son sometidos a rigurosos sistemas de evaluación de su desempeño. ¿Por qué los Guías de Turismo no deberían ser evaluados a sabiendas que redundan en mejoras? No solo hay que aceptarlas sino que se deben aplicar sus resultados.

Toda guiada tiene la posibilidad de ser evaluada en tres dimensiones: una es la evaluación que producen los visitantes. La otra, es la autoevaluación y la tercera, la que puede emanar de los propios colegas.

Vamos a poder deducir que existen evaluaciones acomodables a nuestro mejor uso y aprovechamiento. Todo depende del modo que tengamos de trabajar o aplicarlas. También veremos que todas se sustentan en la línea de obtener de parte de nuestros visitantes, una opinión acerca de los servicios que terminamos de brindarles. Al respecto vale aclarar tres cosas:

Primera: Como lo que estamos recabando es una opinión, jamás enojarse por lo opinado ya que estará haciendo uso de sus libertades, aunque moleste o duela o si se exceden en comentarios a favor.

Segunda: si se odian las críticas o ser señalados por los defectos, pues entonces se puede optar por varios caminos. Uno de ellos es dedicarse a otra cosa, aunque pronto se descubrirá que en todos los rubros profesionales existen las evaluaciones. Otro camino es quedarse con la propia soberbia y no hacer nada. Y el último y único aconsejable de los caminos, es el de tomar las críticas como oportunidades de ser mejores profesionales.

Tercera: ninguna técnica de evaluación es perfecta, por lo que hay que optar por aquella que resulte más cómoda y completa. He aquí algunas que pueden resultar útiles:

- ***Técnica de la PALABRA UNICA:***
Elementos: papel y lápiz (para todos los visitantes).

Tiempo: 1 minuto a partir de que todos estén listos.

Procedimiento: pedir a cada visitante que sinteticen en UNA SOLA PALABRA, las vivencias experimentadas en la guiada y luego escribirla en el papel de manera anónima.

Ventajas/Desventajas: Una palabra obliga a nuestros visitantes a generar un balance y resumir sus sensaciones de forma muy comprimida. La gran ventaja que tiene es que nos agiliza el proceso de evaluación, ya que de expresarse palabras en positivo como pueden ser: “superlativo”, “único”, “increíble”, “felicitaciones; etc. nos están indicando directamente el efecto que hemos tenido sobre ellos o las sensaciones a las que han arribado. La palabra utilizada por los visitantes es directamente proporcional al efecto causado. Pero ¡atenti! Que puede haber algunas que expresan mediocridad: “lindo”, “bueno”, “interesante” y otras en negativo: “feo”, “aburrido”, “nada”.

No tiene desventajas salvo las “protestas” que podríamos recibir, porque en general no se tiene la práctica de sintetizar aunque justamente eso sea parte del desafío. Los “pucheros” igual se harán ver; solo que no hay que darles oportunidad de cambiar la consigna por más palabras (algo habitual) siendo inflexibles en el cumplimiento de la consigna.

Variantes: puede ser presentado como un juego final, luego del cual, dar por terminada la Guiada.

- **Técnica de la EVALUACION ESCRITA:**

Elementos requeridos: papel y lápiz (para todos los visitantes). Opcional: pizarra, tizas o fibrones en caso de usar la variante

Tiempo: 2/3 minutos a partir de que todos estén listos

Procedimientos: pedir a los visitantes que transcriban sintéticamente sus vivencias durante la Guiada, incluyendo lo bueno y lo que mejorarían.

Ventajas/Desventajas: la ventaja principal de esta técnica es que podemos contar luego con opiniones bien fundamentadas y permite una gran libertad de expresión y nos brinda un gran panorama para hacer la crítica de nuestra práctica profesional.

La desventaja es su gran formalidad, ya que predispone al visitante a convertirse en “evaluador” y coarta la espontaneidad. Por otro lado, para nosotros, se hace larga la transcripción y complicada la sistematización.

Variantes: si los tiempos y el ambiente físico y grupal generado lo permiten, puede realizarse en grupos, pero con la variante de exponerlo oralmente y transcribirlo en una pizarra.

- **Técnica de la EVALUACION ORAL**

Elementos requeridos: solo un buen lugar que permita comodidad para todos los visitantes.

Tiempo: 12/15 minutos y hasta 20 dependiendo del tamaño del grupo.

Procedimientos: *conducir una charla entre todos, tratando de dejar que se liberen y opten por comentar sus experiencias, y sutilmente ir dándoles lugar a que puedan generar críticas a la Guía.*



Ventajas/Desventajas: *como ventaja nos permite responder automáticamente a la crítica, explicando el por qué actuamos de esa manera o simplemente “digerirla” como corresponde. De esta manera, garantizamos que el visitante haya tenido la respuesta a su crítica y entendido como “era el asunto” o haya podido canalizar su inquietud de manera abierta. Es una forma rápida y hasta sistematizada, de obtener una crítica.*

Como desventaja puede ser que el miedo, la timidez o simplemente por evitarse algún eventual problema, no digan nada o se callen todo lo que tengan para decir, sea en positivo o negativo. Podríamos preguntar ¿Y qué te pareció? - a lo que nos responden con un insulso - “Estuvo bueno” a pesar de haber sido una experiencia gratísima como nunca antes o tal vez habiendo sucedido lo contrario.

LA AUTOEVALUACION

La autoevaluación es el procedimiento evaluativo que cada Guía lleva a cabo por cuenta propia, provisto por los resultados y los análisis pormenorizados realizados, basados en la percepción de los hechos.

Vamos a diferenciarla de la evaluación propiamente dicha. Ya hemos visto como proceder respecto de la evaluación; la que involucra necesariamente de ciertos y determinados procedimientos que nos permiten documentar u obtener elementos necesarios para generar adecuaciones en ajuste a lo que realmente hay que cambiar. La autoevaluación, solo se vale de la percepción del Guía, quien no permite la intervención directa de los actores externos (los colegas o los mismos visitantes). He aquí algunas pistas que pueden ayudar con la autoevaluación. Es aplicable de múltiples maneras; como una suerte de acto de contrición profesional.

	
Objetivos y Metas	
<p>No evidenciar objetivos ni metas. “¿Cuál es el objetivo de este city tour? – pregunté a un Guía en una gran ciudad de México. Al escuchar, puso cara larga y respondió Y... ¿Cuál va a ser? ¡Que conozcan la ciudad por supuesto! (Esto no representa un objetivo ya que no responde a la pregunta ¿para qué hacer conocer la ciudad?)</p>	<p>Trabajar en base a objetivos y metas perfectamente establecidos. “El objetivo de este city tour -respondió un Guía en una gran ciudad del norte brasilero- ¡es lograr que los visitantes alcancen a descubrir e interpretar cómo y por qué esta ciudad supo resguardar su patrimonio histórico y poder transmitirles su valor!</p>
Personalización	

<p>Impersonalizar el guiado. <i>“Bienvenidos. Soy Úrsula y seré su Guía. Esta es un área protegida muy importante ya que habitan más de 370 especies de aves, 35 de mamíferos y 50 de reptiles; de las cuales van a poder observar algunas de ellas. Por eso estén siempre atentos...”</i></p>	<p>Personalizar el guiado. <i>“Hola Bienvenidos. En este lugar nos empalagaremos de las maravillas naturales que tiene para ofrecernos. Pero antes que nada, es importante que nos conozcamos, sepamos quiénes somos, de dónde venimos y cuáles son nuestras expectativas...”</i></p>
<p>Expectativas de los Visitantes</p>	
<p>A lo sumo busca cumplir con las expectativas de los turistas. <i>El Guía pretende realizar una buena guiada, que hablen bien de él, que sus pasajeros retornen contentos y hablen maravillas del lugar como también que generen efecto multiplicador para incrementar las llegadas de más y más turistas.</i></p>	<p>Busca superar las expectativas de los visitantes. <i>El Guía pretende realizar una excelente guiada; que sus visitantes se vean superados en sus expectativas, hablen bien del lugar, produzcan nuevas llegadas y hace que la experiencia tenga efectos duraderos y aplicables para su vida.</i></p>
<p>Trabajo y Profesión</p>	
<p>Es un trabajo más que demanda ganas y preparación general. <i>Personas que han asumido la actividad como un trabajo, sin las debidas formaciones y capacitaciones o simplemente abrazando la actividad como un trabajo como cualquier otro. “Es fácil. Cualquiera lo hace”. Permite indirectamente su banalización profesional</i></p>	<p>Es una profesión que demanda vocación, formación y capacitación académica. <i>Se demuestra con actitudes y compromisos profesionales, asumidos desde una formación y capacitación específica, especializada; que responde a un orden ontológico. Resulta fácil a partir de comprender su complejidad y trascendencia.</i></p>
<p>El liderazgo y su ejercicio ante los visitantes</p>	
<p>Se expresa en tercera persona del plural. <i>“... Los voy a acompañar por el sendero del bosque donde podrán recoger y probar frutillas silvestres”...</i></p>	<p>Se realiza en primera persona del plural. <i>“... Nos dirigiremos por el sendero donde podremos recoger y probar frutillas silvestres”</i></p>
<p>No asume o no se percata de su condición de líder. <i>“En una ocasión, un grupo de pasajeros decidió pasar la noche en el camping</i></p>	<p>Se percata y asume su condición de líder. <i>“Un grupo de buzos llega hasta Bonito, pantanal brasileiro. Previo al buceo y sin darse</i></p>

<p>de un parque nacional. Los guardaparques, al ver que se encontraba un Guía responsable a cargo del grupo, autorizan al grupo a quedarse. Al día siguiente, el lugar de acampe parecía un paisaje kosovar después del paso de los serbios: un desastre. Rastros de fuego en todas partes, botellas rotas, ramas de árboles quebradas. Los guardaparques se dirigieron al Guía a pedirles explicaciones. Lo encontraron en peor estado de ebriedad que el resto de sus pasajeros...”</p>	<p>cuenta, trabajaron animosamente en la compactación del grupo y en los cuidados que debían tener con el ambiente. Todo eso, claro está, de la mano del Guía local. Una vez en el río, el Guía repasó el compromiso que habían hecho de cuidar y no tocar nada. Luego, ya en el agua, uno de los buzos osó en tocar un pez que se encontraba inmóvil en el fondo. El Guía lo hizo subir y le advirtió que una próxima vez lo sacaría. Y volvió a sucederse. El Guía no dudó y sacó del agua al desacatado”.</p>
<p>Rigidez. Erase una vez, un Guía que por estar en refacción un ala de un centro de interpretación, directamente obviaba ingresar con sus turistas, ya que como era un ala muy importante consideraba que no podía conectar el faltante con el resto.</p>	<p>Flexibilidad. Erase una vez un Guía, que por estar en desuso un ala de un centro de interpretación, se tomaba diez minutos más y realizaba antes de acceder a las demás, una introducción de modo que sus visitantes pudieran conectar con lo faltante...</p>
<p>Solo se acompaña a los pasajeros, porque “guiar” es solo una acción más de las tantas que se realizan en un sitio turístico. Es muy común llegar a cualquier sitio de importancia turística y encontrarnos con que el anfitrión no es precisamente el o los Guías. A menudo, en estos mismos lugares, los Guías se encuentran como alejados del ámbito donde se recibe al visitante. “En un ratito ya Viene el Guía y los va a juntar para la excursión. Espérenlo acá que ya viene”.</p>	<p>Interlocución entre el patrimonio y los visitantes porque su acción es clave en un sitio en el cual se resguarda y valoriza el patrimonio. En los lugares donde la Interpretación es la clave de la atención al visitante, es el mismo Guía quien oficia de anfitrión, recibe desde un principio al mismo grupo. Si bien tal vez deba esperar que le asignen al grupo, no quita a que desde un primer momento este genere los contactos pertinentes con los visitantes aunque luego no sea quien los guíe.</p>
<p>Atención a un montón de individuos a los que se busca generar sensaciones individuales. El Guía se dirige a quienes le presten atención, lo que terminará siendo una guiada para pocos; generando una relación particular con unos pocos.</p>	<p>Atención a un grupo y conformación de un alma colectiva. El Guía hace que el grupo entero se vea seducido por su accionar; buscando la colectivización de las emociones. Facilitará un vínculo entre todos los componentes del grupo.</p>
<p>Organización del Guiado</p>	
<p>Planificar poco y nada la guiada. Significa no tener claro cómo dirigirse a los turistas sin</p>	<p>Planificar, diseñar. Significa tener una “hoja de ruta”; sabe hacia dónde y cómo dirigirse con</p>

<p><i>perjuicio de las particularidades de los grupos. A las guiadas de este tipo las moviliza la inercia. No son creativas ni innovadoras.</i></p>	<p><i>sus visitantes con independencia a las particularidades de los grupos. Son altamente creativas y muy innovadoras.</i></p>
<p>Regirse solo por la experiencia. <i>El Guía está muy seguro de su experiencia como tal y no tiene acabada noción que la gran mayoría de sus acciones están amparadas en procedimientos técnicos y si bien sabe cómo emplearlos a veces no tiene bien presente cuándo emplearlos.</i></p>	<p>Regirse por la experiencia y la técnica. <i>El Guía está muy seguro de su experiencia como tal pero asimismo tiene acabada noción real y profunda de cada uno de los procedimientos técnicos que emplea. A su vez, sabe y entiende cómo y cuándo emplearlos. Nada queda librado al azar.</i></p>
<p>Muchos tópicos y temas que derivan en extrañas mezclas. <i>“Este árbol que tienen enfrente, es un gomero de la India. A su sombra, el general Mitre durmió la siesta en 1865, durante la guerra contra el Paraguay. Este parque lleva el nombre de ese prócer. Como verán, es un árbol hermoso pero exótico. Se dice que lo plantó Bonifacio de las Carreras en 1854. Habrán escuchado esa frase que dice que cuando Argentina entre en guerra Corrientes la va a ayudar. Bueno, desde entonces data esa frase. Ahora les voy a contar sobre los indios que vivían aquí y sobre el río Paraná que tienen a sus espaldas...”</i></p>	<p>Un tópico, pocos temas y mantiene un hilo conductor. <i>“¿Conocen esa frase, tan popularizada y extendida que dice ¡cuando Argentina entre en guerra, Corrientes la va a ayudar!? Bueno. Este sitio tiene mucho que ver con el origen de esa frase. Y este árbol fue mudo testigo de ello. ¿Y por qué? Porque aquí mismo pero en 1865, se libró la batalla de la Batería, la que por tres días y en inferioridad de condiciones, libraron los Cazadores Correntinos en 1865 contra la armada paraguaya. ¿Y esto por qué? Porque por aquel entonces, la Argentina conjuntamente con uruguayos y brasileros sostenían una guerra contra el Paraguay la que se denominó...”</i></p>
<p>Enciclopedismos y tecnicismos. <i>“El clima que caracteriza a esta subregión oriental de la provincia fitogeográfica chaqueña, es el subtropical sin estación seca, el que emana conforme la clasificación climatológica de Miller y cuya temperatura media oscila en el orden de los 18° C; la que a su vez resulta constante, atento a que la gradiente térmica no es significativa por encontrarnos a escasos metros sobre el nivel del mar. Asimismo, la amplitud térmica anual...”</i></p>	<p>Desestructura y sencillez. <i>“Aquí en Formosa nuestro clima hace que nuestros veranos sean muy calurosos ¿Se imaginan una siesta con 40° grados de calor? Sin embargo, nuestros inviernos son agradables, por más que a lo mejor algunos días tengamos que abrigarnos, como por ejemplo hace un mes llegamos a tener temperaturas de 5°. Y como vamos a poder apreciar a lo largo de esta guiada, en regiones como estas, los seres vivos estamos mejor preparados...”</i></p>
<p>No se incentiva la aplicación de todos los sentidos. <i>El Guía deja “mirar sin ver” y “escuchar sin oír”. No se huele, no se toca...</i></p>	<p>Incentivos de la aplicación y uso todos los sentidos. <i>El Guía se esforzará en hacer usar todos los sentidos...</i></p>

<p>Simple descripción del patrimonio. <i>“Y por fin estábamos en el lugar en el que yo siempre soñé. Había tenido la fantasía que de solo pararme en algunos de los rincones de esa plaza, escucharía las voces de Perón, de Evita, los rugidos de las masas Pero no fue así. El Guía que nos acompañaba, con su agobiante retórica, no tardó en aturdirme con cosas que yo conocía hasta el hartazgo a pesar de no haber estado nunca... Y aquel es el histórico balcón, todo ese edificio rosado es la casa de gobierno...” (Un viajero en Buenos Aires. Mayo de 2008)</i></p>	<p>“Hablar por el patrimonio”. <i>“Apenas empezamos a caminar por un sendero, el Guía se adelantó unos metros y se metió detrás de un gran árbol. Sin que lo veamos y con extraña voz, nos pidió a todos que nos detengamos. ¿Qué le paso a este, se volvió loco? -dije en mis adentros- Sin dejarse ver, comenzó a dirigirse a cada uno por su nombre hecho que nos sorprendió a todos. Pero reconozco que lo más sorprendente fue que parecía que hablábamos con ese viejo quebracho blanco que teníamos enfrente” (De una visitante al Parque Nacional Chaco. Octubre de 2006)</i></p>
<p>Memorismo del guión y no considerar los conocimientos previos de los visitantes. <i>El Guía mientras se está refiriendo de memoria sobre alguna cuestión en particular, no acepta que lo interrumpen, mucho menos con preguntas sobre temas a los cuales se referirá después. “¡No se apure señor. Todavía no se la voy a contestar ya que a eso me voy a referir dentro de unos momentos!”</i></p>	<p>Adaptar el guión según los conocimientos previos de los visitantes. <i>El Guía favorece permanentemente la interacción con sus visitantes y los incita a la participación permanente. Ante una pregunta descolocada para el momento, busca la manera de responderla asociándola con el tema que está tratando sin perder el hilo conductor aunque luego tenga que referirse de nuevo.</i></p>
<p>No se cerciorase de ser interpretado. <i>Se termina con un simple “¡Bueno acá terminamos. Muchas gracias y espero que les haya gustado. Ahora pueden ir por la tienda que van a encontrar unos ciervos de madera que son hermosos!”</i></p>	<p>Cerciorarse de ser debidamente interpretado. <i>Se termina con agradecimientos del caso pero con una evaluación de la guiada que puede consistir en un sondeo oral o escrito a realizar con los visitantes. Trata de evacuar las dudas pertinentes.</i></p>
<p>Trato y llegada al Visitante</p>	
<p>Pasajeros. <i>Se los entiende como “gente” que llega y se va, que permanecerán un rato.</i></p>	<p>Visitantes. <i>Se los entiende como personas que llegan de visita a “nuestra propia casa”</i></p>
<p>Despacho. <i>Cuanto más sean los grupos y mayor la rotación entre ellos, estaremos cumpliendo acabadamente con nuestro trabajo.</i></p>	<p>Atención. <i>“A mejor integración numérica de los grupos y mayor el tiempo para consagrarnos a ellos, cumpliremos con una jornada profesional excelente”</i></p>

<p>Involucramiento nulo o parcial del patrimonio con el visitante. <i>El patrimonio se constituye en objeto aislado, como si existiera una fosa infranqueable entre este y el visitante. Sirve para que el Guía ubique a las personas frente a ellos mientras se limita a describirlo de espaldas. Primero habla, luego deja apreciar: “¡Este altar fue hecho con plata de las minas de Potosí, por Juan de Verón y Salcedo e instalado en esta iglesia el 25 de Octubre de 1777... Ahora pueden acercarse para verlo...”</i></p>	<p>Involucramiento de los visitantes con el patrimonio. <i>El Guía genera una relación intensa entre patrimonio y visitante; tratando de romper las barreras que puedan interponerse. Deja “ver” y si es posible, tocarlo o escucharlo según el caso. Si es factible, se va refiriendo a ellos en el mismo tiempo. “¿De qué material les parece está hecho este altar? ¿De dónde habrán sacado este metal? ¿Si les digo que fue hecho en el siglo XVIII con qué medios habrán contado para hacerlo?...</i></p>
<p>Hacer uno mismo sin interacción. <i>El Guía en una granja turística “Si me observan podrán apreciar cómo se ordeña una vaca. Y acto seguido, procede a ordeñar una vaca con destreza campera y bajo la atenta mirada de los turistas llegados hasta allí, los cuales fueron ubicados en una tribuna lateral.</i></p>	<p>Hacer “hacer”; interactuando. <i>El Guía en una granja educativa “Observen con mucha atención lo que voy a hacer porque luego lo harán ustedes ¿qué les parece?...” y procede a ordeñar la vaca explicando cada paso de manera sencilla. Acto seguido, invita a sus visitantes a realizar lo mismo.</i></p>
<p>Hacer pensar solo con la “mente”. <i>Dice el Guía sobre la costa del Uruguay, en Gualaguaychú: “... Y este es el río Uruguay. Lo que ven enfrente es la famosa pastera Botnia, todo un peligro contaminante latente que nos tiene a todos en boga en esta ciudad por el gran caudal de químicos utilizados y la emisión de gases... Aparte como podrán ver, ese edificio no es para nada elegante y queda feo a la vista del turista que nos visita -olvidándose que enfrente tiene turistas-”</i></p>	<p>Hacer pensar con la “mente y el corazón” <i>Dice el Guía sobre la costa del Uruguay, en Gualaguaychú: “... Y aquella protuberancia arquitectónica en la costa vecina es la famosa pastera Botnia. Cerremos los ojos un momento e imaginemos esa lugar vacío de la planta y del humo saliendo por sus chimeneas...” Al cabo de abrirlos, el Guía invita a mirar de nuevo y a repetir el ejercicio para volver a preguntar: “¿Con cuál de las dos imágenes nos quedamos? ¿O por ahí bastará el silencio no?...”</i></p>
<p>Hacer “oír” con el oído. <i>Con referencia a la Casa de Tucumán: “... Como podrán ver, esta es la Casa Histórica, lugar en el cual se declaró la independencia argentina un 9 de Julio de 1816, hacen casi ciento noventa años”. “...Y ahora vamos a entrar y ver el lugar donde se produjo tal declaración y apreciar la arquitectura...”</i></p>	<p>Hacer “escuchar” con el alma. <i>Con referencia a la misma Casa de Tucumán “... ¿Quién de nosotros cuando chicos no la ha dibujado o imaginado tantas veces en la escuela cuando el 9 de Julio asomaba? ¡Y pensar que acá se gestó nuestra independencia! Desde este lugar los argentinos gritamos ¡libres! por primera vez”</i></p>
<p>Evaluación</p>	

<p>No realizar autocríticas o hacerlas pobremente o muy en general. <i>“Yo soy el Guía y si me equivoco, que no se note o total, no se dan cuenta porque no saben. Aparte ¿para qué criticarse si yo sé que soy bueno en lo que hago?”</i></p>	<p>Generar autocríticas al finalizar cada guiada. <i>Si me equivoco debo saber reconocer el error pero también debo saber compensar el error. Es necesaria la crítica por más experiencia que uno tenga. Siempre ayudan a superarse</i></p>
---	--

Finalmente, y a modo de síntesis se puede considerar:

1. Que la GTI tenga una fuerte atraktividad y sea capaz de mantener la atención al punto de cautivar, como si se tratara de un “embelesamiento”; verificable mediante la atención espontánea y no comprometida del visitante; de las preguntas que van surgiendo, de los comentarios que ellos mismos van generando o las asociaciones que van realizando.
2. Que a partir de las acciones interpretativas, y el “click” que los mismos visitantes generen, puedan lograr entender los significados e intenciones reveladas y lograr su asimilación cognitiva y espiritual. El final por lo general es un buen momento pues deberían comenzar a “llover” interminables inquietudes respecto de lo abordado o por la algarabía y espontaneidad de los aplausos (muy buen síntoma).
3. Seguramente lo más complicado: *provocar cambios positivos en sus vidas y se transformen en multiplicadores de sus propios efectos.* A pesar de sus complicaciones, hay medios que pueden ponerse en práctica aunque supongan contar con estructuras adicionales, tales como el intercambio de información constante, buscar replicar experiencias o lo mejor, cuando se produce un regreso o la llegada de un nuevo visitante motivado por la experiencia de otro que haya estado.

GUIANDO EN MOVIMIENTO

Comenzando por el tradicional City Tour

Es muy común percibir serias críticas respecto de los guiados llevados a cabo a bordo de algún tipo de vehículo, sea por tierra o agua o incluso desde las alturas. Muchos sostienen que desde la mayoría de los medios de transporte es complicado hasta imposible llevar a cabo una buena guiada, máxime si tenemos en cuenta las formas tradicionales de implementación: *“¡a la derecha la casa de gobierno! ¡A la izquierda la plaza principal! ¡En la esquina, el monumento al señor a caballo es San Martín y enfrente, a su izquierda, la catedral!”*,

Al parecer, da toda la impresión que este modelo tradicional de “derecha e izquierda” clásico de los guiados a bordo de un vehículo, está agotado. Pero no porque al guiar nos cueste asumir que la derecha del pasajero se corresponde con nuestra izquierda y viceversa produciéndose una mezcla de direcciones y orientaciones. Sencillamente porque este tipo de guiadas dicen mucho de casi nada. Son salidas acompañadas de un relator que poco tienen de auténtica guiada. Vale redundar que no es lo mismo acompañar señalando y describiendo cosas que guiar logrando compenetrar al visitante con el patrimonio.

Son habituales las ofertas hacia una ciudad determinada con city tour incluido. *“Bariloche, aéreo, tres noches, mep. Incluye city tour...”*, rezan por doquier las ediciones dominicales de los diarios en sus suplementos turísticos, como si el city fuera un “bonus” o “yapa”. El problema es que el patrimonio jamás puede ofrecerse de “yapa” como lo caramelos del almacenero del barrio. ¿Por qué no? ¡Si de hecho salta a la a vista que funciona! diría algún comerciante del turismo. Y la verdad que de ser esto enteramente real, de que realmente funciona a modo de “yapa”, estamos asistiendo a una paradoja de dimensiones espeluznantes. ¿Por qué? Porque el patrimonio o aquello que se debería constituir en motivo de un viaje, se transforma en un objeto de “regalo”, como si tuviera un valor inferior a los servicios. Y ni siquiera se asemeja al caso del almacenero porque este tuvo que pagar por los caramelos que usa para la yapa, siendo que al menos en Argentina, no estamos acostumbrados a pagar impuestos directos para la conservación del patrimonio. Pero, desde luego que estas consideraciones no se tienen en cuenta y terminan banalizando de antemano una actividad turística consagrada a darle valor efectivo y trascendente al patrimonio. Lo mismo puede suceder con otro tipo de “yapas” como la entrada a un museo o a un parque nacional.

Esta tal vez sea una de las razones radicales por la cuales se da una tendencia hacia la banalización de los city tour. También existen otras, relacionadas con los tiempos siempre tiranos que se invierten en ellos o con la falta de creatividad o innovación de los Guías para este tipo de actividades guiadas.

Pero no todas son pálidas. Está claro que existe una demanda ansiosa por seguir consumiendo los famosos city tour. Es como que todavía existe una cierta capacidad de parte de los viajeros, en especial los de tipo tradicional, que siguen demandando estas maneras de compenetrarse con los sitios visitados. O sea. El problema no es el city sino el “cómo” se estructura, se organiza y qué importancia real se le otorga, circunstancia en la que no solamente intervienen los Guías (muchos de ellos con capacidades sobresalientes) sino fundamentalmente los organizadores, los equipos miembros de las agencias de viajes y los entes locales de turismo, quienes deberían velar por la optimización de las prestaciones en cada guiada de este tipo. Se agrega que resulta una práctica cada vez más generalizada y aceptada, en las que parecería ser que todo girara alrededor de los servicios turísticos como ejes elementales del viaje, quitándoles energía considerable a las prestaciones puntuales que hacen al contacto y la relación del visitante con el patrimonio. De modo muy “interpretativo”, Bertonatti (en Morales Miranda, *et al.*, 2007), produce una constructiva crítica a estas formas de abordar el patrimonio cuando nos dice “*si cada profesional no se plantea hacer algo, creo que se está auto-condenando a ser un simple obrero del turismo*”.

Y si bien esto no es nada nuevo ya que hace tiempo que estas inquietudes vienen tomando forma cada vez más intensas, seguramente se están suscitando cambios medulares sobre estas cuestiones, cuya génesis principal está en los modelos de organización que están al servicio del sistema y NO del patrimonio como debería ser. De allí y aunque cueste, debemos empezar por el principio: proceder a la generar la sensibilización necesaria en quienes tienen en sus manos las claves de los sistemas que organizan y estructuran las guías turísticas. Y los principales actores en dicha tarea somos nosotros, los Guías.

No obstante lo expresado, y en alusión a las guías a bordo de algún vehículo, hay cosas que pueden tenerse en cuenta y atenderse, sabiendo diferenciar de acuerdo a las características de cada salida, el tipo de vehículo utilizado, los tiempos disponibles para cada guiada y por supuesto, los grupos y las cantidad de integrantes con los que se trabaja o se puede llegar a trabajar, entre otros elementos que se puedan considerar.

Es por eso que lo que haremos será valernos de las situaciones de trabajo actuales, es decir, nos posicionaremos en el “cómo” trabajamos actualmente y las prestaciones básicas que implementamos, a partir de las cuales trataremos de aportar algunas sugerencias mínimas para propender a iniciar las mejoras que se pretenden, esto es, hacer que las guías motorizadas puedan adquirir e implementar acciones interpretativas concretas en torno al patrimonio y no que estas queden libradas al azar. Creemos firmemente que es posible, aún a pesar de un sistema que nos juega en contra. Paralelamente, incorporaremos algunas formas o sugerencias considerando situaciones ideales (fundamentalmente más tiempos) por supuesto, atendiendo el tipo de “movilidad” que se utilice. Veamos.

A BORDO DE COLECTIVOS, COMBIS Y AUTOMOVILES: Son las maneras más clásicas que existen a la hora de guiar. Muchos seguramente han comenzado su labor profesional a bordo de un micro guiando a mansalva. ¿Quién en sus tiempos de formación como Guía no pasó por los pasillos de los micros probando micrófonos rogando que anden bien y ser bien escuchados con las típicas frases “buenos días o buenas tardes”, “me escuchan bien”? ¿O ya como profesional ajustando con el chofer el recorrido del día? En fin. Sobre las guiadas hechas a bordo de algunos de estos medios, mucho se ha dicho y se sigue diciendo especialmente en lo que concierne a los cuidados que deben tenerse. Y como es lógico, no podemos obviarlos.

En primer lugar tomaremos a los colectivos. Hoy en día estos vienen en diversos tamaños y hasta existen algunos demasiado grandes y otros que están cerca de ser combis o una mezcla de los dos. Sin pretender hacer una descripción de habitáculos, observaremos sucintamente como movernos en ellos, que decir y hacer.

Recordar siempre: por más que mi grupo, esté arriba de un vehículo, serán siempre visitantes y NO pasajeros.

¿Qué debemos tener en cuenta para guiar desde un colectivo? En primer lugar, debemos prepararnos como lo indica el “antes” con la diferencia de que los recursos se nos van a presentar de modo rápido, como fotos que se van descubriendo segundo tras segundo. Esto impedirá apartarnos del “camino” y prefijar cómodamente el itinerario.

El CHOFER: empezamos subrayando las afirmaciones que establecen que la relación con ellos es fundamental porque será el encargado de llevar o conducir el vehículo por donde marquemos. Por ello, Guía y Chofer, deben conformar un EQUIPO de TRABAJO. Ambos se necesitan y bajo ninguna circunstancia pueden permitirse diferencias a la hora del trabajo. Por supuesto que el tiempo hace fluida una relación pero es importante que desde un principio que esta relación de equipo se vaya formando y trate de consolidarse a la mayor brevedad. Suele suceder, sobre todo cuando la experiencia del Guía choca contra la gran experiencia del chofer, de que este último tienda a manejar los tiempos, a veces sin querer. Pero como en todo, lo importante es tener un diálogo fluido hasta llegar al punto de entenderse bien. ¿Pero cómo se hace en los casos en los que hay muchos choferes o si el trabajo del Guía es free lance? Será engorroso y demandará tiempo conocer a todos. Pero igual debemos concentrarnos en generar la mejor de las relaciones con ellos. Los choferes experimentados, como a la inversa, con una sola mirada saben reconocer la experiencia del Guía. Pero como se decía, todo es arreglable y fácil de coordinar en tanto exista buena voluntad y ganas de trabajar en serio.

Por otro lado, suele suceder que las distintas personalidades de los choferes pueden jugarnos malas pasadas. Por eso se insiste con el diálogo. Si el chofer no me conoce, es importante que lo haga. Si no procura, encargarme de hacerlo “yo mismo”. El chofer podrá decirnos cómo manejar en el barro o sobre nieve o si existiera algún desperfecto mecánico. Pero el Guía es quien marca los tiempos y el desarrollo de la guiada. Sin

intervenciones y respetándose profesionalmente el uno a otro, se estará en condiciones de aceitar los mecanismos para la conformación de este equipo de trabajo.

Suele suceder de la existencia de malas costumbres. Ya se mencionaron algunas de los choferes, traducidos en frases cotidianas como “¡... este pendejo, que me va a decir por donde ir, que llevo treinta años arriba de un bondi...!” Pero estas cosas siempre pasan porque existen disparadores. Y esos disparadores están relacionados con la soberbia que muchos Guías poseen porque están convencidos de ser el epicentro del mundo y otras cosas más que no vienen al caso. En una ocasión, un grupo de estudiantes de turismo patagónicos estaban llevando a cabo una práctica profesional por la Mesopotamia argentina. Les había tocado un par de choferes, los cuales no tenían muy claro el objeto del viaje y al verlos un tanto “débiles” a los practicantes, muchas veces imponían sus pareceres. Cada diálogo con ellos, terminaban en discusiones, las que iban subiendo de tono con el correr de los días, hasta que uno de ellos, ante un furioso llamado de atención de uno de los estudiantes, decidió no continuar con la excusa que el colectivo se había roto, poniendo en riesgo no solo su trabajo sino también el de los contratistas de la



empresa para la cual trabajaba. Los estudiantes se vieron obligados a poner paños fríos a la situación explicando la importancia del viaje y de la vital colaboración que necesitaban de ellos. Recién en ese momento lograron articular una mejor relación, aunque lamentablemente a pocas horas de terminar con la práctica. Moraleja: si no se conoce al chofer, dejar de antemano bien aclaradas las cosas, tratar de lograr una buena y sincera plática previa, así nos evitamos futuros dolores de cabeza. Por eso

la integración debe buscarse de manera previa y de manera dialogada, de igual a igual pero a sabiendas de la función de cada uno, puesto que el éxito de uno será el de todos.

Al igual que con los choferes, también es muy importante tener lubricada las relaciones con cada uno de los que conforman la estructura de la guiada. Bien sabemos que a veces solo se ve al Guía y al chofer, pero siempre hay muchísimas otras personas que participan en la organización y logística.

También debemos conocer el VEHICULO (su distribución de asientos, comodidades, tamaño que hará permisible operar en todos lados o no). Esto es igual a conocer nuestra herramienta de trabajo, especialmente lo que hace a nuestro desenvolvimiento directo. ¿Tiene micrófono o no? ¿Funciona? ¿Cómo funciona y si se escucha bien, claro y fuerte? Otra cosa al conocerlo es saber determinar cuál será el lugar a ocupar, dependiendo del tipo de vehículo. Esto nos debe hacer pensar siempre, que ningún medio terrestre está diseñado especialmente para que un Guía pueda desempeñar correctamente su trabajo. Somos nosotros quienes debemos adaptarnos y encontrar nuestro mejor lugar, el que

será aquel en el que nos sentimos más cómodos y seguros (de no caer, tropezar o ser sacudidos ante alguna frenada) y desde el cual, en la medida de lo posible, todos nos puedan ver y nosotros ver a todos o por lo menos una perspectiva bien amplia, cuidando que también el chofer pueda vernos y nosotros al chofer. Incluso esta posición, debe posibilitarnos tener una visión amplia del exterior, de lo que pretendemos mostrar. Muchas veces estos lugares están ubicados sobre las puertas de los colectivos, en un costado aunque no siempre están acondicionados para poder estar cómodos o no llega el cable del micrófono. Si esto se da, debemos tratar de ir generando las adaptaciones que estén a nuestro alcance.

Es muy importante la noción de seguridad. Y si bien el grupo está a nuestro cargo, no nos da derecho a infringir las leyes de tránsito. ¿Y entonces cómo hacemos? Y aquí empieza toda otra gran cuestión. Debemos empezar a pensar que los colectivos y otros medios dedicados a estas salidas, deben empezar a acondicionarse a tales fines, especialmente en lo referente a la posición del Guía. Y este pensamiento debe traducirse en una urgente acción, no de modificar las leyes. De modificar o acondicionar los vehículos, puesto y en honor a la máxima verdad, el Guía también debería ir sentado y con el cinturón de seguridad puesto. Cuidado que esto no significa tirar por la borda lo dicho antes. Es sin perjuicio de que el Guía a bordo del vehículo deba tener la mejor perspectiva de sus visitantes, el chofer y el exterior, pero sentado y con cinturón puesto.

Al igual que el chofer, el Guía debe manejar y saber operar salidas de emergencias, abrir las puertas de manera manual, localizar y utilizar el botiquín de primeros auxilios, saber obrar con la documentación de seguros, listados de pasajeros, entender cómo funcionan los baños de abordaje y tener en claro los procedimientos ante controles de policía, gendarmería, migraciones o aduanas. Ni hablar de lo referente a emergencias ante accidentes, los que en términos generales son variables de acuerdo al tipo de emergencias. Vale tal vez la aclaración que si bien se reconoce la importancia vital de estos aspectos, se entiende que ameritan un tratamiento pormenorizado por cuerda separada.

En el caso de las combis o vehículos tipo camionetas o autos, el procedimiento es el mismo. La variable en estos puede estar dada en dos cosas: la primera; que el Guía muchas veces es quien opera de chofer y va hablando a los gritos, para que los que se sientan en las partes posteriores lo escuchen. En estos casos, lo ideal es contar con un chofer y por supuesto el Guía. El Guía debería abocarse estrictamente a hacer lo que mejor sabe. Pero si esto no es posible independientemente de las causas, es necesario adaptar al vehículo algún sistema de audio, que permita al chofer ser escuchado mejor y que a su vez, los visitantes puedan hacerle notar sus inquietudes. La segunda variable: es que el Guía siempre va sentado y “dado vuelta” para tener visión de los visitantes, hecho que resulta más cómodo.

Otra cosa que debemos conocer al dedillo es el ITINERARIO: lo que es igual a tener claro el TIEMPO a invertir en toda la guiada “motorizada”, el RECORRIDO y los LUGARES por

donde se pasará como también en cuales se descenderá como por supuesto saber con qué GRUPO se trabajará. El tiempo es el factor condicionante número uno y sabemos que en este tipo de guiadas en el peor enemigo, porque se reduce a pocas horas. Por eso y como siempre, tenemos que tratar de hacer lo mejor posible en el menor tiempo disponible. En cuanto al recorrido, es el dominio conjuntamente con el chofer de la ruta a seguir. Cada calle y que recorrido de ellas, cada esquina donde doblar, donde acelerar y donde transitar a velocidad de hombre lo que implica saber donde se puede y donde no. Los semáforos, accidentes o baches, tránsito congestionado y todo aquello que puede sacarnos del plan.

Los sitios a visitar descendiendo del vehículo deberían contar con lugares apropiados para estacionar, o saber de antemano donde vamos a hacerlo. Y si bien esto es responsabilidad del chofer, el Guía sí o sí también debe saberlo. Ya en ellos, se debe dejar marcado el tiempo de permanencia. Tampoco debemos olvidarnos de saber a dónde dirigirse en caso de emergencias.

Hasta aquí hemos hecho una presentación generalizada acerca de lo que debemos conocer antes de embarcarnos. Ahora y en la misma línea de “a bordo”, veremos algunas consideraciones generales, con sus respectivas críticas y algunas sugerencias.

Es sabido que el tiempo en toda guiada no solo es oro. También se evapora como el agua. Y en las guiadas tipos “city tour” los tiempos se nos entremezclan bastante. A veces tenemos interminables detenimientos como en un semáforo o porque cruza una marcha que nos hace el tiempo eterno. Otras, cuando reaccionamos para mostrar el edificio tal cual o cual, ya hacen dos cuadras que lo pasamos porque justo nos habíamos detenido en una pregunta y se nos pasó. Lo importante es saber que lo que se nos pasó, ya fue y salvo que volvamos a pasar por el lugar, no tendremos oportunidad de dirigirnos a él de nuevo. Si ese punto que se pasara por alto, es el disparador para algo posterior, se deberán analizar rápidamente las alternativas a seguir, donde lo prudente sería NO relacionarlo con lo NO visto. Esto se observa en menciones del tipo: *“lamentablemente no pude mostrarles el edificio que pasáramos en la esquina aquella”*. Hacerlo es en vano, máxime si le agregamos *“me olvidé de mostrarles...”*. Si como se decía, ese edificio tiene conexión con algo más adelante, debemos empezar por mencionar desde un principio sin considerar lo no visto. Visto de donde fuera, este tipo de excursiones, sobre todo si son de pocas horas, le dejan muy pocas chances al Guía para que pueda hacer correctamente lo suyo. De igual forma se convierte en un desafío que podría aceptarse del siguiente modo:

1. Definir perfectamente nuestro TOPICO y establecer como máximo DOS TEMAS conectados bajo un guión basado en una excelente capacidad de síntesis.
2. No es imprescindible abrumar hablando todo el tiempo. Hablar lo justo y necesario cuando corresponda. Y cuando aparezcan cosas que son importantes pero que quizá tengan poca relación con el tema abordado, hay que hacer igual mención.
3. Es bueno ambientar o preparar el receptáculo donde nuestros visitantes pasarán parte del tiempo. Música acorde es siempre bienvenida como una chacarera en Santiago del Estero o una samba si estamos en Salta; aunque si musicalizamos o utilizamos videos,

deben tener profunda relación con los temas abordados. No podemos después de haber hecho una excursión guiada perfecta rematar con una película de Rambo. Y si tenemos especial interés en que la letra de una música sea interpretada, o una película relacionarla con lo visto y apreciado, debemos crear el clima para ello. Si de regreso nuestros visitantes se encuentran convulsionados, dicharacheros y demás, no podemos de golpe hacerles bajar los decibeles y decirles ahora a escuchar este tema y presten atención a la letra. Crear el clima previo es es la consigna. Luego de ello, y en tanto haberlo logrado, proceder con lo que se tiene preparado.

4. Nunca está demás adornar el receptáculo con elementos alusivos a los que se presentan. Por ejemplo, existen en Buenos Aires algunos city tour temáticos relacionados con mitos urbanos. Lo que hacen los Guías es ambientar el colectivo con cotillón alusivo.

5. Relacionado con lo anterior, la parte gastronómica no puede descuidarse. Esto no significa que se preparen banquetes a bordo. Pero bocaditos secos de algún platillo regional siempre son aceptados y de muy buen agrado. Tampoco puede faltar el mate (varios equipos) y abundante agua. En el PN Talampaya, fue notable el éxito que tuvo la implementación de un mini refrigerio al pie de la famosa “Chimenea” a la sombra de un centenario algarrobo, donde el agua y el café y algunos bocaditos, ayudaron a matizar cada excursión guiada, sin caer en innecesarias pérdidas de tiempo y facilitando el contacto con los visitantes, pues se trata de un momento de aparente distensión pero en realidad el Guía los usa para fijar conceptos, generar aclaraciones y profundizar el contacto informal con sus visitantes.

6. Hay que estar alertas a la circulación de autos, motos y bicicletas al bajar, pues suele pasar que por diversos motivos, haya que descender del vehículo de cara hacia la calle.

7. A bordo del vehículo cuidar que todos estén con cinturones puestos, no caminen por los pasillos y estén en la medida de lo posible siempre sentados.

Una aclaración: ¿Qué hacemos en esos colectivos gigantes, donde tenemos gente arriba y abajo? En realidad una guiada a bordo de esta clase de vehículos son muy poco recomendables hacerlas pero a veces, “es lo que se tiene”. Y hasta que no se logre desterrar de este tipo de guiadas a estos móviles, tendremos que amoldarnos aunque no podamos ver las caras de nuestros visitantes. Se deberá apelar a la “magia” del micrófono para tratar de lograr lo complicado: generar el mismo efecto como si los tuviéramos a todos enfrente, cara a cara, pero cuidando que no se convierta en una especie de CD puesto que va relatando memorísticamente lo que se va pasando a los costados. No hay nada más frío e impersonal que eso en una guiada. Pasa que también esos mismos colectivos son los que se utilizan durante todo un viaje. Eso no quita a que tratemos hacer las cosas con un sentido de la personalización y si vemos o notamos que estamos corriendo riesgos de no ser efectivos, de que el mismo espacio condiciona brutalmente lo que hacemos y el objeto de la guiada, tomaremos los recaudos en el sentido de no forzar situaciones y escoger los momentos adecuados para dirigirnos al visitante; porque suele suceder que el guía entiende que todos le están prestando atención, cuando todos sabemos que nadie o muy pocos lo hacen, a pesar de que todo el mundo vaya concentrado observando por las ventanillas.

Pero seguramente el planteo más importante está dado en considerar que este tipo de excursiones, los city tours, deberían estar pensados no como una forma de guiar desde un colectivo o combi, sino como el medio de movilidad para llegar a varios lugares relacionados con el tema en cuestión en un tiempo previsto de antemano.

El guiado propiamente dicho desde un colectivo termina siendo bastante apático. La fortaleza de este tipo de salidas, están en la “superficie”. El viaje, mientras dure, debe servir para generar disparadores, franquear el diálogo y nutrir de aportes. Sabido es que poco y nada es lo que queda del famoso “izquierda – derecha”. Y si la cosa amerita y no da para bajar, se deberá detener el vehículo adecuadamente para poder señalar el objeto que se quiera mostrar, sin olvidar la consonancia con el tema a menos que sea algo excepcional. Resumiendo: el vehículo debe ser un instrumento, no un condicionante. Un instrumento para desplazarnos y no para que se convierta en una suerte de “butaca de teatro” en la que uno debe mantenerse quieto. Una excursión motorizada como un city no tiene por qué ser estática o poco dinámica. Por el contrario, se le debe imprimir un dinamismo tal que conlleve a impactar positivamente en el visitante. Esto es poder llegar a estar en hasta tres sitios diferentes durante la salida y que estén relacionados al o hilo conductor.

Tomando otro ángulo de la cuestión. ¿Qué se hace en el caso de los viajes largos, en esos en que la excursión dura más de cuatro horas y en el que se pueden visitar varios lugares en el mismo viaje, como bien puede ser una excursión a la península Valdez en Chubut o la ruta de los siete lagos entre Río Negro y Neuquén entre muchas más? La cosa acá se facilita bastante. Permite una mayor distensión y el trabajo del profesional se flexibiliza. El único gran secreto es el de siempre. Mantenerse firme con la línea trazada respecto de tema y tópico. Solo eso ayudará a tener una muy buena performance y mantener cautiva la atención de quienes son visitantes. ¿Qué mejor que disponer de cuatro horas o más, hasta incluso días enteros para poder explayarse ubicadamente en lo que se pretende poner en valor? Generalmente los sitios patrimoniales tienen mucho que decir por sí solos y necesitan de intervenciones medidas de nuestra parte. Tener presente el ejemplo de la Guía en Los Glaciares, en que llegado un momento los visitantes le pidieron por favor que se callara un momento.

Estas son las mejores oportunidades para guiar, en el sentido de poder contar con el tiempo para intentar cautivarlos a no poder, haciendo que cada momento previo a la llegada del sitio escogido para conocer y admirar, sea un fluir de adrenalina constante y una explosión de expectativas previas que retumben por todas partes.

En otro orden, cabe destacar algo que en los últimos tiempos viene fluyendo aceleradamente y que de prosperar (ojalá que así sea y perduren) estaremos fortaleciendo y re-descubriendo el sentido profundo de la interpretación aplicada a las salidas turísticas: **las rutas temáticas**. La ruta de las Misiones Jesuíticas en el NEA, Paraguay y Brasil, la ruta del vino en Mendoza o la ruta de la yerba mate en Corrientes y Misiones son ejemplos. Ante estas realidades expuestas, es prácticamente imposible

apartarse del hilo conductor y tienen un verdadero encanto en el sentido que son altamente significativas porque mantienen la atención constante y juegan con los sentidos de manera muy fuerte. Precisamente en esto radica el secreto del éxito, al margen de las excelentes planificaciones que sobre las mismas pueden practicarse. Como fantasear siempre es posible, entendemos que si todas las excursiones guiadas tuvieran o estuvieran basadas en hilos conductores como los mencionados, tendríamos muchísimos resultados mejores a los que ostentamos en el presente.

A BORDO DE OTROS TIPOS DE MEDIOS DE MOVILIDAD

Existen otras formas de movilizarse que no necesariamente sea un micro o una combi. También es posible hacerlo en un barco, un bote o lancha o también en un avión o helicóptero. Veremos algunas de las cosas que debemos tener presente a la hora de tener que trabajar a bordo de algunos de ellos, puesto que los tiempos y movimientos no son los mismos y las formas de llegadas que tenemos con los visitantes difiere y mucho en algunos casos.

BARCOS

Muchos de ellos nos aportan la posibilidad de estar parados o tener a los visitantes todos juntos en cubierta o en vidrieras al exterior con una buena panorámica. Lógico que esto es posible en tanto el río, el lago o el mar estén calmos y que sean respetadas todas las medidas de seguridad impuestas por los organismos que correspondan o por el mismo capitán del barco. Esto a cumplir siempre a rajatablas.

La gran ventaja que nos dejan es la de contar con más tiempo para dirigirse al objeto en cuestión. La debilidad radica en que la distancia no nos deja apreciar detalles, salvo los casos de paradas previstas o anclajes que se realicen con fines determinados, sea para disfrutar de un chapuzón, practicar snorkel o simplemente “saborear” de la vista. Este tipo de paradas deben seguir siendo ocasiones para intensificar los lazos con los visitantes sin salirse del hilo conductor.

A menudo sucede que en el mismo barco confluyamos con un montón de grupos con sus respectivos guías, que hacen que el murmullo sea ensordecedor y nos reste intensidad al trabajo. ¿Cómo hacemos? No existen muchos secretos en esto y lamentablemente es un gran problema. Pero lo importante es estar concentrados y tratar de lograr que todo el grupo haga lo mismo, teniéndolos a todos lo más juntos posibles para que puedan escuchar y mirar hacia donde pretendemos. También suele pasar que mientras un guía está trabajando con su grupo, otro guía de la misma empresa a la que pertenece el barco, se encarga de “guiar” a todos los pasajeros. Entonces ¿qué hacemos? Dependiendo del volumen del sonido, o los juntamos a todos y procedemos a poner en valor nuestra guiada o los dejamos, lamentablemente, a que sean sometidos al murmullo mezcla con palabras poco entendidas que emanan de los parlantes, pero atendiendo a que cada momento disponible se aproveche.

Lo cierto es que no son situaciones ideales. Para una guiada interpretativa correcta lo ideal es tener solo al grupo y al guía. De no ser posible como en la mayoría de los casos, se optará por trabajar de la mejor manera posible en cubierta o en cada una de las paradas que se planeen realizar.

Existen muchos casos en que los barcos como los cruceros, se transforman en destinos en sí mismos. Esto es por la disponibilidad de tiendas para comprar regalos, bares bien ambientados, entre otras cosas. Se entiende que no vale la pena referirse a ellos siendo que se invierte el objeto de la guiada. Directamente no puede pensarse en guiar a bordo de estos barcos. Pero en cambio en esos de porte mediano o pequeño, tipo catamaranes, la consigna es trabajar conforme lo que tenemos aprendido.

BOTES O LANCHAS

En este tipo de vehículos la cosa se facilita al momento de la personalización. Los grupos son reducidos, todos tienen la posibilidad de escuchar al guía como también de dirigirse a él. Como siempre, las recomendaciones deben hacerse siempre antes de iniciar la partida y ser muy seguros al momento de indicar los lugares cuidando que el bote quede equilibrado. La puesta de los chalecos salvavidas debe hacerse también antes de la partida, cuidando que todos lo tengan colocado correctamente y se encuentren sentados.

El silencio, como en cualquier otra circunstancia, debe ser un gran aliado, pues permite un contacto con el patrimonio de manera directa, al punto de poder tocarlos dependiendo del nivel de permisividad que exista. Debe tenerse presente que para hablar o dirigirse a los visitantes, es imprescindible hacerlo con el motor apagado.

Los botes bien provistos e ideales para trabajar no deben superar los 12 asientos e incluso menos dependiendo del lugar. Esto dará lugar a que se establezca una correcta relación entre todos. También en estas situaciones se agudizan los momentos de hablar y no hablar. Tal vez unas pocas palabras sirvan para ahuyentar un ave o perderse de escuchar su revoloteo.

Los cuidados deben intensificarse y cuidar todos los recaudos: ya mencionábamos a los chalecos salvavidas, bengalas, suficiente combustible, remos para emergencias, buena y correcta ubicación de los visitantes. Deben cuidarse los movimientos, ya que este tipo de embarcaciones son muy sensibles a ellos y pueden derivar en "hombre al agua". De allí que es más que importante que Guía domine no solo su arte como tal sino técnicas natatorias y de rescate. Pararse de golpe puede producir la caída al agua o igual que cualquier movimiento brusco. Entre las debilidades que pueden notarse, encontramos que si posamos el bote en algún lugar para la observación de algún objeto, quienes se encuentran en estribor o babor se quedan sin ver, incluso sin posibilidad de moverse. El guía debe echar de ver estas situaciones, tratando de compensar cada parte. Lo mismo sucede para quienes se ubiquen en proa o popa. O en el caso de embarcar o

desembarcar, atendiendo siempre que los visitantes no son exiguos navegantes ni tienen experiencia como navegantes, por lo que se los debe tratar con todo el cuidado del mundo para subir y bajar y sin olvidar *¡de hacerlos ir al baño antes, como a los chicos; hacerles llevar agua a aprovisionarse lo suficiente; que lleven gorras si el bote no tiene protección contra el sol y que no toquen ni den de comer a los animales ni plantas!*

¿Y el Guía, donde se ubica? Como en el colectivo, el Guía debe saber tener su lugar estratégico de modo de tener una perspectiva de todo y de todos. Si también es el timonel, no le queda otra que ajustarse a la ubicación establecida en la lancha o bote. Esto por ahí está bueno, dado que el Guía alcanza a observar antes a los objetos y facilita un acercamiento rápido. La desventaja radica en que puede perder concentración al estar buscando precisamente esos objetos y se desconcentra de la guiada. En este sentido, un gran cuidado que debe guardar el Guía es el de ser muy prudente para señalar objetos a ser observados. Una reacción inmediata, entremezclada con la algarabía de haber divisado algún elemento “difícil de observar” puede llegar a producir complicaciones al visitante para observarlo. *“¡Miren, allá a lo lejos, atrás de esos juncos...miren...miren... ahí va, es un ciervo de los pantanos y miren sus astas, que hermosas!”* Lo que puede provocar un desasosiego de sus visitantes ya que hay que recordar que estos van sentados, a menudo amontonados y no tienen la misma visual que el Guía algunos otros miembros del grupo. Aparte, puede llegar a producir movimientos indeseables en el bote o la lancha con los consiguientes peligros que significa.

En ambos casos, el Guía tiene que ser nadador y rescatista. No puede siquiera pensarse en que no ostente tal dominio. Debe sumarse el contar con las habilitaciones pertinentes, por ejemplo como timonel, las que corren en paralelo a las acreditaciones que debe darse como guías en un espejo de agua determinado.

DESDE LAS ALTURAS

Guiar desde las alturas es algo distinto. Las cosas cambian de lugar y de tamaño. Las formas que adquiere la naturaleza a veces no caben en la imaginación. Un conjunto de islas desde las alturas terminan siendo un festival de colores y de infinitas formas. Cuanto más rasante sea el vuelo, mayor la sensación que se percibe. A mayor altura, las formas conocidas adquieren otros formatos: cubos, círculos, triángulos, tonos de verdes entremezclados con el gris pálido de las nubes.

Hacerlo desde un avión condicionará la visión dependiendo de las disponibilidades de este y el acceso a las ventanillas. Para este tipo de excursiones se utilizan aeronaves de pequeño porte, con



capacidades muy limitadas, como las avionetas, las que generalmente no superan las ocho plazas. Las excursiones guiadas desde helicópteros son iguales de fascinantes, ya que generan una sensación particular como si se estuviera volando solo, cual pájaro libre; aunque las plazas son mucho más limitadas.

La gran ventaja que tenemos en vuelo es el poder apreciar todo aunque muchas veces pasa que lo que se observa de un lado es diferente al del otro. Una gran panorámica nos acerca más y es como que nos inspira a la síntesis. La debilidad que siempre está presente es el ruido intenso de los motores, que en la mayoría de los casos se subsana con auriculares y micrófonos.

En estas guiadas los tiempos son más que tiranos y dejan poco lugar a las palabras. Por eso es que la sugerencia del silencio debe prevalecer e intervenir en lo mínimo e indispensable, solo para señalar algunas cosas, responder preguntas lógicas y hacer que la paz del aire invada los cuerpos de los visitantes. Por ello es que la inversión principal de la guiada no está durante el momento del vuelo sino en la introducción que generemos en tierra, para poder enfervorizar a los visitantes respecto de los que van a observar desde el aire. Por eso también decimos que esas guiadas aéreas, en las que nos encontramos con los visitantes a bordo del avión dos minutos antes no sirven, como pasan en muchos casos. Debe invertirse el tiempo suficiente para que el vuelo tenga sentido y trascendencia. O si no, solo termina en una salida distinta que solo sirvió para las fotos. Se insiste: eso no sirve. El vuelo debe ser algo placentero, disfrutable a más no poder, que permita experimentar con una sensación nueva a los recursos que allí abajo se encuentran. El “mirar desde arriba” logra fijar mejor los conceptos, permite posicionar encima del objeto y termina de darle la dimensión que necesitamos para instarlos a su cuidado y preservación.

¿Las recomendaciones? No podemos pretender que todos los guías sean pilotos. Pero si que entiendan las nociones básicas de comportamiento y atenciones a bordo. Tampoco que sean comisarios, pues para eso están los pilotos y en caso de corresponder, los mismos comisarios de abordaje que acompañan. Guardar los recaudos establecidos por los expertos es suficiente, y al igual que con los choferes, tratar de fundirse “en uno con el o los pilotos” que alcancen a descifrar el objetivo último de lo que es una guiada turística interpretativa porque suele suceder que terminan siendo salidas distractivas en lugar de apuntar al corazón de la interpretación.

Pero no debemos olvidar de lo que se señalaba antes: las cosas o la forma de las cosas cambian. Todo se ve diferente y se tiene una visión muy conceptual de lo que sucede en tierra. Lo que abajo se ve como algo plano o chato, que “termina ahí nomás” desde el aire suele suceder que es algo inconmensurable, que adquiere un color diferente, que toma una forma que antes no lo apreciaba o que la escala de la perspectiva disminuye sensiblemente, lo que tal vez desde el aire no se alcanza a percatar en su real dimensión. Lo que desde “abajo” parece chico, arriba es “grande” y viceversa. Ese glaciar arriba de un volcán que en tierra se ve como una mancha blanca, resulta que desde el aire se hace

inmenso. O ese lago que aparece infinito desde la costa, desde arriba aparece como diminuto.

Todos estos efectos el Guía lo debe tener bien asimilado de antemano. Desde arriba aparecen cosas nuevas imposibles de captar desde la tierra. Y el Guía debe tener perfectamente claro, habiendo volado lo suficiente para generar guiadas ideales, incluso prestando atención que a menudo los recursos a señalar nos quedan a mano por más tiempo dependiendo de la altura.

GUIANDO MIENTRAS CAMINAMOS

EN MUSEOS

Generalmente, los diseños y estructuras para la atención del visitante de los museos, están pensados para favorecer el desplazamiento de los visitantes, de que todas las piezas se encuentran debidamente acomodadas con sus respectivos carteles explicativos, luminosidad para mejor observación, música ambientada, etc.

Aún así, y peor en los casos de los museos que no cuentan con comodidades suficientes, los inconvenientes aparecen; sea por cuestiones de espacio reducido y los apretujones consecuentes o por cierres de secciones por mantenimiento, refacción o limpieza, entre otros, que pueden generar la “caída” de nuestra guiada o una simplificación drástica. Por eso debemos estar prevenidos, porque de no ser así, corremos el riesgo de que todo nuestro esfuerzo interpretativo se esfume. Por ende, vamos a indagar sobre algunas recomendaciones, muchas de ellas bien trilladas pero no por eso carecientes de valor. Veamos:

1. Tratar de consensuar horarios no tradicionales. Buscar horarios fuera de los cuellos de botella para visitar. La media mañana, la siesta o la primera hora de la tarde suelen ser los mejores dependiendo de los lugares. ¡Si flaco fantástico y te regalo un kínder por la noticia! podrá decir alguno, pero es increíble ver a experimentados Guías suspirando de impotencia por tener que esperar en el hall de ingreso por la cantidad de gente cuando en el fondo sabe que está en plena temporada y encima insiste en llegar siempre al mismo horario, todos los días. Y no puede haber peor cosa que perder la calma porque nos desconcentra. Y otra vez nos metemos con los sistemas tradicionales de organización de las guiadas, donde “despachar” es lo habitual olvidándonos de las expectativas de nuestros visitantes y del sentido y valor del patrimonio.

2. También es frecuente que los museos posean sus propios Guías. Lo que quiere decir, que una vez que llegamos con el grupo, los tenemos que dejar en manos de “extraños” que vaya a saber si seguirán con la sintonía interpretativa con la que se venía. Todo un dilema. Lo peor es que muchas veces estos Guías ni siquiera lo son, ya que el museo cuenta con una abultada plantilla de empleados y para que algunos tengan algo que hacer, los mandan a guiar. En estos casos, mejor evitarlos. Si es imposible, cuidar de

acompañar permanentemente al grupo y no dejarlos enteramente en manos de improvisados.

3. Con relativa frecuencia, podemos encontrar que muchas de las piezas en exhibición en un museo, no cuentan con la debida señalización, carteles descriptivos y/o explicativos o luminosidad adecuada (en concordancia con las normas de conservación). En otros casos, podemos llegar a toparnos con carteles explicativos o folletería que denota algún tipo de explicación errónea. En primer lugar no podemos salir a correr y gritar a los cuatro vientos el error. En segundo lugar, debemos dar aviso a los responsables del museo, para su adecuación o modificación apenas se pueda. *“Errare humanum est”* dice el dicho en latín y no necesariamente implica una condena de nuestra parte sino gestión solapada y activa a los efectos de lograr el cambio. ¿Pero mientras tanto, que hacemos con nuestros visitantes, dejamos todo cómo está y no les decimos nada? Con mucha altura y naturalidad, contamos como son las cosas sin necesidad de caer en la crítica desgarradora a los responsables. También suele suceder a la inversa. En esos casos que estamos convencidos acerca de cómo fue un suceso determinado o sobre el origen sobre una pieza determinada, en el que gracias a la cartelería podemos tener la información correcta pero persistimos en el error de seguir considerando lo que nosotros “sabemos” o “entendemos” como válido, como en ese caso en que aparece una señora y nos dice *“Señor Guía... usted dijo que las joyas exhibidas en la vitrina, habían pertenecido a la princesa de Amberes, pero el cartel dice que pertenecieron a la viuda del Marqués de Samotracia...”* Y lo que escuchamos como respuesta es *“Señora, el cartel está equivocado, es como yo le digo”*. Pero esa señora, por el solo hecho de ver exhibido el cartel en el museo, quedará con la duda, la que solo nosotros de manera correcta podremos sanearla en tanto nos cercioremos perfectamente y cotejemos nuestros conocimientos respecto de lo que nosotros mismos estamos ayudando a interpretar.

4. ¿Qué pasa en aquellos museos donde no todo está señalizado, como esos de ciencias naturales en los que hay muchos pájaros embalsamados y todos mezclados y para colmo, yo no soy experto en ornitología y solo conozco algunas especies? Debemos actuar tratando de que desde la institución lo realice, hasta incluso buscando la manera de “dar una mano”. Mientras tanto, cabe solo una acción. ¡Estudiar! Esto puede suceder con aves, con artesanías, con cerámicas, etc. No existe otra opción.

5. ¿Qué pasa esos sitios con aires de museo que tienen amontonadas cosas de las más disímiles y sin criterio alguno para la exposición? Más allá de que museológicamente tenga muchas inconveniencias, no deja ser parte del orgullo local por los años que llevara reunir el patrimonio exhibido, el que muchas veces aparenta ser insignificante o de poco “valor”. Sus deficiencias no son motivo para no utilizarlos. Al contrario, aparecemos nosotros como los encargados de imprimirles una orientación, un sentido a lo que allí se pone en valor. Ahora ¿Cómo hacer para construir un hilo conductor entre discos de vinilo, una vieja silla, fetos de conejos, aves embalsamadas, máquinas de escribir o las fotos del pueblo en el año 1900? Es aquí donde tenemos que sacar a relucir la creatividad. Por ejemplo, a través del tópico “La sociedad del pueblo Los Gladiolos en sus distintas

épocas”, podemos desprender temas como bien pueden ser “Los Gladiolos en los años veinte” o “Los Gladiolos después de la revolución del ’55”. Para cada tema tendremos preparado un guión determinado. Y los elementos disponibles en el lugar serán nuestros disparadores, sin que necesariamente mostremos uno por uno, sino señalando a los más representativos de acuerdo a cada tema o aquellos a los cuales les otorguemos cierta singularidad conforme la temática desarrollada.

Otro de los aspectos generales a contemplar es el cuidado con los objetos o recursos patrimoniales que se exhiben. Las recomendaciones para el caso, deben ser precisas, ya que en estos casos y a diferencia del ruido, habrá afectación concreta, como ser la rotura de las piezas y hasta incluso el hurto. Un sitio repleto de reliquias, todas frágiles y de valor incalculable, son siempre una tentación sin importar el origen del visitante. Todo muy bien, todo el mundo entiende y acepta que las reliquias deben protegerse, no tocarse y solo mirarse. Pero cuando las tenemos enfrente, es como que brota algo de adentro, nubla la razón y obliga a tocarlas, tenerlas entre las manos, a sentirla y cuando no, a llevarla. No está demás ser muy cuidadosos y tener siempre los ojos abiertos, porque estas cosas suceden mucho más de la cuenta. Fíjense este caso. En el Museo del Fin del Mundo en Ushuaia, en las épocas en que los cruceros que llegaban se contaban con los dedos de una mano y Aerolíneas Argentinas aterrizaba sus aviones en el viejo aeropuerto, se encontraba un Guía con un grupo de visitantes japoneses. Al terminar la visita, y ya estando en la vereda del Museo, notó que le faltaban dos. Entró de inmediato y los encontró mirando con mucho asombro, algo que tenían entre las manos, justo enfrente a la vitrina del famoso “fósforo”³. Su reacción fue inmediata y se dirigió hacia ellos, sospechando que se encontraría con una sorpresa. Y así fue. Lo que tenía en la mano uno de ellos era el mismo fósforo. Con mucho ímpetu, les dijo que no podían hacer lo que estaban haciendo, que lo consideraba una falta de respeto. La respuesta titubeante de los orientales fue que “la vitrina estaba abierta y querían mirarlo mejor” y que no tenían otras intenciones. Y si bien era así. ¿Qué hubiera pasado si el fósforo se rompía? ¿Hubiera habido algún dinero que lo pagara? ¿O si hubieran sido deshonestos?



Y ahora la pregunta obligatoria. ¿Cómo manejamos este tipo de situaciones? Una vez más, la forma correcta es saber darle la intensidad necesaria a las imposiciones y recomendaciones que vayamos a hacer antes, sin olvidarnos de imponderables como los mencionados u otros aún más extremos que ni siquiera nos da pié a pensar que podrían sucederse. Lo importante es saber tomarlas con calma, no dejarnos superar por la

³ El “fósforo” referido es una reliquia atesorada en el Museo del Fin del Mundo en Ushuaia. Lo llamativo de este pedacito de cera, es que tiene grabado en letras microscópicas el Himno Nacional Argentino. Su autor, fue un presidiario de la cárcel militar que funcionó a fines del siglo XIX en isla de los Estados.

situación y ser prudentes para manejarlas. También hay que pensar que si estas cosas suceden, incluso habiendo hecho las recomendaciones pertinentes, la causa puede estar en el “aburrimento”. Por eso es importante mantenerlos atentos, expectantes e inquietos pero merced a nuestras propuestas. Analizando este tipo de ejemplo, es probable que así sea. ¿A quién se le ocurriría recomendar “no trepen hasta los diez metros de altura para montarse al caballo de San Martín? Solo a quienes le haya sucedido.

GUIANDO EN UN SENDERO NATURAL

Antes de llevar a cabo por guiada en un sendero, es primordial conocerlo “como la palma de la mano”, atento a las “sorpresas” que estos pueden deparar tratándose de ámbitos naturales. Animales que aparezcan o se dejen ver, retoños que empiezan brotar, caída de árboles que entorpezcan la marcha, tonalidades de verdes y marrones diferentes de acuerdo a la época del año, entre otras cosas.

Teniendo en cuenta el conocimiento previo que debemos tener sobre el sendero, es muy importante predisponer al grupo de manera material e inmaterial para realizarlo. Las formas inmateriales son precisamente esas que hacen a las ganas y a las expectativas, que como profesionales tenemos la obligación de satisfacer. Las materiales son las relacionadas a las atenciones previas: no solo predisponerlos espiritualmente sino también aconsejarles como se debe, sugiriendo vestimentas adecuadas (abundan las anécdotas de chicas guiando con tacos en lugares inapropiados para los mismos) o sea, ropa cómoda y calzado confortable (con el tobillo sujetado, en la medida que se pueda, para evitar accidentes o torceduras). También y de acuerdo a las características climáticas del lugar, agregar siempre ropa impermeable (en los Andes Patagónicos esta debería ser una constante) protección contra el sol, como ser gorros o gafas. *También debemos recordar siempre lo siguiente: EL SENDERO DEBE ACOMODARSE A LAS CARACTERISTICAS DEL GRUPO;* y no adecuar al grupo a las características del sendero. Por ejemplo no podemos someter a grupos de la tercera edad a hacer un sendero de 5 Km. y encima con algún grado de dificultad. Salvo caso que resulte posible. Como lo más probable es que así no sea, bien se puede adaptar al sendero a nuestras conveniencias. ¿Cómo? De acuerdo al tipo de grupo, reducir hasta donde sea necesario a la caminata. Tomar un punto del mismo como referencia extrema o de llegada, cuidando que en cierta forma todo lo que se pueda observar durante el recorrido, concentre lo que se observaría y disfrutaría si se hiciera todo. Bueno, ¿pero y si al final del sendero hay una cascada espectacular y muy famosa? Aún así, es preferible acortarlo que asumir riesgos innecesarios con las visitantes.

Esto hace a establecer acertados criterios de selección de los itinerarios en cuanto a senderos se trate sin olvidarnos que lo que puede ser un placer para algunos puede convertirse en calvarios para otros. Y no por esto estaremos atentando contra nuestra guiada. Lo que estaremos haciendo es ajustarla a las necesidades del beneficiario.

Por eso la insistencia de conocerlos muy bien, para poder detectar los cambios ocurridos o poder percatarse de lo que puede depararnos. La huella de algún mamífero, saber donde podemos encontrar o al menos escuchar a algún ave canora o alguna particularidad vegetal son siempre disparadores que no demandan el internarse por kilómetros y kilómetros. Todo esto sin perder de vista a los elementos que nos sirven de ayuda en el sendero: señalización (si tiene o no), si tiene sitios reparadores o bancos en algunos lugares, si se dispone de agua en el camino, las dificultades físicas que demanda conforme los desniveles del terreno u otros accidentes (agua, barro, etc.)

Todo esto debe complementarse con el dominio absoluto de los tiempos, ya que por lo general no se dispone del tiempo que a todos nos gustaría o si por algún motivo nos gana la noche o nos vemos envueltos en alguna tormenta de nieve o lluvia durante su recorrido.

Normalmente, los guiones fijos no funcionan a la hora de una guiada en un sendero. La causa la hemos repetido. Un sendero en la naturaleza será siempre dinámico y está sujeto a cambios que la misma naturaleza le va imponiendo. ¡Si pero yo guio todos los días acá y lo conozco muy bien! Y ese tal vez sea uno de los mayores peligros. Precisamente por estar todos los días y varias veces, es que las cosas simples nos van pasando desapercibidos, y cuando queremos acordarnos, ya nos encontramos con hechos consumados, como puede ser el proceso de una floración de una especie determinada o el desecamiento de otras o como también el pasar por alto algunas huellas que los días posteriores a las lluvias podemos encontrar. Existen casos de senderos, en los que los Guías saben hasta dónde encontrar a ciertos animales, por ejemplo, en tal punto se lo ve siempre al zorro colorado que hasta incluso le dan un nombre. Y es tal la expectativa que genera para ver al zorro, que por ahí se pasa por alto el poder llegar a ver a un águila cazando conejos en un área abierta. Y esto, lo sabemos, es muy real. Cada guiado en un sendero debe buscar las sorpresas que el día depara y no abrocharlo al guión preestablecido, bajo riesgo de perdernos lo maravilloso que tiene para mostrarnos día tras día.

Otra cosa: como en sitios cerrados, es frecuente toparse con otros grupos. En la medida de lo posible, esto debemos evitarlo. Debemos tratar que el sendero en la naturaleza este como destinado a recibir “solo a nuestro grupo” o al menos tratar de hacer sentir eso. Es muy sencillo establecer la causa: cuando nos encontramos en el medio de la “naturaleza” tendemos a sentirnos tranquilos, relajados. Las formas de regocijarse tienen que ver con la misma paz que inspira y los ruidos siempre disturban esas sensaciones. Hasta incluso las mismas fantasías que uno puede hacerse, se ven dificultados en su liberación. *¿Quién alguna vez no se sintió explorador al momento de transitar por un sendero en la selva o el monte?* A propósito, esto resulta interesante preguntar a nuestros visitantes antes de comenzar, de modo que nos estarán aportando elementos para enriquecer la guiada y generar un mayor compromiso de conservación del ambiente.

GUIANDO UN CIRCUITO PEDESTRE URBANO

Esto tiene connotaciones similares a las de un sendero, con la gran diferencia de que lo hacemos en ciudades o pueblos, en centros urbanos, en los que emanan por todas partes los productos de la cultura local, el esplendor de alguna época conjugado con lo que en la actualidad posee valor patrimonial.

La diferencia radica en que en este tipo de circuitos, los elementos son inmutables y estáticos, muy relacionados al patrimonio arquitectónico y a las vistas que se puedan tener desde algún ángulo determinado de la ciudad hacia algún elemento natural, como por ejemplo, aquellas vistas que pueden tenerse de cerros emblemáticos en aquellas ciudades rodeadas de montañas; o la vista hacia un río en aquellas ciudades portuarias. Lo que no resulta inmutable, es la expresión natural en esas ciudades: paseos, plazas o los mismos árboles de las veredas, los que siempre tienen “algo para decir”.

En estos, los apegos a los guiones se hacen más frecuentes. Y aunque no es problema, no debemos olvidar que ese apego siempre puede depararnos sorpresas desagradables que van desde un simple olvido hasta el pasar por alto aquello que llame la atención a nuestro visitante. Tampoco debemos olvidarnos del grupo en el sentido del itinerario y las dificultades del recorrido, como puede darse en ciudades con zonas altas y bajas, como por ejemplo, las ciudades del interior de Misiones. Pero de estas dificultades ni las mismas ciudades “planas” se salvan, ya que si bien no tienen zonas altas y bajas, tienen veredas destrozadas o intransitables que dificultan enormemente las guiadas. A decir verdad, por lo general son mayormente eficaces que los city, ya que uno va en contacto permanente con los recursos, no existe una separación física y lo más importante es que Guía tiene un contacto directo, cercano con el visitante. Esto le permite detenerse donde sea necesario y todas las veces que se demande. Permite éñ apreciar, admirar y compenetrarse con el patrimonio de forma activa y logra la captación de detalles que en la mayoría de los casos sería imperceptible. Al respecto, vale señalar la experiencia con un excelente guía intérprete en la ciudad de Buenos Aires, quien hacia entrar y salir a sus visitantes de las estaciones de subterráneos (en esquinas claves del centro porteño) mirando “para arriba” de manera de admirar diferenciadamente las ornamentaciones de algunos edificios, los que son obras de arte con todas las letras y tan desapercibidos para los ojos comunes. Esta, entre otras miles de cosas, es la magia que nos permite la realización de un circuito pedestre. Viejos bares con mobiliarios de antaño, mercados de abasto que mantienen la misma esencia desde hace muchísimos años, figuras decorativas en las fachadas de casas o edificios públicos que ni siquiera nos imaginábamos que existían o simples curiosidades que a cada centímetro podemos encontrar, son las mejores formas de hablar que tiene cada pueblo o ciudad, los que si los ayudamos con un mate a la sombra de un viejo árbol de alguna de las plazas claves, profundizan la posibilidad de generar un verdadero intercambio con la sociedad local, tomado de ellos todo lo que tienen para decirnos, aunque tampoco como en muchos casos, alcancen a percatarse del valor de su patrimonio disponible a la vista de todos.

Vale seguir tomando a Buenos Aires como ejemplo de lo que hacen algunos guías intérpretes. Tomando como tópico al tango, establecen temas relacionados a la letra de alguna música o de la combinación de varias para llevar a sus visitantes hasta sitios emblemáticos, como puede ser una dirección (“*Corrientes 348*”; “*San Juan y Boedo...*”). Y con una guiada así, claro está que pasamos a tener los elementos suficientes para una correcta interpretación. También existen circuitos pedestres más largos. Y vienen en constante crecimiento desde hacen algunos años, motivado tal vez de lo que sucede en algunas ciudades europeas. Y se trata de llevar a cabo las famosas romerías, pero en este caso asociadas a un sentir religioso, como son los casos de Itatí en Corrientes o Luján en la provincia de Buenos Aires. Debemos ser precavidos con estas formas, ya que por lo general se hacen con un sentido de fe más que con cualquier otro lo que por ende nos obliga a planificarlas teniendo en cuenta las particularidades del grupo, los que no siempre buscan satisfacer expectativas que no sean las religiosas. De allí que no necesariamente deben ser tenidas en cuenta como elementos a considerar para generar adecuaciones en el sentido que se pretende dar a las guiadas interpretativas.

EN UN CENTRO DE INTERPRETACIÓN

Otros de los lugares cerrados a los que tradicionalmente asistimos conjuntamente con nuestros pasajeros son los **centros interpretativos**, los cuales nos permiten iniciar la “seducción” a partir de la revelación del significado que posee el patrimonio de un sitio determinado. En otras palabras, son los espacios donde empieza a “cultivarse las bondades del sitio a visitar” y se comienza a construir el puente comunicativo entre el patrimonio y los visitantes. A diferencia de los museos, estos sitios poseen recursos dispuestos para su manipulación e interacción con el visitante. Inducen a la participación con las propuestas explícitas que manifiestan, que si bien se realizan en un ámbito normalmente cerrado, sirve para la compenetración con las propuestas que allí se hagan. Da verdadera lástima, como centros interpretativos envidiables no tienen el debido aprovechamiento. Es por esto que las recomendaciones en esta dirección, cobran entidad y nos ayudan a revertir tales tendencias.

Para algunos estas afirmaciones suenan a sorpresa. Para otros, a redundancia. Pero lo concreto es que son muchos los ejemplos que tenemos en Argentina, que por falencias relacionadas a sus emplazamientos, terminan siendo muy poco aprovechados. De existir un centro de interpretación, es una obligación comenzar guiando por allí porque son las verdaderas puertas de entrada a los sitios visitados como ser un parque o una reserva natural. Cualquier otro ingreso a un sitio que no se haga por el centro de interpretación existente sería como entrar por el muro o saltando el alambrado. Y más allá de la inversión que demandan y que mucha gente se rebanó “los sesos” para pensarlos, diseñarlos y presentarlos, son verdaderas plataformas de despegue a nuestras guiadas. Tampoco es bueno terminar las guiadas por allí, porque termina siendo como empezar a “comer por el postre y finalizar con la entrada”. Por eso, nada mejor que comenzar por allí, simplemente porque en estos lugares todo está armado para que el visitante pueda

generar las asociaciones, fijaciones e interpretaciones necesarias al respecto del ámbito que va a conocer.

El objetivo madre de los **centros de visitantes** es poner sobre relieve los temas relacionados con el patrimonio del sitio, utilizando todos los recursos materiales al alcance y que a su vez adquirirán formas determinadas de la mano de la creatividad e ingenio de los proyectistas; sean estas series de reconstituciones escénicas, herramientas multimediales de vanguardia o espacios que permiten a los visitantes la interacción con ciertos elementos disponibles a los fines de “soldar” la valorización del patrimonio y hacer significativa a la experiencia. Como señala Fernández Balboa (en Morales Miranda et al., 2007), *un centro de interpretación no es lo mismo que un museo, puesto que en estos, lo que se busca poner en valor son piezas o elementos que en si mismos son parte del patrimonio. Estos centros lo que buscan es poner en valor al entorno patrimonial natural y/o cultural mediante representaciones de la realidad del entorno y la facilitación que permite toda interacción, pero que siguen siendo representaciones artísticas gráficas visuales, auditivas o táctiles para la interpretación del entorno o el de objetos determinados. Lo importante en estos lugares son las formas de mostrar al patrimonio apoyándose en él pero sin que necesariamente estos contengan al objeto patrimonial.* Igual de importante es la permisividad que poseen para la participación de los visitantes, haciéndolos o poniéndolos en un papel de activos por sobre la pasividad que muchas veces caracterizan a los museos. El centro de interpretación de la central hidroeléctrica de Yacuretá en Ituzaingó, es un buen ejemplo en este sentido.

Con mayores o menores atributos, estos lugares son los ámbitos ideales (por no decir obligatorios) para iniciar nuestras



guiadas, ya que nos vamos a encontrar con soportes elementales en los cuales sujetarnos para hacer una correcta presentación. Algo que generalmente da buenos resultados, es cerrar o finalizar la guiada allí mismo. ¿Por qué? Porque nos puede servir para afianzar la experiencia de visita e interacción con el medio. De manera que si empezamos por allí, proseguimos

a presentar el ambiente in situ y luego terminamos de nuevo por recorrer el centro de visitantes, tendremos una chance, la de dejar grabado con más fuerza aquello que pretendemos transmitir.

Muchas veces se escucha decir que en estos centros todo se hace fácil porque no hay necesidad de guiar. De ninguna manera podemos darle crédito a esta afirmación ya que si

bien se facilita y el visitante por cuenta propia puede llegar a verse impactado con lo que allí se pretende dar valor, el Guía vendrá a ponerle una cuota adicional, vendrá a darle la pincelada con cada una de las explicaciones que podrá dar de la mano con lo que allí se ofrece. Por ejemplo, puede que un centro de visitantes, exista algún sector consagrado a mitos y leyendas del lugar, en el que puede haber representaciones gráficas y hasta inscripciones comentando alguna historia en particular. Pero con la presencia del Guía esto puede tomar una dimensión mayor, que amplificará los efectos que las formas gráficas previeron, como ser, agregando detalles al relato que se presenta, darle alguna connotación con la realidad que allí no se representa o comentar algún suceso relacionado a la muestra, entre otras cosas libradas a la innovación de lo que se exhibe.

También nos generan oportunidades para hacer gala de nuestras dotes artísticas. Aprovechando las impecables descripciones o aportes que estos brindan, podemos asociar y generar una representación que sirva para ilustrar mejor. Por ejemplo, si en un punto determinado se exhibe una frase famosa y representativa acerca de la conservación del lugar, en vez de leerla o dejar que el visitante la lea solo, podemos recitarla o cantarla, hecho que le confiere mayor representatividad y trascendencia. El tiempo que empleemos en los centros de interpretación deben buscarse que estén en consonancia con lo diseñado para un correcto impacto ni tampoco debe ser un simple trámite ni el fin de la guiada. Deben ser una oportunidad de adelantarse a la comprensión de los fenómenos que se vayan a vivenciar.

Hay un detalle a tener en cuenta y está asociado a la tendencia de direccionar la mente hacia lo que resulte más familiar, más accesible y sobre todo, más cómodo. Es por eso que muchos visitantes a menudo se “emboban” en estos lugares y terminan por dar más valor que a la realidad misma. Esto sucede porque, en general, estamos acostumbrados a la comodidad de la televisión. Con estos centros suele pasar igual. Nos quedamos con la facilitación de la comprensión que estos producen y nos olvidamos de lo que la realidad tiene para decirnos.

TECNICAS INTERPRETATIVAS APLICADAS

"Los espejos se emplean para verse la cara; el arte para verse el alma".

George Bernard Shaw

ALGUNAS TECNICAS APLICABLES A LA INTRODUCCION

Prohibiciones y Recomendaciones ¿antes o después de la bienvenida?

Nuestra profesión se nutre de las relaciones interpersonales. En esta línea, podemos afirmar que son sobradas las teorías y los modelos de “cómo moverse, relacionarse o vincularse” con los visitantes. Esto es algo que lo tenemos incorporado y si no es así, seguramente estamos en camino de hacerlo. Y como toda relación en la que intervienen partes, opera un equilibrio establecido por las reglas, que nos sirven para marcar lo permitido y lo prohibitivo.

¿Por qué darle tanta importancia a las reglas o normas? Porque la mayoría de las veces nos las olvidamos, sobre todo a la hora de generar recomendaciones y sugerencias. A su vez, vale la pena recordar que estas normas son el conjunto de “restricciones, imposiciones o limitaciones como así también los procedimientos, formas y modos de llevar a cabo las actividades en un lugar, que rigen para los visitantes e incluso para nosotros mismos”. O sea, las cosas que no se pueden hacer en un lugar, y como hacer o llevar a cabo las que están permitidas.

Pero antes de irnos a tratar los casos más frecuentes, vale preguntarse: estas prohibiciones y recomendaciones ¿en qué momento de la introducción las hacemos? Si bien todo depende del tipo de grupo y del guión que tengamos, un tiempo generalmente ideal es sobre el final de la introducción, porque al inicio o al promedio, corremos riesgos de que se evapore. Lo que sí está claro es que no debemos hacerlo de entrada: ***¡Hola, Bienvenidos! ¡Sepan que están dentro de un área natural protegida por ley y a partir de este momento no pueden fumar, salivar, dar de comer a los animales, tirar piedras, llevarse objetos...!*** Lo que aparte de ser desagradable nos presenta como un “cabo del ejército dirigiéndose a sus soldados”. Debemos hacerlo de manera paulatina, suavemente, explicando los motivos por los cuales no se pueden hacer ciertas cosas. La aplicación de la *técnica del compromiso*, es siempre aliada para marcar las reglas.

Las prohibiciones o imposiciones

¿Sabías que no se prohíbe, sino que se sugiere y se explican con fundamentos los *por qué* no deben hacerse ciertas y determinadas cosas en algún sitio? - dirían algunos al leer la palabra prohibido aplicado al mundo de las Guiadas Turísticas -. Seguro que esto es

así. Pero la palabra exacta sigue siendo la misma. Cualquier otro término que emplee, en definitiva, indicará lo mismo ya que de lo que se trata es de impedir actos potenciales que puedan dañar el patrimonio y de cuidar la integridad física de nuestros visitantes.

“Prohibido prohibir” reza una máxima actual considerando que cuanto más imposiciones establezcamos, peores resultados obtendremos, atento a que la gente de manera habitual toma lo prohibido como un desafío, terminando por hacer precisamente lo contrario. Entonces, ¿no se puede prohibir nada? De ninguna manera. Cortar las ramas de los árboles o tratar de llevarse una plantita, guardarse en los bolsillos algún vestigio antropogénico, tocar un cuadro o la muestra de un museo, molestar o alimentar a los animales silvestres en la naturaleza, dirigirse o desplazarse a los gritos vivos por todas partes, entre miles y miles de otras cosas, debe estar prohibido. Lo único que varía es el cómo llevo a cabo la prohibición. En los últimos tiempos, asistimos a cambios positivos en este sentido. Ya se ven pocos carteles o indicaciones del tipo **“Prohibido apartarse de**

SIN SER EXAGERADOS EN SUS USOS Y APLICACIONES, LOS EUFEMISMOS NOS AYUDAN UN MONTÓN A LA HORA DE AMENIZAR NUESTRAS CHARLAS. POR EJEMPLO, DECIR “ESE SEÑOR FUE UN LADRON” BIEN PUEDE REEMPLAZARSE POR “SE TRATABA DE UN SEÑOR MUY AMIGO DE LO AJENO”

los senderos”. Ahora leemos carteles que dicen **“La vegetación sufre con nuestros pisotones y le impedimos que pueda crecer y desarrollarse. Por eso te pedimos, NO TE APARTES DE LOS SENDEROS.** Ahora bien. Una cosa es lo que podamos leer y otra cosa es “cómo lo expresemos oralmente a nuestros pasajeros”.

¡Señoras y Señores! ¡Presten toda la atención del mundo! ¡Les pido encarecidamente tengan a bien evitar transitar por fuera de los senderos! ¡¿Me escucharon?! ¡Cuiden a sus niños que no lo hagan! ¡Tengan en cuenta que si lo hacen, afectan el equilibrio del!... Porque la vegetación en estos lugares tiene un desarrollo

muy lento y si la pisan agudizan sus problemas de crecimiento aparte de matar algunas! ¡Aparte, miren que se los puede sancionar! ¿Está claro?

Verán que en ningún momento se pronunció la palabra “prohibido”. Tampoco “un por favor”. Pero está dicho de un modo tan violento, que seguramente de haber usado el término hubiera provocado mucho menos miedo. Los pasajeros pensarán que en lugar de tener en frente a un Guía de Turismo, tienen a un sargento de infantería. La cosa no acaba con esto. También tenemos el otro extremo, que en lugar de miedo puede provocar un efecto inverso, el de inseguridad o la típica reacción ¡A este/a le hago lo que quiero! Por ejemplo, si yo digo en voz media baja, que con suerte me escuchan los que están atrás y encima sin énfasis de ningún tipo:

“Ehhhh.... ¡Buen día!... Les voy a pedir, por favor les voy a pedir... que caminen todos juntos así no se pierden ¡AH!... no se salgan del sendero... caminen todos juntos... por favor les voy a pedir... eh... cualquier cosa me avisan, pero no se salgan del sendero... ¿sí? ¿Me entendieron todos por favor? ... Vayamos todos

juntos... ¿Sí? ¡Me escucharon todos? (y todos dicen si o por timidez o porque todos lo dicen) Por favor... ¿eh?

Como en el caso anterior, el Guía tampoco pronunció la palabra prohibido pero definitivamente sucedió como si lo hubiera hecho. Desde luego que existen diferencias de estilos, un estilo impositivo cuasi castrador en el primero y un estilo híbrido en el segundo. Ambos ineficientes. Ambos muy comunes. Y ambos también absolutamente modificables.

Debe notarse que cuando se trata de generar una prohibición o una imposición, debe hacerse con seguridad, buscando el equilibrio y sin perder de vista que debemos hacerlo en PRIMERA persona. El NOSOTROS siempre es ideal, pues como se mencionara, sirve para personalizar, haciendo que las personas asuman naturalmente el compromiso que tratamos de sacar. Veamos este otro ejemplo:

...Antes de empezar a caminar... ¿Qué les parece si hacemos un compromiso de honor?... ¡A ver! ¡A ver! No nos encontramos aquí por casualidad... y tendremos la oportunidad de admirar estos bosques que son muy especiales... Bien... ¿Y por qué especiales? Porque, aparte de sus bellezas deben hacer un gran esfuerzo para sobrevivir en las condiciones que este ambiente les impone... Por ejemplo a este árbol que parece joven, le llevó ¡veinte años llegar a esta altura! Siendo que este mismo árbol en latitudes menores, tendría casi el doble de alto. ¿Y entonces? Entonces lo que haremos es comprometernos a admirarlos con mucho cuidado. ¡Créanme que caminando solo por el sendero lo estaremos haciendo! ¿Saben por qué? Porque estaremos evitando pisar los renovales y de esa forma contribuimos a que sus esfuerzos por crecer sean menores. ¿Estamos de acuerdo? ¿Sí? ¿Compromiso hecho?

Esto es aplicable al ámbito que se nos ocurra, sean abiertos o cerrados, naturales o culturales. La cuestión está en la forma de adaptar y transmitir las prohibiciones ya que prácticamente no existen sitios donde no rijan restricciones. También es abarcativo al cuidado del equipamiento y la infraestructura del sitio. Suele suceder que muchos poseen la manía de dejar grafitis y leyendas por todas partes. Los árboles, las paredes, las mesas o las puertas de los baños suelen ser víctimas con inscripciones del tipo: Chicho Corazón; Zulma te amo; Aguante Boquita; entre otras sonseras. Bien, este tipo de cosas las podemos tratar de impedir siendo claros y consecuentes con las imposiciones que generemos de manera previa.

Por último, es menester referirse a las imposiciones relacionadas al cuidado de la humanidad de nuestros visitantes. Esto se pone de manifiesto en todos lados, pero sobre todo en los ámbitos abiertos como pueden ser las áreas naturales o cualquier otra esfera que suponga riesgos mayores. No podemos caer en la exageración porque podemos provocar miedos:

“¡Si caminan cerca del borde, pueden caerse y morirse del golpe!”
“¡No toquen a los animales, los pueden morder y arrancar un brazo!”

Este tipo de mensajes pueden expresarse de dos formas. La primera, de un modo afable, canchero, que despierte simpatía y gracia. Pero es probable que sea minimizado, perdiendo importancia. La segunda, si lo planteamos de modo dictatorial, estaremos convenciendo seguro, pero por obra y gracia del miedo que lograremos engendrar; lo que no es bueno que suceda, ya que ese mismo miedo estará jugando en contra de la efectividad e impacto de nuestra guiada. Asustar no es la consigna de la imposición; solo la prevención y el cuidado. Podemos decir lo mismo en otras palabras:

“¡Por Favor! ¡En sendas angostas caminemos cerca de la pared sin pasar la línea de seguridad! ¡Así evitamos el riesgo de caer por la cornisa!”

“¡Por favor! ¡No toquemos ni intentemos acariciar a los animales! ¡Recuerden que son silvestres y pueden morder muy fuerte!”

Luego de transmitir el mensaje, lo que debemos hacer de manera automática es cerciorarnos de que todos, sin excepción alguna, lo hayan asimilado. De ser necesario, debemos preguntar a uno por uno. Solo así nos terminaremos de asegurar que se haya incorporado la imposición. Podemos acompañar de algún ejemplo pero cuidando siempre de no caer en el amarillismo. Por ejemplo:

“¡Por favor! ¡No toquen a los animales porque muerden fuerte! La semana pasada, una señora que hozó dar de comer a un yacaré, fue mordida de tal forma que luego le tuvieron que amputar el brazo. ¡Así que ya saben!”

La última parte, por más que sea cierta, puede ser tranquilamente suprimida por un mensaje suave pero contundente y absolutamente ejemplificador:

“¡Por favor! ¡No intentemos acariciar a los animales! ¡Recuerden que son silvestres y una buena intención de nuestra parte, puede ser tomado como un ataque por ellos!”

RECORDANDO IDEAS...

- Si no las formulamos al principio, después puede ser tarde.
- Las imposiciones debemos formularlas en PRIMERA PERSONA.
- Cuando debamos llamar la atención de alguien, será a solas y cara a cara.
- Buscar sacar un compromiso de NO hacer en lugar de prohibir.
- Las imposiciones y recomendaciones deben hacerse de manera sobria y discrecional, evitando el simplismo y el miedo.
- Ante cada imposición debemos cerciorarnos de que cada uno de los integrantes del grupo haya recibido correctamente el mensaje

Las Recomendaciones en ámbitos abiertos o naturales

Estas serán relativas a las particularidades del sitio, pero hay algunas que se destacan sobre otras teniendo en cuenta las actividades que planifiquemos.

Hemos abundado con las imposiciones que son necesarias aplicar. Existen diferencias entre las prohibiciones o imposiciones y las recomendaciones. Las primeras, como decíamos antes, son aquellas cosas que NO se pueden hacer o realizar por algún motivo

en particular. Sin embargo, las recomendaciones no alcanzan el nivel de prohibido, ya que no suponen riesgos mayores. Son sugerencias como por ejemplo mantener el silencio en algún momento determinado de la guiada, invitarlos a pasar al baño antes de empezar o que se provean de suficiente agua para el recorrido. Las recomendaciones son fáciles de olvidarlas, y cuando nos acordamos, es tarde. Aparte, ante un hecho consumado, lo primero que escuchamos es *“pero no me dijiste que el recorrido era tan largo y que tendríamos sed”*. Por cierto, cuando mejores recomendaciones hagamos, minimizamos nuestra exposición ante potenciales reclamos. Esto no significa que si un señor en el medio de una caminata te dice ***¡Tengo mucha sed y no traje agua!***, y uno le conteste ***¡Señor! ¡Les insistí que traigan agua, pero al parecer no me dio artículo!***

Otras veces sucede con el baño. Al no ser lo suficientemente claros con las extensiones de los recorridos y las existencias de sanitarios, es imprescindible llevar a cabo las recomendaciones al respecto.

Todas las recomendaciones fundadas en los conocimientos que podamos formular, aún a pesar que parezcan obvias, nos permite el ahorro de reclamos posteriores o salvar situaciones incómodas. Y si sucediera, por lo menos estaremos tranquilos puesto que lo advertimos. El agua, el viento, la arena, el polvo o el barro, muchas veces se convierten en enemigos incluso a pesar que son parte indisoluble de la naturaleza del sitio visitado. Esto conlleva a generarnos preguntas que marcan paradojas: ¿Cómo es posible que esta gente llegue hasta estos lugares tan recónditos, empalagados de maravillas naturales y se estén quejando todo el tiempo del calor y del agua que los moja? Lo que nos lleva, una vez más, a revisar como preparamos la introducción. Fíjense este otro caso: trabajando en la puesta a punto de las guías turísticas y otros servicios en un área natural protegida reconocida como Patrimonio de la Humanidad observaba que gran parte de las quejas de los visitantes, se centraban en la cantidad de arena que se les impregnaba por acción del viento. ¿Cómo podía ser? ¿Acaso quienes llegaban allí no tenían noción de ello? El libro de quejas no mentía y obligó a revisar la situación. ¡Claro! - decíamos - la gente que llega hasta aquí no está acostumbrada a los avatares que el tiempo propone, por eso hace notar su descontento. Lo primero que hicimos fue revisar el “primer momento” y ¡oh sorpresa! nos encontramos que las introducciones no se planificaban. Eran muy débiles, pálidas, con poca fuerza. No hacían referencia al modo de “sentir” al lugar. Todas estaban desprovistas -casi por completo- de advertencias en este sentido. ***¡Buenas tardes! ¡Bienvenidos y espero que disfruten de esta excursión!*** eran prácticamente las únicas palabras previas pronunciadas antes de cada excursión. Acto seguido, todos se embarcaban a bordo de los vehículos y se iban. Gran parte de la solución llegó con la propuesta de mejora de las introducciones incluyendo frases del tipo: ***¡Buenos tardes! ¡Bienvenidos al triásico!... ¡Tengan en cuenta que el viento nos bañará en arena! ¡Pero cada vez que la sientan, piensen los millones de años que le llevó a la naturaleza convertir estas rocas en arena y que ahora se apegará a nuestros cuerpos! ¡Disfrútenla! ¡Más de doscientos millones de años de naturaleza en el cuerpo!***

Las quejas comenzaron a mermar casi automáticamente y aunque acaso persisten, lo son en menor intensidad.

Cuando este tipo de cosas suceden, no debemos pensar en el desconocimiento de los visitantes sino en qué podemos hacer para revertir la situación. La paradoja no solo está en “llegar al desierto y quejarse porque me lleno de arena” sino también está en quedarse de brazos cruzados, endosar la culpa a los visitantes y no revisar las prácticas que generen cambios actitudinales en los visitantes. En otras palabras, la respuesta casi siempre está en nosotros.

Claro que también existen las llamadas situaciones límites a las que podríamos asistir dependiendo del sitio, siendo estas las que representan peligros extremos, incluso como decíamos, a riesgo de la propia vida. Y no resulta menor señalar, que cualquier tipo de práctica en el transcurso de una guiada que se encuentre fuera de los límites de las capacidades físicas de los visitantes están terminantemente prohibidas. Si una caminata interpretativa en el camino atraviesa un puente en cual se puede practicar puenting, será motivo para especialistas el poder hacerlo pero nunca dejar al libre albedrío de los visitantes su realización. La lista podría ser interminable pero otra vez referenciaremos una anécdota: Cierta vez, en un Santuario de Naturaleza en el sur de Chile, un Guía y su grupo de argentinos, había aceptado realizar una caminata interpretativa por un sendero envidiablemente señalizado en medio de una lluvia torrencial. Esta no alcanzaba a ser pretexto para no hacerlo, puesto que en ese lugar, el promedio anual de precipitaciones supera los 6.000 mm, cosa que todos lo tenían claro antes de viajar. El Guía, especializado en trekking, en ningún momento aclaró la dificultad del terreno ni mucho menos el esfuerzo físico que demandaría a estos argentinos. Tampoco se había percatado que en su mayoría, no evidenciaban estado físico ni vestimenta adecuada. Pero las ganas pudieron más y pronto todo el mundo caminaba y trepaba en medio del barro. Tras el avance, el Coordinador original del grupo comenzó a preocuparse, sabiendo que no todos podrían lograr llegar hasta el destino propuesto, una encantadora cascada en medio de la selva valdiviana. Así fue que se detuvo para percatarse que el Guía no se cercioraba por sus visitantes. Fue entonces que se dio cuenta que faltaban dos. Comenzó a caminar a la inversa para ver si los encontraba. Siguió la senda y después de varios minutos, los interceptó en una bifurcación entre senderos. Uno de ellos estaba tirado en el lodazal, extenuado. La otra, no podía emitir palabra del ahogo que tenía. Lo atendió y tranquilizó y les pidió que se quedaran ahí hasta tanto buscaba al resto del grupo. En el camino se encontró con un tercero que también estaba extenuado en el barro. Hizo lo mismo. Trató de aliviarlo indicándole como respirar mejor inhalando y exhalando aire, con los brazos arriba. Y así sucesivamente hasta terminar de encontrar tres casos más. Repitió la historia y aceleró su marcha para encarar al Guía y hacerle notar su falta de atención. Después de una hora, cuando al fin alcanzó al Guía junto a los dos únicos miembros del grupo que le quedaban, no escatimó palabras para hacerle ver su imprudencia. El Guía solo se limitó a responder ¡Pero si es un sendero fácil! ¡Son unos flojos! La historia no terminó ahí. La historia siguió cuando tuvo que hacerse cargo del

transporte de regreso de todos, al darse cuenta que sus “exploradores” ya no tenían más fuerzas para volver caminando.

Las recomendaciones en ámbitos cerrados: religiosos o culturales

Las recomendaciones para estos lugares son singulares y emanan de las directivas de manejo y conservación que se emitan para organizar las visitas guiadas y evitar cualquier tipo de inconvenientes. Por ello es que nos remitiremos a los aspectos generales que rigen en estos sitios, como bien podrían ser iglesias, museos, bibliotecas, centros culturales o centros de interpretación, entre otros.

Uno de estos aspectos a considerar es el silencio. Si pretendemos que nuestros visitantes lo respeten, no alcanzará con un simple ***¡Por favor, guarden silencio!*** Siempre debemos acompañar la causa por la cual vamos a respetarlo tratando que la entiendan. Esto puede ser parte de los compromisos asumidos.

¡Tengan en cuenta nuestro compromiso! En este lugar tratemos de hacer el máximo silencio, porque estamos en un lugar sagrado o podemos molestar a quienes se encuentran rezando. Si tienen alguna pregunta, guárdenla que con gusto las responderé al salir! ¿Puede ser?

En una ocasión, un Guía llegaba con un grupo de visitantes a la Basílica de Nuestra Señora de Itatí, en Corrientes. Lo hacían un tanto tarde, ya que empezaban a cerrarse sus imponentes puertas. Ante el apuro por entrar, el Guía no olvidó de recordarles el silencio aunque con bastante vehemencia. La cosa es que el grupo entró y durante todo el recorrido, desplegó un silencio casi sepulcral a pesar del bullicio incesante que provocaba la cantidad de gente que había en su interior. Apenas salidos de allí, un aire religioso impregnaba al grupo y destacaban lo interesante que resultó aunque no faltó la pregunta al *por qué* se debió guardar tanto silencio. El Guía respondió: *“nos hemos comportado de acuerdo al lugar, porque como pudieron observar, había mucha gente rezando y otras confesándose a pesar de los cánticos. Seguramente, si todos los que llegan hasta acá respetaran esta consigna, la experiencia de visita sería tan fuerte como la que acabamos de vivir”*. De casualidad, estaban parados justo debajo de uno de esos carteles que nadie lee y que decía *“se ruega guardar silencio”* cosa que sirviera al Guía para terminar con su explicación. Desde luego que para este tipo de situaciones, existen respuestas que no necesariamente tienen que ser las mismas. ¿Qué otras alternativas de respuesta hubiéramos planteado en ese momento? ¿Hubiera sido prudente haber dejado a todo el mundo que hablara libremente? Incluso podemos plantearnos escenarios y situaciones diferentes. Por ejemplo: hace no mucho tiempo, un futuro Guía de Turismo asistía a una visita guiada en la Catedral de Córdoba. Lo hizo como visitante e integrándose a uno de esos típicos grupos que se forman por horas para conocer un lugar. Luego de una fría bienvenida y pobre introducción de la Guía, este hombrecito automáticamente recordó los sabios consejos de sus profesores acerca de lo que hacer y no hacer cuando se comienza una guiada. Así se embarcó junto al resto de la gente por detrás de la señorita que oficiaba de anfitriona, que para colmo sus primeras palabras tuvieron que ver con

asegurarse de que todos se hayan inscripto y pagado. Pues bien. Pasaron unos buenos minutos y ese clima plagado de murmullos, pronto se convirtió en silencio, aún a pesar de que ella no lo había señalado en ningún momento. ¿Qué había pasado? Pasó que la Guía inició una gala de su sapiencia con palabras muy simples y entradoras, a la altura de todos y valiéndose de los objetos al alcance. Su relato se hizo cada vez más atrapante, que actuaba como un poderoso imán que dejó a todos en silencio y totalmente atentos. Esto nos lleva a inferir que a veces no hay necesidad de aclarar nada en tanto seamos capaces de “provocar” el silencio, evitando que sea producto de una recomendación.

Claro está que todo será relativo al tipo de grupos, como por ejemplo aquellos que son hiperactivos o que cuentan entre sus “filas” con personas de “lengua activa”, cosa que de antemano puede ser perfectamente manejado. Tampoco el caso del silencio total o de caer en “pecado mortal” en caso de hablar, en tanto no sea distractivo tanto para el grupo como para los asistentes al lugar y que guarde relación con el espíritu propuesto por la guiada. En el caso de las iglesias, esto está más asociado a la tradición que otra cosa. Pero como toda tradición, sobre todo en ciudades cuyas sociedades resguardan sus costumbres como verdaderos tesoros, debemos respetarla.

Guiar en ámbitos religiosos es muy similar a guiar en un museo al respecto de las técnicas a emplear, aunque existen una serie de contemplaciones, las que a pesar de no ser muy aceptadas o practicadas hoy en día, no quitan a que sigan teniendo importante valor a la hora de encarar guiadas en estos sitios, como normalmente sucede en las iglesias católicas.

Es muy importante hacer las distinciones que correspondan, ya que podemos encontrarnos con particularidades que pueden ayudarnos a generar una verdadera interpretación de lo que allí podemos encontrar, que va más allá de las ornamentaciones o estatuas de alto valor patrimonial. Lo concreto que hoy en día y muy a pesar de consideraciones disidentes, es lógico resaltar algunos aspectos que pueden servir:

1. Con menor frecuencia, se escuchan las recomendaciones de rigor cada vez que debemos ingresar a un templo, sobre todos los católicos en los cuales se realizan de manera activa los cultos. *“Por favor, tratemos de mantenernos juntos y evitar ruidos o conversaciones innecesarias. Esto es porque vamos a encontrarnos con gente que se encuentra rezando...”* Este tipo de recomendaciones siguen siendo necesarias. Y si bien ya no estamos en tiempos donde el silencio en la iglesia debía ser sepulcral, debemos tratar de buscar que el grupo se sienta a gusto sin perder las formas. La iglesia no es un ámbito como cualquier otro, ya que lo que allí se dispone está orientado precisamente al culto y no a otra cosa. Que nosotros lo utilicemos con otros fines (incluso religiosos pero asociados a las actividades turísticas) no quita a mantener el respeto que corresponda hacia los feligreses. Esto es muy típico observar en grandes catedrales o basílicas, donde vemos a un montón de gente rezando, otras participando de una misa y otras recorriendo el lugar a viva voz, como si estuvieran solos en el lugar, sacando fotos a diestra y siniestra

sin siquiera contemplar la posibilidad de hacerlo ni mucho menos evaluar las molestias que se puedan ocasionar.

2. Muchos persisten en la idea de que las iglesias deberían tener sus puertas abiertas en los mismos horarios en que se mueve el “turismo”. Y si bien esta posición es válida, no debemos olvidar que muchas veces estos ámbitos no cuentan con una debida organización turística. Por eso es que como Guías deberíamos encontrar las formas para poder lograrlo. Pero también están esas otras veces, en donde la curia persiste en mantener cerrados algunos espacios que por su alto valor patrimonial, ameritan estar abiertos al público. Esto es algo que muchas veces nos supera o está por encima de la labor profesional en sí, lo que no quita agotar las instancias necesarias para revertirlas.

3. Cuando guiamos en las iglesias, es muy recomendable tener un *as en la manga*. Este “as” es el conocimiento acerca de la biografía de los santos, cuyas estatuas a modo de recordatorio podemos encontrar. Eso incluye a sus milagros, obras y virtudes. Esto en una guiada ayuda siempre a interpretar el motivo, la razón o la causa por la que un altar con todo su esplendor, se exhibe de manera tan elocuente, dejando ver que los modelos constructivos u ornamentales, responden a motivaciones vinculadas con la fe y no necesariamente a la ocurrencia del artista de turno en la época de su construcción. Por ejemplo, ¿cómo podemos llegar a generar una verdadera guiada interpretativa de la Misión Salesiana en Río grande sin conocer la biografía del fundador de la orden salesiana (Don Bosco) y las motivaciones que tuviera este para hacer desembarcar a sus sacerdotes en la Patagonia? Sin estos elementos, estaremos en ausencia de la esencia misma de la interpretación al ignorar los elementos fundamentales que le dieron y le dan vida al sitio visitado.

La lista puede seguir pero todas nos conducirán a que lo mejor que podemos hacer es *aplicarnos de la mejor manera posible para lograr “cautivar” la atención integral de nuestros visitantes* y así poder concentrarnos tranquilamente en lo que mejor sabemos hacer.

ALGUNAS TECNICAS GENERALES APLICADAS

PARA SEÑALAR ALGUN OBJETO

Cuando tengamos que señalar algo y esto con independencia a si estamos a bordo de algún vehículo y en tanto y en cuanto tengamos una buena perspectiva o panorama del sitio visitado, es conveniente evaluarnos las formas en cómo señalamos las cosas que se encuentran alejadas o en situación complicada para verlas. Por ejemplo. Queremos señalar algún ave que se posa en la rama de un árbol rodeado de arbustos, la que encima de todo, por las tonalidades de sus alas es como que se mimetiza con las ramas y las hojas. *¡Miren, allá arriba! ¿Ven? ¡Arriba, en el árbol, ahí está el águila!* Y todo empiezan... *¿A dónde, a dónde?* Y el Guía sigue: *¡allá, allá, arriba, en las ramas!* Y para cuando se acuerdan, el águila voló. ¿Qué hacemos entonces? Lo ideal en estos casos es

utilizar referencias: pueden ser los puntos cardinales (norte, sur, este y oeste dependiendo si todos están orientados o a menos que siempre lo que se tenga hacia “adelante” lo denominemos norte) o la hora (las doce es el frente, las tres a la derecha, la seis bien a nuestras espaldas, las nueve a la izquierda). En cualquiera de los dos casos, se deberá dejar claro de antemano a la guiada, cuál de los métodos se seguirá para señalar. Si tomo la hora para marcar el arbusto, se tomará en cuenta donde está *¡Miren allá a las doce en punto (o menos diez o y diez), en las ramas que salen arriba del arbustal... ¡*

PARA APLICAR EN EL COLECTIVO O COMBI: EL JUEGO DE LAS PREGUNTAS

Ideal para viajes de retorno o para fijar conceptos claves o bien para fijar generalidades acerca del lugar visitado y hasta incluso para una evaluación de las formas en “cómo” fue recepcionado el mensaje transmitido:

El Guía empieza diciendo: *“Imagina que fueras el gran señor de estos lugares que visitamos. Un gran señor con toda la fuerza y poder de un rey o reina”*. Y entonces pregunta: *¿Si tuvieras la oportunidad de generar tres cambios automáticos en los lugares visitados. ¿Cuáles de ellos ordenarías que se realicen? ¿Cómo aplicarías tu poder, de qué forma? Y se puede seguir, previo registro y comentarios con los visitantes de la consigna anterior. “Si fuéramos a vivir en los lugares visitados? ¿En qué lugar exacto me construiría la casa? ¿Cómo sería tu vida en ese lugar? ¿Qué harías para que todo se mantenga perfecto? ¿Si tuvieras que traer solo dos CD y dos libros? ¿Cuáles serían?... Y así con todas las variantes que consideremos aptas.*

La aplicación de este tipo de cuestionarios está condicionado al clima grupal, por eso es que son solo aplicables en momentos del clímax o de mayor cohesión y participación tenga el grupo o aprovechar el impulso que suelen dar las emociones que todavía están muy frescas. Como opción y siempre manteniendo el hilo conductor y el liderazgo, se puede permitir a los visitantes que ellos mismos generen las preguntas sin generar ganadores porque las respuestas serán muy subjetivas. Aparte no sería conveniente tampoco premiar la originalidad porque se rompería el “casarón” de lo espontáneo y todos competirían para ser originales, sacándole realismo a las respuestas.

OTRO JUEGO PAR EL COLECTIVO O LA COMBI: GUIADA “A LA CARTA”

Es ideal para ayudar a distender al grupo mientras se viaja y para que estén atentos al panorama que se va observando. Lo importante es que se debe agudizar bien la vista como también el vocabulario para poder definir rápido y claro lo que se observe. El cuidado que debe tenerse es que todos tengan acceso a las ventanas o una buena panorámica del exterior, ya que no es apto para vehículos muy cerrados o con deficiencias en la vista al exterior. Otra cosa importante es evitar la repetición manteniendo la originalidad.

El Guía empieza por preguntar *¿Qué ven afuera?* Y si bien muchas pueden ser las respuestas, se tomará la que aluda al elemento más visible o que haya sido más nombrado, observando que permanezca a la vista. *¡Una montaña!* Puede ser la respuesta, a lo que el Guía responderá *¿Qué forma y colores tiene esa montaña?* Y se multiplicarán las respuestas: *¡redonda! ¡triangular! ¡color verdoso! ¡marrón!* Esa será la ocasión para el Guía para explicar por qué la montaña tiene esa forma y el por qué de los colores que se observan.

Inmediatamente después, otro visitante debe volver a repetir lo que el anterior observaba y agregarle algún elemento adicional. Por ejemplo, *¡Veo una montaña y un gran bosque de pinos a sus pies!* Entonces el Guía explicará lo que seguramente corresponda respecto al bosque en cuestión y su relación con la montaña. Y así sucesivamente se va siguiendo el juego, hasta que los elementos se pierdan de vista o puedan ir cambiándose por otros. El Guía puede “ayudar” en el sentido de orientar o sugerir la selección de elementos observables, aunque lo que propone es una suerte de “guiada a la carta”.

Una variante que puede agregarse, es el de tomar las formas observables y desafiarlos a que comparen con algún elemento conocido por ellos que le resulte diario. Por ejemplo *ese bosquecillo que se observa es igual al bosquecillo que tengo en el parque de la esquina de mi casa.* O la forma de esa montaña, si fue producto de la erosión glacial, compararlo con efecto que produce el hielo en los congeladores de las heladeras domésticas. Tampoco hay ganadores, salvo alguna variante aplicada, porque el juego puede extenderse por mucho tiempo.

OTRAS TECNICAS APLICADAS PERO “EN TIERRA”

- **EL TELEFONO DESCOMPUESTO:** Este es un clásico juego que tiene tantas acepciones y aplicaciones como se le quiera dar. *¿Cómo se juega?* De la manera que lo conocemos todos: se elabora una frase y se la mantiene silenciada hasta tener al grupo ordenado de modo tal, que se la pueda transmitir al primero del grupo para que comience la secuencia de traspaso en voz bien baja hacia el que tiene al lado y así sucesivamente. Se comienza con el primero y no para hasta que el mensaje llegue al último del grupo. Este procederá a decir la frase entera y luego se comparará con la inicial.

Si a este juego no lo orientamos hacia donde pretendemos, es posible que no nos lleve a ninguna parte y solo responda al carácter del juego en sí mismo. Lo ideal es imprimirle frases que tengan que ver con nuestra guiada interpretativa y por supuesto, tratar de establecer donde estuvieron los orígenes de las equivocaciones. Pero lo interesante, es una aplicación que sirve para ilustrar lo que muchas veces sucede en la gestión del patrimonio. En esto cabe decir los buenos resultados dados a la hora de explicar las causas o razones de los fracasos sistemáticos a la hora de gestionar la conservación del patrimonio. Y mucho tiene que ver con el juego del teléfono descompuesto. Si logramos transponer en este juego, las enseñanzas que la realidad nos brinda a la hora de gestionar algo y que se corta por falta de un correcto entendimiento, estaremos

encontrándole un sentido interesante. Por ejemplo, si conforme la orientación de la guiada, llegara un momento en que debemos dar una explicación del “por qué” del estado de conservación de uno u otro recurso patrimonial, este juego aparece como muy aplicable. ¿Cómo? Lo podemos hacer ejemplificando con una frase que diga “*debemos trabajar en la restauración de los petroglifos*”. Acto seguido comenzamos normalmente el juego. Luego vemos como termina para comenzar a determinar donde estuvieron las fallas. Tranquilamente y con una buena interpretación, puede extrapolarse a la realidad política de la gestión del patrimonio, para demostrar como a veces lo que falta no es buena voluntad o ganas de hacer las cosas, sino de entenderlas de la mejor manera posible y hacer que todos puedan actuar correctamente.

Nuestras Guiadas deben estar consagradas a impactar positivamente en el visitante, ya que como dijo un sabio, a “la persona inteligente se puede convencer y al tonto, se puede persuadir”.

DIBUJOS DESDIBUJADOS: es algo muy parecido en esencia al juego del teléfono descompuesto. ¿Cómo se juega? Muy fácil. Lo único es que acá necesitamos una pizarra o algo por el estilo para escribir y que el grupo pueda ver los dibujos que se realizan. Se seleccionan tres participantes y se los separa de todo el grupo. Luego, se llama a uno de ellos, y se le pide que dibuje lo que le venga en mente en la pizarra, cuidando que quede suficiente espacio en la parte posterior para otros dibujos. Terminado este, se procede a tapar su dibujo, dejando al descubierto solo algunos indicios del mismo. Se hace pasar al segundo y se le pide que continúe con el dibujo que iniciara el anterior, solamente con los indicios que quedan a la vista. Después, se hace pasar a la tercera y siguiendo el mismo procedimiento que el anterior. Al terminar, se descubren los dos papeles que tapaban casi todos los dibujos anteriores y vamos a observar (lo más probable) que no habrá correlación entre los tres.

¿Para qué sirve? Muchas veces, suele pasar que como Guías debemos dar muchas explicaciones respecto del estado de conservación del patrimonio o la falta de gestión sobre los mismos, hecho que resulta ingrato e incómodo. Por eso, un juego de animación como este sirve para ilustrar en pocos minutos como funcionan muchas veces las gestiones respecto del patrimonio, donde viene alguien (con muchas ganas tal vez, pero con cero conocimientos) y emprende algo motivado por asesores determinados. Luego de un tiempo, viene otro y empieza con otra cosa y así sucesivamente, hasta que con el tiempo pasamos a tener verdaderos “engendros” como sitiales de la conservación de nuestra herencia.

Esta es una técnica que habitualmente se trabaja con la finalidad de interpretar la realidad en términos de la gestión política del patrimonio, por lo que se recomienda seleccionar adecuadamente la audiencia y fundamentalmente el momento para su aplicación.

TEATRALIZANDO EN LAS GUIADAS

El teatro es una verdadera fuente de expresión social y el campo de las guías turísticas

es una suerte de “valle fértil” para el cultivo de sus técnicas. El guiado turístico interpretativo posee muchos elementos en común con el teatro. Seguramente que *“hacer que una multitud se funda en un alma colectiva y enfoque sus emociones hacia dónde los orientemos”* sea el principal punto de convergencia.

Un Guía de Turismo, al igual que un actor, debe ser efectivo para lograr “amalgamar un alma colectiva” en el plano de las emociones y sensaciones. Y aunque a veces no se note, un Guía posee atributos actorales por el hecho de provocar reacciones ligadas a lo vivencial y lo sentimental. Por eso es que un guiado turístico, es en cierto modo, una puesta en escena del patrimonio y todo lo que este implica.

El Guía, focaliza su actuación a partir de hechos puntuales. Por ejemplo, puede “actuar” la caza furtiva dentro de un área protegida para lograr un aprendizaje en sus visitantes. Lo representado buscará “conectar” al visitante con lo “visitado”. Podrá visitarse a la selva misionera con el afán de ver un yaguareté. Pero, lo más probable, es que eso no suceda. Y es allí donde aparece la genialidad creativa, de lograr captar las emociones de ese visitante teniendo como único recurso escenográfico a la selva, la que le sirve de marco de vida al yaguareté. Por eso, deberá apelar a un conjunto de recursos y estrategias significativas que permitan, a sabiendas de no poder verlo, lograr sensaciones como “si se lo hubiera visto”. El simple hecho de saber “que se encuentra allí, en la selva” *per se* constituye el fundamento necesario para lograr el impacto pretendido emocionalmente. Será el Guía quien complete el cuadro para lograr hacer captar lo que un ámbito expresa, más allá de que el lugar “hable” por sí solo. Todo sitio tiene la misma intensidad expresiva acaso como pretendiendo que “alguien” se exprese por ellos. Y así se verá, que al margen de las dotes artísticas de quien lo presente, cada rincón del planeta con la vida que encierre, tienen “algo por decir”. Por eso, el teatro se transforma en “lenguaje de la vida” en la que el Guía aparece como intérprete.

Tilden nos decía que la Interpretación es *“una actividad educacional que aspira a relevar significados y relaciones por medio del uso de objetos originales”*. Precisamente la teatralización, se constituye en una táctica comunicacional para este fin al tiempo de conformar un recurso instrumental y apelativo a la sensibilidad, para alcanzar este fin, pues y a su vez, se convierten en “modos evidentes del intercambio del hombre con su entorno social” (Serrano, R. 2004)

Como cualquier actor, un Guía busca la “movilización del alma del visitante”. He allí lo sublime y la razón por la cual decimos que #guiar interpretativamente es todo un arte”. Como en el teatro, aquella persona que acude a un sitio para conocerlo, llega con una mayor o menor expectativa previa. Pero, a diferencia con una obra teatral, un sitio turístico y su patrimonio contenido, es inmutable y estático, aunque puede expresarse desde interlocutores válidos quienes ofician de intérpretes. Los Guías de Turismo son quienes cuentan con las condiciones técnicas y espirituales para proyectar las significaciones del patrimonio, haciendo que las expectativas del visitante se materialicen.

Pero en la actualidad, las capacidades ilusorias están como en decadencia y pareciera ser que para lograr dichos efectos todo debería ser estridente, lleno de luces y artificialidades. Incluso las bellezas naturales escénicas, pareciera ser que perdieron su magia, desde el momento de haber dejado ser objeto de deseo para el disfrute del alma para convertirse en simples objetos de consumo, que luego servirán para presumir haberlos conocidos. Si prestamos atención, veremos cómo las visitas a las áreas naturales han aumentado notoriamente en todas partes. Pese a ello, ese aumento no se condice con los niveles de movilización social consecuentes de haber sido sensibilizados en el cuidado del patrimonio y de la importancia que revisten para la vida. La imaginación se ha empobrecido. Hoy nos dicen lo que debemos ver, conocer y hasta como emocionarnos. Hoy visitar algunos lugares parecería que se resume a posarse unos minutos en cada mirador al que nos llevan para luego dar por concluida la visita y tachar al sitio del listado que faltaba conocer. Una visita a un museo normalmente tiene un tiempo limitado, acaso como si se tratara de mirar rápidamente todo lo que tiene por “decir”. ¿Y dónde quedó la ilusión real de visitación? Serán los Guías intérpretes los encargados de devolver la ilusión perdida.



El Guía intérprete es un artista, pues desde el arte produce y genera la pedagogía necesaria que ilumina su accionar.

Retomando la cuestión teatral, encontramos que este arte nos ofrece una manera de “recrear” ilusiones a través de novedosas maneras de llegar al visitante, atendiendo la escenificación del drama que supone el exacerbamiento en el uso de los recursos naturales, la extinción de especies, el escaso cuidado de los recursos culturales, y todos aquellos tópicos en los que se encuadran los “dramas” de nuestra vida social desde lo cultural y lo ambiental.

El teatro también nos ofrece una alternativa creativa. Y si bien se puede enseñar el uso de herramientas, la aplicabilidad de técnicas pero no se puede enseñar a crear. La creatividad es consecuente de un proceso interno, individual, que bien puede fomentarse pero difícilmente enseñarse. En tal sentido, se pueden aprovechar los tres elementos que deben tenerse en cuenta para la actuación y que conformarán el “ambiente” para la interpretación: el público (visitantes), el actor (Guía intérprete) y el autor (el mismo Guía intérprete abocado en el diseño y construcción de su guión) los que deberán tender a un equilibrio dinámico para el éxito. Otro aspecto esencial, es saber que se nos presentan dos momentos creativos específicos: la obra y la interpretación escénica. Si se logra armonizar entre ambas, estaremos haciendo usufructo del arte para simbolizar lo pretendido; como por ejemplo la historia de un árbol o de un edificio colonial. Tanto la obra como su representación tienen valor por sí solos.

El trabajo interpretativo del Guía, en tanto represente determinados roles de actuación, es

el de dar vida al personaje que deba representar. El carácter que debe adoptar no siempre está escrito, por lo que deberá aportar todo aquello que pueda cooperar a este fin, como por ejemplo adecuar su personalidad con el rol que decidió desempeñar. Por lo tanto, si hoy un intérprete debe caracterizar a un “cazador furtivo” necesita saber si la puesta en escena pretende subrayar su desconocimiento en hacer lo que hace o en su defecto, demostrar odio o agresividad contra los animales. Si la atmosfera es de desconocimiento, debería reflejar actitudes normales y finalmente angustia cuando descubre el efecto de sus actos. Si la atmosfera es densa, oscura o siniestra, se pondrá en valor la actitud hipócrita, demencial y soberbia del personaje. Para ello, se deberán dominar las expresiones y adecuarse o vestirse como el personaje. Es más, deberá “ser el personaje” pues **“no habrá representación bien lograda si no hay creencia absoluta en el papel que se representa”** (Magarshack, D. en Stanislavsky, K. 2007). La concentración será elemental, porque si se pierde, se pierde al visitante. En ello, la autodisciplina mental es clave al igual que la preparación.

Entrenando para una mejor producción interpretativa...

Un guiado turístico interpretativo debe caracterizarse por *la espontaneidad por sobre la mecanización de los actos*. La ausencia de naturalidad de parte del Guía no tarda en quedar en evidencia ante los visitantes. Para eso, es necesario alcanzar a dominar las expresiones, utilizando la voz y el cuerpo, para poder entonar su diálogo con facilidad y moverse libremente. Ejercicios de respiración, gimnasia vocal, lectura o de memoria siempre ayudan. Veamos algunas ejercitaciones relacionadas con la voz:

A. Para adquirir la sensación de la respiración con el diafragma, acostarse boca arriba, soltar el cuerpo, y advertir el movimiento del diafragma al inhalar y exhalar.

B. Pararse cómodamente, con el pecho bien arriba, sin forzar. Respirar con tranquilidad, sin esfuerzo. Notar el movimiento del diafragma con los dedos, procurando que los hombros y el pecho permanezcan bien sueltos. Aspirar por la nariz, retener el aire tres segundos y expirarlo sin forzar por la boca.

C. Aspirar profundamente. Contar “uno” con voz clara y exhalar luego el resto del aire con el cuerpo suelto. No emplear más aire que el necesario para decir “uno”. Repetir el ejercicio contando de uno a cinco, de seis a diez, etc.

D. Aspirar profundo y pronunciar la *n* al expeler suavemente el aire. La intensidad de tono debe ser pareja. Mantenerlo por el mayor tiempo posible y repetir con la *o*. E. Decir de una sola vez y a medida que se va repitiendo, aumentar el volumen de la voz:

***Necios nenes cantan
naves nodrizas nevadas
nadie nunca nos negó
navegar en ensenada***

F. Uso de las consonantes, teniendo cuidado de no perder aire: en el uso de las “s” que

con las *f* y la *ch*, consumen más aire. Por otra parte, la “s” produce un efecto desagradable. La idea es usar la menor cantidad de aire al pronunciar las consonantes.

***“no digas eso, pues soy un simple soldado.
Tampoco pienses, ni escribas contestando las voces”.***

G. Los tonos de voz expresan estados de ánimo: el grave expresa sentimientos sinceros, afecto, compasión; el tono agudo, histeria, alegría, crueldad. Combinar los ejercicios de respiración y repetir con el cuerpo suelto y tratando de expresar un ánimo determinado. Hacerlo con el siguiente verso:

***Guardaparque del Iberá/Ñangarekohára que cautiva/Tu linaje no se compra/
Brilla fuerte como una mbyja***

H. Bostezar antes de cada ejercicio contribuye a tener los músculos relajados. Deberían suspenderse todos los ejercicios que cansen la voz y garganta. La mayoría de las voces cansadas son por esfuerzo excesivo. Tampoco se debe emplear la voz a todo volumen. La mandíbula debe estar rígida, la garganta abierta y la respiración arrancando del diafragma; siempre con el cuerpo distendido. Para mayor volumen, se debe aumentar la presión de la respiración al exhalar, pero sin elevar el tono. En general, hablamos en un tono agudo, por lo que se debe encontrar la altura óptima de la voz.

La Interpretación verbal

Dar vida a la palabra es la finalidad que persigue el que pretende lograr un aprendizaje significativo. Decíamos que “hablar bien” es la base de la interpretación verbal. Para ello es necesario saber leer conforme el sentido mismo de la frase, pues cada frase encierra una imagen en la que se asienta el sentido. Esta imagen puede ser representada por una sola palabra o por varias. Son las que llamamos “palabra/s guía” y hay que fijar la atención en ellas, poniendo acento pero sin levantar la voz. El fraseo se determinará por medio de pausas de variada duración. Así, la pausa puede ser sólo un brevísimo instante, como también alcanzar una larga duración con objeto de efectuar una transición.

La pausa, sirve para ordenar y respirar. Se respira siempre después de terminar una frase. Si la frase fuera larga, se buscará respirar en los momentos que apliquemos pequeñas pausas. En general, debemos considerar:

- A. La coma no siempre es una pausa breve. .
- B. Cuidar siempre de incluir los signos necesarios en los momentos de las pausas.
- C. Punto y coma pueden significar tanto pausa breve como pausa prolongada.
- D. El punto no significa siempre bajar la voz.
- E. La voz se baja donde concluye una idea; sobre todo, antes de la transición.
- F. Los puntos suspensivos significan generalmente pausas breves, dejando la voz en alto; como si se buscaran las palabras y se prepara como si estuviera completa.
- G. El final de las frases tienden a adelantarse. Este es un defecto habitual y hay que evitarlo.
- H. La dicción defectuosa deja que las vocales se mezclen, por ejemplo: a cerca/ acerca.
- I. Las preguntas deben entonarse al igual que las exclamaciones.

Un relato bien acentuado, en el que se apliquen las pausas de modo inteligente, es indispensable para ser comprendido por los visitantes. Si las dificultades son las que predominan, deberán ser vencidas mediante un trabajo con ajuste a la personalidad del Guía. La expresión de las emociones debe ser lo básico de la actuación y de la entonación. La finalidad es sensibilizar; la de llevar a los visitantes hacia el sentimiento por el respeto y cuidado de los recursos naturales y culturales y su movilización, siempre orientadas a producir una impresión dirigida más a la sensibilidad que a al intelecto. Pero no hay que caer en el error de suponer que las emociones expresadas por el Guía y experimentadas por los visitantes tienen que ser siempre las mismas. Son opuestas. Las del “furtivo” serán de un sentimiento determinado y contrarias a las que debe experimentar el visitante. El Guía debe *saber conmovir, expresar y hacer sentir*, por lo que se hace necesario acudir a lo vivencial, lo que significa que se deba aprender a estimular la creación, llegando a “vivir la vida del personaje” para resultar creíble.

La entonación de frases



“Si las cualidades representadas no son lo suficientemente precisas y sus movimientos internos no se elevan sobre el camino trillado de la vida cotidiana, no puede esperarse que el visitante preste la debida atención” (Adaptado de Stalishnavsky, K. 2007)

La entonación de una frase se define por el sentido mismo que posee y así debe ser representado. El Guía Intérprete, previo a cualquier actuación, deberá fijarse en que:

1. Cada frase debe tener un solo acento principal.
2. Para intensificar una frase, deben aumentarse la intensidad emotiva y el volumen.
3. Cuando se repiten frases, hay que cambiar tono y tiempo.
2. Cuando hay sinónimos, adjetivos calificativos o enumeraciones, debe cambiarse la intensidad, variando el

tiempo. Por otra parte, hay casos en que se da a dos o más palabras iguales el mismo tono, sin hacer ninguna pausa.

3. Aminorar los tiempos de una frase le da mayor relieve. Las frases de importancia deben pronunciarse más lentamente, para hacerlas resaltar.

4. Desde las artes escénicas se recomienda, que cuando una frase queda incompleta por alguna interrupción, se debe completar la frase mentalmente, como si la tuviera que decir íntegra, sin retardar por eso el final. De otra forma, la frase carece de naturalidad.

5. Cuando se lee, se debe dar la impresión de que es la primera vez que se lee, aunque se debe poner énfasis en las partes importantes para lograr el “click” en el público. Igual si se escribiera, diciendo en voz alta su contenido y haciendo comentarios.

Una actividad que sirve de **EJERCITACIÓN**, puede ser la búsqueda de ejemplos de frases cortas, de uso diario, variándolas desde la sorpresa, la indiferencia, violencia,

compasión hasta el horror (en acuerdo a las posibilidades que encierre la frase, por ejemplo ¡Oh Dios mío...¿y ahora que hacemos?) sin olvidarse que debe darse ante una situación detallada, para poder dar un valor interpretativo.

La representación e interpretación

El movimiento del Guía debe complementarse con la palabra, ya que le da énfasis y lo convierte en expresión importante. Cuando se actúa, se habla con más lentitud. Los movimientos escénicos se ejecutan con mayor variedad que en la vida real. Actos como escribir y comer se hacen con mayor rapidez. Cada movimiento del Guía debe ser seguido por el cada visitante. Todo movimiento debe tener su razón de ser porque los movimientos fuera de lugar, solo distraen.

Distinguimos entre movimientos básicos y movimientos secundarios, que para el Guía serán técnicas. Los movimientos *básicos* exigen ciertas representaciones de una acción, como por ejemplo, escribir una carta o pintar. Si estos no se efectúan en el instante preciso, se interrumpe todo y queda como un “bloop”. Los movimientos *secundarios* son el complemento de la palabra, el movimiento interpretativo. El Guía debe moverse siempre dentro de su carácter, procurando ejecutar variedad de movimientos naturales. Siempre debe acompañar al diálogo o monólogo y ser atentos con los cambios de emociones, señalar reacciones, pero nunca distraer la atención del visitante. Algunas recomendaciones generales al respecto pueden ser:

Existe una técnica para cada tema en función de la circunstancia. Si no existiera, debemos crearla.

- La “izquierda” y la “derecha” deben ser manejados teniendo en cuenta las posiciones entre el Guía y los visitantes. Si el Guía esta de frente, su izquierda será la derecha del grupo.
- El camino más corto, el movimiento más sencillo para llegar al lugar designado, será generalmente el más cómodo y más natural.
- Para dar una vuelta, el Guía deberá buscar el ángulo más corto, que producirá un efecto de mayor naturalidad.
- No hay que dejar vagar la mirada. Seguridad y firmeza en el mirar demuestran seguridad. Se bajará la vista cuando se trate de expresar vergüenza o impaciencia.
- Seguir rostros o mirar en general al grupo es fundamental. No perder la vista de los rostros.

La mayor inseguridad proviene del mal uso de manos y brazos, pues en ellos pareciera ser que se concentran los “nervios”. Manos en el bolsillo, movimientos raros con los dedos, son algunas clásicas expresiones. ¿Cómo solucionarlo? Soltándolos y usarlas solo cuando se necesiten. También hay que cuidar de no caer en las gesticulaciones o ademanes en exceso y siempre con afán de resaltar algo, porque lo importante es la intensidad y no la cantidad. Estos deben corresponderse con el carácter de lo que se representa, formando una parte armoniosa y representativa de lo actuado.

Respecto de los útiles o recursos que se usen, están ligados al movimiento de brazos y

manos y deben servir al solo efecto de contribuir al impacto pretendido. Para ello, se deberá ser prudente en su manejo y medir correctamente su funcionamiento (linternas, micrófonos, folletos, etc.) como también tener en cuenta la vista hacia los visitantes, para evitar cubrir la acción con el cuerpo si ellos deben verlo. Existe una recomendación expresa a considerar respecto de aquellas cosas que pueden tenerse en la mano, que tiene que ver con esas guiadas en las que el Guía no suelta el mapa o el folleto o alguna otra cosa, como si se tratara de un apuntador. Salvo que cumpla una función específica en momentos determinados, las manos y los brazos deben estar libres de objetos que pudieran entorpecer la atención. Las gafas también suelen usarse para acompañar los ademanes pero solo contribuyen a la desconcentración. Por eso, los objetos que no vayan a ser utilizados, deben dejarse de costado y usarse solo ante la necesidad.

Aunque sea reiterativo, toda técnica a utilizarse en el transcurso de una guiada no es ni debe transformarse en el fin último de la misma pues se trata de un medio sobre el cual hay que sostenerse para lograr el impacto pretendido a través del mensaje. Además, la técnica solo tendrá sentido en tanto posea un contenido que derive en una moraleja al tiempo de ser “un vehículo conducido por la senda de la transmisión de los conocimientos” en un marco dado por un ambiente ameno y pertinente, Siendo así las cosas, el visitante verá facilitada su reflexión, disfrute y la captación del mensaje. Entre otras cosas, las técnicas participativas también son instrumentos que ayudan en la integración grupal y facilitan la socialización del conocimiento y las experiencias. Por ejemplo, si se utilizara una “*tormenta de ideas*” para ayudarnos a pensar acerca del estado de conservación de una parcela de bosque chaqueño.

Hay que acordarse de no emplear cualquier técnica en cualquier circunstancia. Deben aplicarse conforme los acontecimientos y los temas en cuestión cuidando de no generar intervenciones impertinentes o sin los condimentos creativos de acuerdo al hilo conductor. Al respecto, pueden distinguirse tres tipos de técnicas dentro del universo de las utilizables en el mundo de las guiadas turísticas. Estas son:

Vivenciales: son todas aquellas que permiten al visitante experimentar de manera directa con el patrimonio. Permiten el conocimiento de *primera mano* y en la que los Guías, actúan como mediadores. Esto va más allá del simple contacto sino que pretenden generar vivencias impactantes. En estas se incluyen las que buscan consolidar al grupo de visitantes.

Las técnicas vivenciales, son muy flexibles, prácticas y se basan en el uso de los sentidos. No necesariamente poseen un rigor procedimental complejo, pues alcanza con propuestas simples. Vale la narración de la experiencia de un visitante para ilustrarla. “...*En una ocasión, visitando una plantación de manzanas cerca de Roca en Río Negro, el Guía nos propuso que después de haber visto el trabajo de recolección de los frutos, nosotros tratáramos de imitar la forma de trabajar de los cosecheros, tanto en sus movimientos para el corte como para el acopio. Terminado el juego, quienes resultaban como “los mejores” podían acceder a elegir primero las manzanas para comer. La cosa*

parecía fácil, pero no resultó así. Todos tardábamos una eternidad para lograr el cometido... Más allá de esto, la experiencia fue por demás interesante y le otorgó un sentido mayor al simple hecho de probar las manzanas del árbol. Aprendí como la manzana inicia el recorrido hasta llegar a mi mesa, pero aparte, tuve que aprender a “ganarme la manzana”. (E.C. comunicación personal. 13/05/2009)

Las técnicas vivenciales, bien trabajadas, garantizan el impacto que pretendemos lograr puesto que son las logran hacer “carne” en los visitantes las experiencias vividas y asimiladas. Lo más importante es valerse de las cosas o elementos que se encuentren disponibles *in situ*, sin apelar a elementos extraños o ajenos al entorno visitado.

Representativas: son aquellas que tienen epicentro en las diversas formas de expresión que podemos ser capaces de generar y son ideales para despertar emoción y sorpresas porque rompen con los esquemas tradicionales. Una actuación de tipo teatral, los rol plays, dramatizaciones de algún hecho particular o la aplicación de las diversas formas de arte, son las que podemos englobar dentro de esta tipología. Aquí las particularidades sobresalientes son las expresiones verbales y sobre todo, las corporales. Para que estas tengan caracterizaciones precisas, se debe observar que no pueden aplicarse en cualquier momento como las vivenciales. El momento de aplicación debe crearse o facilitarse. Se debe conducir un proceso que desemboque en la representación y ser lo suficientemente flexible de aplicarse conforme la dinámica que vaya adquiriendo el grupo y a las circunstancias. Esto quiere decir, que una representación -por ejemplo de tipo teatral o la presentación de una historia de vida a modo de cuento- no necesariamente debe darse conforme la planificación original. Si se da, en buena hora. Pero si el grupo va adquiriendo una dinámica particular y de repente nos percatamos que antes que el “cuento” lo ideal sea un juego de roles, pues debemos hacerlo y adaptarlo rápida y eficazmente. Debemos acordarnos que forzar la aplicación de las técnicas vivenciales corremos el riesgo de romper el equilibrio del grupo. Tampoco debemos olvidar que necesitan de un armado, de una logística, de una preparación más intensa que cualquier otra, máxime cuando la puesta en escena demanda una alta producción. Es por eso que deben ser mantenidas resguardadas hasta su aplicación, sin perder de vista que se trata de una guiada y no un taller de teatro. Asimismo, son susceptibles de ser improvisadas siempre y cuando haya dominio (esto es algo transversal a cualquier técnica como ya se mencionara). Nada mejor que otro relato para ilustrar este tipo de técnicas: *“... veníamos caminando panchamente por el sendero de un monte, entre añejos árboles, lianas, enredaderas y un sinfín de insectos y algunas aves que poco se dejaban ver. El Guía caminaba adelante y pronto nos había sacado una buena distancia al resto del grupo. Avanzábamos y avanzábamos entre risas y charlas. Todo en el lugar parecía más de lo mismo, hasta que de repente, el Guía a lo lejos nos gritó ¡vengan rápido! Todos corrimos a su encuentro pensando que nos mostraría algo diferente... Pero no fue así. Lo encontramos exaltado. Se lo notaba muy nervioso... no entendíamos nada. Al preguntarle que le pasaba, no dijo con vos temblorosa que de a poco se iba haciendo firme hasta terminar con una hermosa historia: nos dijo que había estado hablando con el “alma” de un yagareté y que le contó lo mucho que extrañaba andar por ese monte, trepar esos*

árboles o buscar su comida por ahí... y por último nos dijo que hagamos todo lo posible para que sus hermanos que quedan vivos, puedan seguir haciéndolo... para no tener que vagar como un fantasma como él... Su actuación fue brillante. Su voz temblorosa había terminado con una alocución que provocó lágrimas entre varios de los que estábamos. Ese Guía había logrado que viera al yaguareté aún sin verlo... Fue algo increíble...”

Audiovisuales: son aquellas que emplean efectos de tipo auditivo o visual o ambos a la vez y que permiten combinar el uso de la palabra con elementos que amplifican la percepción. La tecnología de hoy, nos ha facilitado bastante el diseño, uso y aplicación de este tipo de técnicas. Parlantes, posters coloridos se constituyen, entre otros, en los instrumentos a emplear para facilitar la transmisión de un mensaje. La proyección de una película o un documental que permita visualizar a los recursos patrimoniales en otros tiempos o el empleo de parlantes para escuchar el canto de un ave, pueden encuadrarse en este tipo de técnicas. Otro caso de aplicación puede ser en una charla introductoria sostenida por una presentación con fotos, sonidos y conceptos que sirvan para ilustrar lo que vaya a observarse. Son las que tradicionalmente se aplican en los centros de interpretación y otros ámbitos cerrados como los museos.

Como cualquiera de los otros tipos, bajo ningún aspecto puede improvisarse. Deben estar debidamente preparadas con los chequeos correspondientes, máxime si utilizamos para ella equipamiento de algún tipo, el que no debe fallar al momento de la presentación. Puede que la preparación resulte de lujo, pero al momento de ponerse en escena comiencen algunas fallas que finalmente empañen el momento. Decía un veterano Guía: *“Hace poco tiempo, había preparado un corto de audio y video para adornar la guiada nocturna por el pueblo. El trabajo fue un collage que representaba momentos históricos de la zona y anticipaba buenas críticas. Todos los chequeos los había realizado puntillosamente, hasta incluso los tiempos y música de cada cuadro. Pero lo que no había chequeado era su aplicación con el equipo de audio y video que me dispuso la Municipalidad. Finalmente la presentación terminó siendo interesante, el mensaje se entendió pero la contundencia esperada no fue la ideal dado que la proyección evidenció algunas fallas. Por suerte pude hacer valer mi experiencia para salir del paso porque tuve que terminar ya haciendo una descripción oral de lo que pensaba mostrar”*. Por tanto, no se necesita ser un experto en nuevas tecnologías para percatarse que estas técnicas demandan una particular atención del proceso de reparación y aplicación.

La crítica que recae contra este tipo técnicas, están basadas en que han roto el “romanticismo” de las guiadas o que relegan la función del Guía. Pese a esto, no podemos olvidar que el mundo gira en torno a la tecnología y gran parte de la realidad de la que somos parte, es virtual. El romanticismo del guiado se romperá en tanto estos recursos reemplacen totalmente la función del Guía. Pero si se las configuran conforme las necesidades y se las supedita plenamente a la táctica del Guía, se terminan convirtiendo en “aliadas estratégicas”.

Mixtas: Son aquellas que permiten la combinación de dos o de las tres técnicas vistas.

Una combinación puede resultar de una vivencial conjugada con una representativa; o una representativa con una audiovisual o una audiovisual conjugada con una representativa y otra vivencial.

A estas también las podemos llamar “ideales” pues cada una a partir de sus fortalezas, estarán coadyuvando a hacer concreto el mensaje transmitido, reforzando con cada una de sus aplicaciones. Como ejemplos pueden mencionarse las que se aplican en algunos establecimientos de la ruta de la yerba mate, donde hay formas de vivenciar no solo al producto (yerba mate) sino cada una de las partes del proceso y donde también intervienen técnicas audiovisuales.

Cualquiera de estos tres tipos de técnicas (vivenciales, representativas y audiovisuales) puede ser ACTIVAS o PASIVAS. Serán las ACTIVAS aquellas que permiten la integración y la participación directa de los visitantes. y si bien el guía es quien ejerce el liderazgo durante el ejercicio, son los visitantes quienes intervienen como actores directos, los que experimentan directamente a partir de las sensaciones provocadas por la técnica. Por ejemplo, un juego de roles. Serán las PASIVAS aquellas que, como su nombre lo indica, mantienen la pasividad de los visitantes, el guía es quien habla, conduce o actúa y los visitantes se limitan a interpretar la presentación hecha desde lo que observan y escuchan. Por ejemplo, un monólogo.

Reflexiones “Guiadas”...

Este espacio está consagrado a las reflexiones sobre una guiada turística que bien pueden traducirse en ejercicios, sugerencias muy variadas, agregados o discusiones que brotan de alguna cuestión en particular o simples repasos de algunos temas. La firme intención es mantener viva la llama reflexiva que intenta caracterizar este trabajo. Con la intención de generar pensamientos adicionales que la alimenten, voy a tratar de terminar en esa misma senda: proponer alternativas que busquen romper la monotonía de lo tradicional para consolidarnos en la senda que nos propone la interpretación.

Para ello y entre otras cosas, me valdré de algunos aportes variados pero “significativos” al fin y al cabo, tanto del “anecdotario” como de adaptaciones desde otros campos o transposiciones de experiencias. A propósito, en momentos de encontrarme al frente de una clase en una de las Universidades en las cuales ejerzo, había propuesto un ejercicio, que consistía en que cada uno (profesor y alumnos) debíamos contestar la pregunta “¿para qué tengo talento?” para luego revisar cada caso y ver como bajarlo al campo de una guiada interpretativa. Las respuestas fueron bastante abundantes y giraban en torno a muchas cosas, entre lo que se destacaba el dibujo y la pintura. Entre los varios, hubieron quienes se diferenciaron del resto por la originalidad del talento o mejor dicho, por la complicación para bajarlo al campo de una guiada. Pero no fue obstáculo para dar rienda suelta a la creatividad del momento. Por ejemplo, uno de ellos había respondido que se consideraba un talentoso en la cocina. Así fue que surgió la comparación entre la forma de preparar un “plato de comida y un ecosistema”, que lógicamente tuviera chances

de cautivar a los visitantes atento a que se trataba de algo común en la vida de cualquiera, lo que daba pie a que esa asociación pudiera entenderse de la mejor manera posible, vinculado algo tan presente como el cocinar y a partir de ello, tratar de interpretar lo que la naturaleza nos expresa. ¿Y cómo se había dado? Pensamos en el sendero principal del Parque Nacional Chaco y la presencia de un viejo quebracho blanco que imponente se muestra promediando el recorrido. Y pensamos como en sí mismo, ese árbol se transforma en un verdadero ecosistema, por la gran cantidad de organismos que viven asociados. De ahí en más, la asociación la teníamos que hacer. Pero ¿Cómo? Pensamos que lo que debíamos “cocinar” era un “ecosistema”. Y así fue como más o menos salió lo siguiente.

“Pensamos en los INGREDIENTES: y así surgió: un más que centenario quebracho blanco de quince metros de altura; una magnífica cantidad de ramas y una infinita disponibilidad de hojas; algunas bandadas de monos carayá; más de diez especies de aves que pudieran beneficiarse de alguna manera de ese árbol; semillas de árboles distintos, suelo lleno de nutrientes y miles de microorganismos; más de mil milímetros de agua caídos en el año. Un buen horno que nos permita mantener la temperatura en el orden de los 20 grados de promedio. Luego pensamos en la PREPARACION: en ella mezclábamos convenientemente cada uno de los ingredientes, con especial cuidado, le íbamos aportando agua (no toda junta sino paulatinamente). La base la preparábamos con el humus, la hojarasca del quebracho y de otros árboles traídos por el viento. Le adicionábamos un poco de semillas de diferentes especies florísticas, y le agregábamos agua, mucha agua, pero de a poco, evitando que la masa se haga chirle. Sobre esa base apoyábamos luego esa mezcla medida de los otros elementos: las ramas, las especies de aves e incluso las de los monos que por allí transitan. Todo en su justa medida, evitando no pasarse porque de otro modo, el gusto puede fallar. Luego lo poníamos a cocinar a temperatura moderada, pero a sabiendas que podíamos tener bajas en la temperatura de hasta 4 ó 5 grados o en algún caso (la mayoría si no sabíamos usar bien la leña) se nos podía pasar a más de 40. Si no usábamos suficiente agua y se nos pasaba mucho la temperatura, corríamos el riesgo de que nuestro plato se secase...”

Evidentemente se trata de una muy interesante forma de presentar o de explicar algo tan importante como un ecosistema en cualquier ámbito natural que podamos guiar. Y así como podemos generar esta asociación, nos pueden aparecer otras formas, como aquella tan usada (y efectiva) en ámbitos selváticos, donde se compara la organización de la misma con las ciudades, tal lo mencionábamos oportunamente.

Esta experiencia es aplicable en lo referente a la práctica profesional del guiado interpretativo: se dio en paralelo a la adaptación que estaba preparando en base a un excelente artículo publicado el 24 de Agosto de 1997, en el suplemento de Educación del diario porteño Clarín, cuya autoría recaía en el Dr. Mario Carretero. Su artículo de aquel día se titulaba **“Algunas recetas para una sabrosa cocina de las Ciencias Sociales”**. Debo reconocer que me impactó mucho la facilidad demostrada para explicar de manera tan sencilla y eficaz el “cómo” proceder con la enseñanza de las ciencias sociales en el

plano formal y se me ocurrió la inmensa aplicabilidad que tiene para todos y cada uno de los que de una forma u otra hacemos docencia, incluida la no formal, máxime cuando el autor aprovecha este canal para trasladarnos sus aportes. Es por eso que se me ocurrió la pregunta ¿será posible su aplicabilidad a pesar de tratarse de cuestiones un tanto metafóricas? Analizando y analizando y con el correr del tiempo, la conclusión es categórica y por cierto, demasiado posible, tanto en el plano formal como en el no formal, estando visto como ambos pueden nutrirse con efectividad. A partir de esto, me tomé el atrevimiento de adaptarlo en función de sus significancias para el campo de las guías turísticas interpretativas. Y así quedó:

“Ofrecer algunas sugerencias rápidas y concretas para un GUIADO TURISTICO INTERPRETATIVO nos hace recordar que las recetas o el marcar “cómo se hacen las cosas” termina resultando un tanto odioso aunque necesario.

Podemos decir que no hay ningún gran cocinero que no haya empezado imitando las recetas que veía hacer a alguien o aprendió de otros. Quizás el “guiar” se parece en algo a la cocina. Y como en la cocina, en primer lugar “buena materia prima” o buena formación y capacitación del Guía Intérprete, buenos temas y tópicos y un ambiente donde el compartir y comunicar sea digno de llevarse a cabo. Solo después, empezaremos con los procedimientos.

La idea de esta receta tiene que ver con la pretensión de ofrecer pautas sencillas, que puedan ser útiles para que, con el tiempo, cada uno vaya realizando su experiencia, su propia "receta", que nazca de una práctica profesional reflexiva, creativa e imaginativa. Debe aclararse que el humor contenido en esto debe entenderse como una manera de alegar que hasta algo tan serio como GUIAR INTERPRETATIVAMENTE a nuestros visitantes no son incompatibles con la sonrisa. Pero sigamos desgranando estos consejos culinarios por parte:

1. Váyase al mercado de tópicos y adquieráanse unos buenos temas, bien frescos y saludables. A no dejarse impresionar por programas enciclopédicos que parecen muy serios porque es lo que se mostró y enseñó siempre, sino que considere que los contenidos del Guía (antes de ser cocinados) deben ser simplemente actualizados, pluralistas y significativos para la cultura contemporánea. Cumpliendo esas condiciones, el Guía tendrá en realidad mucho donde elegir, o una gran variedad de “mercados” donde escoger sus tópicos y temas.

2. Tomar el tópico con los temas seleccionados, sin olvidar que una vez que se cocinen su peso, tamaño y apariencia se transformarán, lo cual equivale a cambiar de naturaleza. Eso es lo que Chevallard, en el campo de la educación formal, ha llamado la "transposición didáctica". El alimento en cuestión -ese nutriente básico para la mente el corazón del visitante- debe ser preparado de tal manera que sea él mismo el que pueda saborearlo -que no ingerirlo- y no para que se termine convirtiendo en mero disfrute para el paladar de los "gourmets" académicos. Al "didactizarlo" quedará menos sofisticado, quizás incluso inexacto, pero lo importante es que el visitante, en principio, no lo rechace. La Revolución de los hermanos Kennedy en Entre Ríos en 1933 puede llegar a ser una caricatura de la que se estudia en la universidad, pero lo importante es que se introduzca

en el visitante en algunos alimentos esenciales: "revolución", "resistencia" "transformación política", etc. Por eso es que DIDACTIZAR no es BANALIZAR.

3. Si no tiene muchos recursos, que es lo más habitual, practique la llamada "cocina de temporada", es decir cocinar o "didactizar" con lo que hay a mano y no con lo que viene en la receta del libro de Doña Petrona. Es decir, vayan a la municipalidad, a los museos, a los cabildos, a esos verdaderos "almacenes" de la memoria siempre están a mano. Esto no es nuevo. Es tan viejo como las las guías turísticas en un sitio pero no debemos olvidarnos que nada, nada de lo que vemos está desconectado con la realidad social.

4. No vaya en contra de los gustos culinarios de los visitantes, sino más bien aprovéchese de ellos para que "coman" mejores alimentos para sus almas sus mentes. Por eso es que son válidos todos los instrumentos didácticos que nos puedan ser útiles: un video, una dramatización, la multimedia, un recitado o una canción, hacer dibujar, pensar o imaginar. Todo vale.

5. Como en los restaurantes de la "nueva cocina" presente siempre un menú "optativo y amplio" en vez de "obligatorio y estrecho". Es decir, las distintas posiciones alternativas deben siempre estar presentes en toda Guía Interpretativa, pero cuidando de no salirse jamás de lo que tenemos planificado; sin dejar de recordar que los hechos requieren que el visitante lo compare con aquello que le resulta familiar, conocido. ¿Acaso un bosque con la plaza de su barrio? ¿Acaso una montaña con un edificio?

6. Es deseable ofrecer una dieta variada, no sólo en lo que se refiere a los ingredientes sino a la manera de cocinarlos. Es decir, resulta fundamental ser originales en el uso de los recursos y estrategias de toda guía. Decía Carretero que hasta el mejor caviar llega a resultar insulso si lo que comemos todos los días. Es preciso sorprender al visitante siempre, porque sorpresa e interés son parientes cercanos.

7. En la cocina de cualquier guía, mientras se usan los ingredientes, habrá siempre algo nuevo, algún relato escondido, algo que nos fluye como si la inspiración nos viniera de repente. Dejémosla salir. No la aplaquemos ni combatamos. Justamente en esto radica uno de los desafíos más importantes del Guía, para hacer siempre significativa a cualquier guía, con independencia del lugar o del tiempo.

8. Así, cocinar bien es una gustosa manera de narrar. No podemos ofrecer una buena guía sino sentimos pasión por lo que hacemos. También Carretero dice que las mujeres cocinan mejor cuando están enamoradas. Larga materia para discutir, pero quizás no quepa duda de que se Guía mucho mejor cuando se tiene el goce por su propio e intrigante contenido.

¡Cuántas cosas! Son las que podemos llegar a hacer con el solo de hecho de poner a funcionar la CREATIVIDAD. El trabajar con los talentos, indagando en las fortalezas de los mismos siempre nos arroja estas posibilidades; las que seguramente alguien ya lo habrá hecho o puesto en valor o no se trate de un descubrimiento como el de Colón. Lo importante es el proceso que empleamos y el "cómo o en qué" deriva; su aplicación y finalmente el éxito que podamos tener al aplicarlo.

En otra ocasión, trabajando con el mismo ejercicio de los talentos, una muy coqueta alumna, marcaba que su principal talento era su capacidad creativa en torno a la ropa, su

confección o diseño. Pronto, muy pronto lo pusimos en valor y a la orden de una guiada interpretativa. ¿Y qué había salido? A partir de elementos disponibles en algún ámbito natural visitado, podíamos diseñar alguna ropa utilizando ramas y hojas y algún trozo de hilo, hasta incluso evitando el uso de elementos ajenos a ese mismo ambiente. Pronto ya lo estábamos combinando con el talento de otro: en este caso, de quien se consideraba bueno en el “impro” (disciplina artística teatral que tiene a la improvisación de roles como base de desarrollo). Como resultado estábamos logrando interpretar las formas que podían llegar a tener ciertas comunidades originarias para vestirse, lo que hacía más sencillo entender algunos aspectos de esas sociedades.

Y si de sorpresas se trata (la interpretación es un desafío constante que nos obliga a tenerlas siempre presentes) y sobre todo del “gozar” con lo que se hace, entiendo que cuando somos capaces de “llegar hasta el alma” de nuestros visitantes esto se hace fácil. El tema está en lograrlo. Para eso, siempre debemos intentarlo. Como el caso de Raquel Gerula, misionera ella y que encontrara en el ámbito del turismo una forma más de desplegar su profesión de origen: “la docencia”. Ese día que nos relata, fue el que lograra cerrar su proceso de integración formal y no formal, dándole por resultado lo que ella misma nos escribió, su “puesta en escena para el cultivo de mentes y corazones” y que dice del siguiente modo (textual):

“... El corazón es la expresión material de nuestras almas y cuando algo nos toca el alma, nuestro ser infinito se sensibiliza y lo aprendemos para toda la vida... era lo que pretendía lograr a través del ejercicio de la interpretación... Era un desafío importante porque debía en poco tiempo dejar una huella indeleble en mis visitantes, lograr sensibilizarlos acerca de nuestro yaguareté.

Tomé en cuenta que cuando los contingentes llegan, una demanda acostumbrada es un lugar para refrescarse por lo que no dudé en ofrecerles hospitalidad, me presenté, les di la bienvenida y los invité a ponerse cómodos, señalándoles los sanitarios e invitándolos a sentarse en un quincho acondicionado especialmente para la ocasión: sobre la mesa, un mantel amarillo con una guarda de manchas de yaguareté, del cual pendían en las esquinas, sendas pesas con cabezas de yaguareté (del mismo género del mantel) cuya función además de ornamental era que el viento no volara el mantel, sobre la mesa, vasos, ornamentados con manchas de yaguareté y suficiente té helado con limón para que pudieran servirse a gusto, ya que aquí sabemos que un té helado es un excelente mitigador del calor misionero.

Mientras disfrutaban del refrigerio, les expliqué las características del yaguareté, sus hábitos e ilustré con una pequeña anécdota, luego propicié un momento de intercambio acerca de lo expuesto, a continuación propuse recorrer un sendero cercano de selva misionera, (pero seguía con la idea de que debía lograr mucho en poco tiempo), así que solicité recorrer el sendero sin conversar y los invité a ponerse una máscara de yaguareté con el objeto de que se sintieran en la piel del yaguareté y recorrieran como lo haría el yaguareté, fue todo uno!, ponerse la máscara y comenzar a actuar, los gruñidos, la observación de los rostros unos a otros, transformados por la presencia de la máscara,

ahora eran un personaje, ahora eran EL YAGUARETÉ, recorrieron con movimientos felinos, emitiendo sonidos, escuchando y sintiendo con todo su ser la selva y el yaguareté.

Al llegar al final del sendero, muchos continuaron con la máscara puesta, les narré un par de anécdotas de yaguaretés y emprendimos el regreso.

Todos manifestaron haberse sentido a gusto, y que la experiencia les había resultado muy significativa, coincidieron en que les había tocado el alma. Ofrecí un momento para expresarse por escrito o gráficamente en un álbum de visitas cuya tapa presentaba la misma guarda que el mantel.

Me pidieron las máscaras, querían llevar un recuerdo tangible de la experiencia para narrar a sus familias. Tiempo más tarde cuando volvía a ver a uno de los participantes de la experiencia me contó que sus hijos siguen jugando con las máscaras que usó ese día y llevó de recuerdo...

La técnica del **mosaico de sentimientos**, pone todos los sentidos a disposición del objeto de discurso, en este caso particular que todo lo que miren posea los colores del yaguareté y sus manchas, que todo lo que escuchen sea las explicaciones sobre el yaguareté, que lo que toquen, como los vasos o el mantel les grite YAGUARETÉ y finalmente, lograr que usen las máscaras, era el mayor desafío, pero al estar en torno a una mesa, se sintieron en confianza y cuando se les propuso la mayoría no lo dudó y quien por un instante lo dudó, debió reconocer que Nunca viviría la misma experiencia desde afuera de la máscara que desde el personaje.

Generalmente se recibe varios grupos por día. Muchas cosas son importantes, lograr una gran impresión con un costo sustentable, por lo que elegí un material de escaso costo para la confección de manteles, pesas y el álbum, aunque su elaboración lleva mucho tiempo, puesto que las manchas deben ser realizadas a mano con tinta indeleble. Por otra parte ofrecer té tiene sus ventajas ya que se trata de un producto propio de la zona que ponemos en valor para el turista, es refrescante y su costo es más accesible que cualquier bebida gaseosa, además de que brinda esa sensación de "casero", "me estaban esperando"...

La técnica del mosaico de sentimientos puede aplicarse a distintos objetos de la interpretación ambiental, las variables son infinitas, vestirse a la moda de un objeto cultural, realizar una exposición fotográfica en un museo, disponer un altavoz con música, etc. Debe ser sustentable económicamente y lo más importante llegar a través de todos los sentidos al visitante, superar sus expectativas... tocarle el alma con el objeto de conocimiento...

PD. Un 25 de mayo dirigí un acto escolar vestida de dama antigua.... Un 9 de julio abrí un acto con una aparición en la que estaba encadenada y las rompía al juntar las manos para leer el discurso, también vestida a la antigua."

Y a modo de reflexión final, quiero aprovecharme de algo que me deviene siempre en la

memoria. Este es el caso de un veterano Guía de Sitio de un Parque Nacional quien en una ocasión me decía: *“Yo sé bien que a pesar de mi edad, tengo mucho por dar como Guía. Reconozco que muy pocas veces hice el intento por mejorar lo que hago porque siempre pensé que en esto había solo una manera de trabajar. Porque sinceramente pensaba que era así porque no conocía otra cosa. Lástima que me di cuenta tarde. ¡Pero bueno, más vale tarde que nunca! hace poco, cuando pude asistir unos cursos de interpretación ambiental que dieron unos que vinieron de Buenos Aires. Yo me había ido por obligación pero me taparon la boca con todo lo que hicimos. Ahí entre otras cosas aprendí que los turistas pueden sacar fotos más originales del lugar haciendo cosas muy sencillas, como tirarse al suelo o apoyarse en una roca y así obtener mejores perspectivas; o lo que es mejor, terminan por darse cuenta que la visión del lugar les cambia y se quedan después admirados por la sugerencia que les hice... ¡qué asunto este che! Y pensar que es algo tan fácil de hacer y que no costaba nada había sido”*. El relato era más extenso, pero me quedé solo con ese aspecto por la moraleja que contiene, en el sentido de la reflexión que le había significado el hecho de descubrir a la interpretación como disciplina y trasladarlo a su trabajo de todos los días. Pudo hacer el famoso “click” respecto de todo lo que anda dando vuelta en materia de interpretación y llevarlo para su terreno. Pudo percatarse de la importancia que tiene el perfeccionarse, actualizarse, más allá que todos sabemos que cualquier intento de este tipo solo nos redituará un resultado positivo muy pequeño, es decir, lo que podemos asimilar correctamente y terminar aplicándolo. Seguramente la propuesta que bulle de este material no escapará a esa suerte de norma. No importa, pues lo elemental es que “nos quede algo” que luego irá creciendo de manera sistemática, porque una cosa siempre trae a la otra.

ALGUNAS AFIRMACIONES ACERCA DE NUESTRA PRÁCTICA PROFESIONAL

- 1. Las quejas que recibimos no son quejas..... SON INQUIETUDES**
- 2. Nuestros defectos profesionales no son defectos..... SON ACTITUDES POR MEJORAR**
- 3. Nuestra ignorancia sobre algunos conocimientos no es ignorancia..... SON CONOCIMIENTOS QUE NO TENEMOS PRESENTE Y QUE TRATAREMOS EN LO MEDIATO DE CLARIFICARLOS.**
- 4. Las preguntas que recibimos de nuestros visitantes no son tontas..... SON MAS O MENOS PROFUNDAS**
- 5. Nuestros visitantes no son inmanejables..... SON MAS O MENOS DINAMICOS**
- 6. No somos simples informantes en un lugar..... SOMOS QUIENES REVELAMOS LOS SIGNIFICADOS DEL PATRIMONIO DE UN LUGAR.**
- 7. No esperamos que nuestros visitantes nos comprendan..... HACEMOS QUE NUESTROS VISITANTES NOS COMPRENDAN.**
- 8. No imponemos conocimientos ni ideales..... SEDUCIMOS A TRAVES DE LOS CONOCIMIENTOS Y LOS IDEALES.**
- 9. No somos el “epicentro de la Guiada”..... SOMOS LOS INTERLOCUTORES ENTRE EL VISITANTE Y PATRIMONIO DEL LUGAR**
- 10. Nuestras Guiadas no son “cursos de capacitación”..... SON OPORTUNIDADES QUE LA PROFESION NOS BRINDA DE HACER CONOCER, HACER SENTIR Y HACER VALORAR NUESTRO PATRIMONIO**

DADOS LOS DIEZ PUNTOS ANTERIORES. ¿Podríamos buscarle 3 (tres) o más relaciones que nos sirvan para ilustrar cada uno de ellos? POR EJEMPLO...

CON EL PUNTO 1. Ante el intenso calor que debe soportar un grupo en una caminata, una Señora nos dice: **¡Señor Guía, tenemos mucho calor!** Nosotros no debemos tomarlo como una queja; debemos tomarlo como una inquietud que nos obliga a detenernos un ratito.

CON EL PUNTO 2. Tenemos la “cruz” de unas molestas muletillas. Una es el “**ehhhh**” y la otra es agregar siempre y por cualquier cosa, el “**por lo cual**”. Estas no serán consideradas defectos sino expresiones orales por mejorar. Pero **¡OJO!** A no quedarnos; proceder a generar las mejoras necesarias.

CON EL PUNTO 3. Justo uno de nuestros visitantes, teniendo el río Pilcomayo a la vista, nos genera una pregunta **¿Señor, que caudal tiene este río?** Como no lo sabemos, no debemos responder con evasivas o lo que es peor, con una mentira. **Debemos responder con la verdad “¡Señor! ¡Sinceramente no lo tengo presente! Pero apenas pueda, trataré de clarificarle”.**

CON EL PUNTO 4. Transitando por un camino sinuoso cuesta arriba, una Señora de la “gran ciudad” nos pregunta a cada rato: **¿A qué altura nos encontramos acá?** Por lo que no debemos proceder arrojando a la mujer por la ventanilla por la cansadora pregunta, sino **sanear su duda con una explicación contundente que le extraiga la inquietud.** Responderle diciéndole **“¡estamos a 3.000 metros de altura!** no le otorga una noción acabada. Pero diciéndole **¡“Estamos tan arriba, como si estuviéramos en la terraza de un edificio imaginario de 1000 pisos!”.**

CON EL PUNTO 5. Visto que nuestro grupo se distrae de la nada y cualquier cosa les causa risas, no debemos preguntarnos **¿por qué esta gente se porta tan mal o no me hacen caso? ¿Acaso lo que digo genera tanta risa?** Debemos preguntarnos hacia adentro, a nosotros mismos **¿qué estoy haciendo para captar la atención de esta gente? ¿Qué los cautivará para llamarles la atención?**

CON EL PUNTO 6. No somos “máquinas de informar cosas”. **Somos los “chamanes” del sitio;** aquellos a los cuales nos han conferido la **“gracia de revelar los significados del legado patrimonial. ¡“Y esto se usaba para moler trigo”! ¡“y esto otro se usaba para enfardar”! y ¡“aquello se usaba como arado”!**, podríamos escuchar en algún museo de algún pequeño pueblo que muestra con orgullo las herramientas que usaban sus primeros pobladores y que hoy constituyen su patrimonio. No importan las máquinas en sí. Lo que importa es el **“CÓMO”** revelamos el sacrificio de aquellas mujeres y hombres fundadores, los que **“valiéndose de máquinas tan precarias como las que observan, han sabido convertir este valle en un auténtico vergel productivo”**.

CON EL PUNTO 7. No esperar que nos comprendan sino “hacer” que nos comprendan, significa que somos nosotros quienes debemos estar inquietarnos para que nos comprendan, verificando permanentemente que los mensajes que intentamos comunicar sean fehacientemente comprendidos. A veces no es necesario esperar que nos digan **“no entiendo”** o **“¿podrías repetir?”** sino **con mirar a las caras, un buen Guía alcanza a percatarse si su mensaje fue bien captado y descifrado.**

CON EL PUNTO 8. Una cosa es afirmar con prepotencia **“¡los guaraníes eran antropófagos, se comían a sus enemigos!”** lo que puede despertar un sinnúmero de suspicacias en nuestros visitantes, hasta incluso incredulidad y otra cosa es **“¿Por qué les parece, que en ocasiones, ciertos grupos guaraníes podían llegar a la antropofagia con sus prisioneros de guerra?”**

CON EL PUNTO 9: el Guía **no** es la **“estrella”** de una guiada sino el **“patrimonio natural y cultural del lugar”**. Una cosa es decir: **“¡Gracias a mis profundos conocimientos y dedicación, estas cerámicas diaguitas están bien conservadas!”** y otra muy distinta es decir: **“¡Gracias al esfuerzo de muchos, hoy tenemos la posibilidad de resguardar y presentar para todos este legado diaguita!”**

CON EL PUNTO 10. Llegamos a una playa sobre el canal Beagle, justo a un lugar que alguna vez fuera campamento yámana. Allí, no podemos limitarnos a mencionar cual profesor **“¡esta breve elevación es lo que se denomina conchero antropogénico - a lo que alguno responderá “¿conchero queeé?” - conformado por acumulación residual de restos de alimentos de aquellos primitivos!”**. Antes, lo ideal es hacer sentar a todos en el medio del conchero, preguntar sus sensaciones o si notan como el lugarcito sirve de resguardo contra el viento o alguna otra cosa. A partir de las respuestas, desde la percepción directa, podemos provocar deducciones que conducen a la elaboración del conocimiento de primera mano.

SENTIDOS y GUIADAS TURISTICAS INTERPRETATIVAS

*“Si los sentidos no son veraces, toda nuestra razón es falsa...”
Mahatma Gandhi*

En una oportunidad, asistí junto a un colega a una escuela para no videntes con la intención de trabajar en unas charlas para los chicos de ese colegio relacionadas a las áreas naturales protegidas. Mientras esperábamos en el jardín de la entrada, dos chicos no videntes que estaban a escasos metros, comenzaron a preguntarse donde estarían “los pajaritos”. ¿Qué pajaritos? –Preguntamos- ¿No los escuchan? ¡Seguro que hay un nido por alguno de estos pequeños árboles! -respondieron-. Después de ese breve intercambio, nos pidieron que los ayudemos a encontrarlos entre las ramas de los árboles y arbustos de ese jardín. Buscamos y buscamos. Reconozco que en mis adentros no me gustaba la idea pues tenía miedo de estar siendo tomado por tonto. Pero tonto quedé cuando al minuto y siguiendo por detrás a uno de los chicos, me pidió que revisara en un rincón lleno de arbustos. Lo hice. Y ahí estaban. Eran unos pichones de gorriones, que estaban en un nido.

Momentos después comentamos el asunto a un profesor de la institución. Este no se sorprendió en lo más mínimo. Solo atinó a decirnos ¿Qué les pareció la experiencia de haber aprendido que cuando un sentido falla los demás se agudizan de un modo que hasta somos incapaces de comprender?

Este relato nos pone de manifiesto eso que podemos llamar “shock interpretativo” que en una guiada se representa por esos momentos que producen asombro por la potencia misma del acto. La espontaneidad le agrega mayor sorpresa, sobre todo cuando se dejan escapar a los sentidos. Estamos acostumbrados a considerar, como si se tratara de una reacción instintiva, que la percepción en toda guiada turística está basada sobre aquellas cosas que pueden ser captadas solamente desde la visión. Claro está, que cualquier tipo de expresión de belleza escénica, está relacionada con la visión, y por sí misma puede ser suficiente para desatar cataratas de sensaciones las que incluso pueden ser durar para siempre. ¿Quién no tiene “grabado en la retina” la imagen de algún sitio en particular que le dispara alguna sensación agradable? *“De aquel viaje recuerdo una cosa de manera muy patente - decía una señora al recordar su primer viaje a Buenos Aires cuando niño- y que fue el momento en que mi papá, mientras caminábamos por plaza de Mayo, me dijo ¡Mirá lo que tenés enfrente!... Yo no lo podía creer. ¡Era el Cabildo! ¡Ese mismo edificio que dibujaba todos los años en la escuela!... Pero me faltaba algo. En mis fotos mentales era más grande.... Y había mucha gente alrededor con paraguas... Mi papá me enseñó que lo habían recortado para hacer la avenida de Mayo... Y que para entonces no se usaban paraguas en Buenos Aires... ¡Qué sensación rara tuve! Mezcla de desilusión con alegría!”*

No podemos negar que la vista es un factor muy importante. Pero desde luego que los restantes cuatro sentidos son iguales de importantes más allá que en las clásicas y tradicionales guías turísticas los usamos muy poco, otras veces casi nada y muchas más veces nos pasan desapercibidos.

GUIAR no significa hablar y hablar. Tengamos presente esa frase que dice... “Cuando hables, procura que tus palabras sean mejores que el silencio”.

La percepción, es una función psíquica que permite captar los estímulos del ambiente que nos rodea. A dichos estímulos, los transformamos en información mediante la interpretación que hacemos de los mismos a través del uso de los sentidos. Todos los escenarios turísticos, son generadores permanentes de estímulos para los sentidos de los visitantes. Debemos recordar que la percepción no solo se relaciona con lo metafísico o lo espiritual. La percepción es un atributo que activa mecanismos fisiológicos. A mayor uso y aplicación de los sentidos, mayores percepciones. De allí que tales mecanismos fisiológicos actúan a nivel de la conciencia, generando sensaciones placenteras o no. *Por eso decimos que toda guía turística debe constituirse en oportunidad de activar todos los mecanismos para la provocación de sensaciones extraordinarias.* Intrínsecamente debe ser entendida como una forma de activación de estos procesos biológicos cuya desembocadura radica en aprendizajes, enseñanzas y experiencias duraderas. Se dice que aquello que llega mediante la experiencia sensorial, es mucho más sólido y perdura para siempre. En tal caso, su aplicación en las guías toma especial interés para lo cual nos interesa comprender que se trata de un proceso fisiológico que opera en función de estímulos. Por lo tanto si sabemos capitalizarlos direccionándolos hacia nuestro cometido, estaremos sacando verdadero provecho de estos atributos.

No está demás mencionar a los sentidos con algunos comentarios muy generales y conocidos: la vista, aquello que nos “entra” por los ojos y que el cerebro decodifica como tal; el gusto, o uno de los sentidos que nos permite detectar los cuatro gustos existentes a través de la lengua (amargo, dulce, salado y ácido); el oído, o aquellas vibraciones que percibimos a través del oído y que las decodificamos como sonidos; el olfato, lo que nos permite percibir olores, cuya recepción se da a través de la nariz y al igual que el resto, se decodifica en el cerebro; el tacto, desde el cual percibimos sensaciones físicas en el cuerpo, generalmente en la piel y nos permite sentir frío, calor o dolor.

Sin caer en exageraciones, cuanto mayor sea el uso que le demos a los sentidos, mayores probabilidades de éxito en las guías. Aplicarlos no produce pérdidas de tiempo ni se transforma en una experiencia rara o esotérica. Nada por el estilo. Es algo sencillo que con pequeñas prácticas podemos incentivarlos. Pero para esto, nada mejor que acudir a ejemplos.

Desde las acciones simples podemos mencionar:

- Con la VISTA: dar el tiempo necesario para que los visitantes alcancen a “grabar” in situ las imágenes que el lugar expresa. “*Ver más allá de los ojos*” es un desafío que comienza con este sentido. El “juego del verde” ayuda a agudizar la vista: se

trata de una acción que consista en localizar no menos de cinco tipos de verde, por ejemplo entre las hojas de un monte.

- Con el GUSTO: facilitar la degustación de alguna fruta o verdura silvestre o alguna comida que sea representativa del lugar. *“La mejor degustación es aquella que nos proporciona la misma planta”*
- Con el OIDO: propiciar el silencio y permitir a los visitantes puedan distinguir cantos de aves o permitirles escuchar los efectos del eco. También la percepción auditiva de sonidos de la naturaleza en contraste con los artificiales, genera muy buenas experiencias.
- Con el OLFATO: hacer que el visitante pueda percibir olores como el de las flores o hasta incluso de la misma tierra.
- Con el TACTO: hacer que el visitante pueda diferenciar especies arbóreas a partir



de tocar las hojas o apreciar el filo de ciertas especies leguminosas.

Lo expresado podría parecer una obviedad, pero estos casos extraídos de la realidad, demuestran que no siempre lo son:

- *“En una oportunidad, estando en el interior de Corrientes, fuimos con mis amigos a conocer un*

establecimiento dedicado a la floricultura. En ningún momento, la persona que oficiaba de informante o acompañante (su calificación no alcanzaba a la de Guía) nos hizo oler los distintos tipos de flores que allí se cultivaban. Solo lo hacíamos por nuestra cuenta...” En casos como estos, desde el Guía debería notarse la intencionalidad y el aporte de sugerencias para que la percepción olfativa pueda profundizarse y captarse más olores. No dar por sentado que todos van a oler. Hacer que todos traten de captar la mayor variedad de olores y distinguirlos si es posible.

- *“En ese mismo viaje por el interior de Corrientes, tuvimos la oportunidad de llegar hasta una granja orgánica, reconocida como modelo de producción con todas las certificaciones internacionales habidas y por haber. Toda la visita a esa granja la hicimos con unos Guías que con una facilidad asombrosa para hablar varios idiomas y explicar con precisión el trabajo que ahí se hace. Pero nada más... nos habíamos quedado con ganas de probar esos inmensos tomates y comprobar lo dicho por los Guías: que toda la producción sabe diferente a la que podemos encontrar en las verdulerías tradicionales...”* Vaya paradoja. El caso se transforma en un pecado mortal pero lo importante es hacer notar el recurso fundamental.

- A veces no tenemos tiempo siquiera de fijar con la vista, como suele suceder en muchos museos en los que los guías acelerados “someten bajo sus yugos a los visitantes” y nos va pasando de sección en sección en un museo cual trámite bancario, con las excusas de rigor: se cierra el museo, tienen que ir a tomar el té, hay muchos grupos, etc., etc., etc.

- *“En reiteradas oportunidades pude llegar hasta una mina de piedras semipreciosas en el estado de Santa Catarina, en Brasil. Sistemáticamente, cada oportunidad se transformaba en una clase magistral de geología de parte del anfitrión, dueño de la explotación. Pero esas clases magistrales no incluían, ni por un momento, la posibilidad de algún visitante pudiera diferenciar con el tacto entre una roca y un mineral o entre rocas diferentes”.*



- En muchas ocasiones, oportunidades de percibir sonidos son desperdiciadas o peor aún, se nos pasan totalmente desapercibidas, como en esas ocasiones que mientras está nevando mucho y ya existe nieve acumulada, pareciera ser que los ruidos “se amortiguan” produciéndose como silencios cuando no debería ser así. O en aquellas otras, en que el viento parece estar chiflando de modos diferentes al pasar por aberturas que dejan las rocas en las montañas o por el efecto que produce la fricción con las hojas de los árboles, dándole un “toque” fantasmagórico.

Como se habrá visto, todas las circunstancias de visita turística a un sitio son susceptibles de integrar a todos los sentidos como que tampoco se necesita estar en un lugar fuera de serie para poder aplicarlos. Está visto que es posible activar los sentidos en todos los lugares. Sin excepciones. ¡Cuánto cambiarían las percepciones de los visitantes si lo hiciéramos permanentemente!

En el marco de un guiado, los sentidos tienen una gran margen de aplicación, que pueden tenerse en cuenta desde el arranque mismo con técnicas que apliquemos para “amalgamar al grupo” pasando por las de tipo interpretativas relativas al hilo conductor durante la guiada y hasta incluso con aquellas que se utilicen para la finalización como así también en las evaluaciones o críticas que se tengan previstas.

Veamos algunas técnicas. He aquí algunos formatos.

Al inicio del contacto con los visitantes, al momento de empezar a “transitar” la guiada podemos aplicar la **TECNICA DE LOS “SEIS SENTIDOS”**.

¿Cuál es su objetivo? Su objetivo es la interacción de los miembros del grupo a consolidar, a los fines de un mejor conocimiento entre los mismos y la facilitación de su cohesión. A nuestros fines, podemos agregarle que al tiempo de propiciar la conformación del “alma colectiva del grupo” hacemos que se vayan “calentado los motores de la percepción” mediante los sentidos.

¿Cuánto dura o debemos hacerla durar? El tiempo suficiente para la compactación del grupo. RECORDAR: el tiempo invertido en la conformación del grupo no se pierde; se gana y optimiza el resultado de la guiada.

¿En qué consiste, cómo se aplica? Dependiendo de la cantidad de visitantes, se los distribuirá en parejas o en mini grupos de no más de cuatro personas. Una vez armadas las parejas o grupitos, se procederá a suministrar la consigna, la que consistirá en que cada uno se presente por su nombre y proceda a enumerar: lo que más le gusta ver; oír; tocar; degustar; oler y cuál de todas las sensaciones producidas por los sentidos le genera paz interior (esta última viene a ser el “sexto sentido”). Todos los visitantes deben hacerlo. Luego de ello, el Guía Intérprete procederá a indagar a uno por uno, con la diferencia que los roles se invertirán, es decir, que “Pedrito deberá ser presentado por Juancito” pero en primera persona. Como cada uno presentará al otro, se permitirá que puedan agendar los datos.

El Guía Intérprete debe hacer lo mismo. Y también debe saber transmitir que será un ejercicio para los momentos que se vendrán durante la guiada. Puede constituirse como ejemplo junto a un voluntario y de paso, explicar el procedimiento.

¿Cuál es la meta? La meta es lograr que todos hayan quedado incentivados con el uso de los sentidos, de modo que resulte fácil su aplicación posterior sirva como soporte durante la guiada. El Guía Intérprete, al mismo tiempo de lograr la consolidación del grupo, obtiene datos suficientes para orientar su guiada e intensificar algunos momentos por sobre otros, hecho que facilitará tremendamente el desempeño abriendo las “puertas” a una mejor interpretación.

Durante la guiada se pueden aplicar de infinitas maneras, dependiendo del ambiente que se trate y del modo que resulte conveniente. Una técnica como la anterior ya allana el camino. Debe aclararse que las que seguiremos presentando son simples aportaciones, porque nadie mejor que cada Guía Intérprete sea capaz de generar sus propias técnicas conforme al sitio y uso integral de la percepción.

Con la VISTA: TECNICA DE LAS FORMAS

¿Cuál es su objetivo? Tiene por objetivo el lograr agudizar la vista a fin de que pueda alcanzar a captar el concepto de biodiversidad vegetal en un área natural.

¿Cuánto dura o debemos hacerla durar? De 15 a 20 minutos.

¿Necesitamos algún elemento o herramientas? Papel y lápiz de acuerdo a las variantes que se apliquen.

¿En qué consiste? ¿Cómo se aplica? Se procede a subdividir al grupo en subgrupos proporcionalmente constituidos. Todos ubicados en el interior de algún monte o bosque con variedad suficiente de especies vegetales. A cada subgrupo se le consigna la recolección de hojas verdes y secas y de flores QUE PUEDAN RECOGER DEL SUELO

y de cada una de las especies allí existentes. Esta parte en un tiempo no mayor a los 5 – 8 minutos. Una vez recogidas, se convoca a todos los subgrupos y se comenzará con ordenar lo recolectado, descartando las hojas repetidas. Una vez ordenadas, contabilizar la cantidad por subgrupos. Acto seguido, se observará o tratará de observar la diferencia entre las hojas y flores recolectadas, tratando de responder las causas de su forma, tonalidad y por supuesto sabiendo a que árbol o arbusto pertenece, aunque no se sepa el nombre. Se debe adicionar a la consigna la prohibición de correr y puede incorporarse el tono de competencia entre subgrupos. Hecho esto, el Guía detectará las más comunes como las que aparecen como únicas, generando las explicaciones correspondientes, dando sus nombres y utilidades que le hayan dado los originarios del lugar y las que se les da en el presente. También de acuerdo a los tiempos, puede agregarse la posibilidad de que dibujen las que puedan parecer llamativas, como ayudando a la fijación visual.

¿Cuál es la meta? El poder reconocer y diferenciar aquello que a la vista aparece como igual o muy parecido, porque “todo es verde”, logrando sea incorporado en los saberes, la utilidad y trascendencia de la biodiversidad vegetal del lugar

Comentarios: se apreciará que se trata de una técnica sencillísima que rompe el esquema del simplismo. Esto es cuando el Guía solo “nos lleva por sendero” y nos va diciendo mostrándonos unas hojas “... y esto es un quebracho... y esto es un timbó... y esto es un lapacho...” La advertencia que cabe es la del cuidado necesario a tener conforme el lugar donde se realice o aplique la técnica, sobre todo CUIDANDO que se obtengan desde el suelo y no se arranquen.

Con el **GUSTO:** Más que una técnica en especial lo que haremos es aportar sugerencias, dado que puede resultar en extremo complicado desde lo logístico incurrir en preparaciones especiales, aparte de tratarse de una temática que se corresponde con los expertos del mundo gastronómico.

Comentarios: dado que es muy adaptable o flexible, es necesario comenzar por los comentarios. Entendemos que casi no existen sitios o ámbitos naturales que no ofrezcan alguna posibilidad de “saborear” algo de la naturaleza que bien puede resultar en valor agregado de la guiada. Otra cosa: la ansiedad por probar algo de un lugar de manera directa, no implica la destrucción o muerte de algún ser vivo.

¿Cuál será siempre el objetivo? Tiene por objetivo el lograr distinguir y reconocer sabores que son propios del sitio visitado y que son derivados de las usanzas del pueblo originario del lugar o adaptaciones que se hayan ido generando con los tiempos, siempre en el marco de lograr experiencias nuevas o diferentes a las que el visitante vive diariamente.

¿Cuánto dura o debemos hacerla durar? Será relativa a la carga de actividades y por supuesto el tópico y tema. La duración podrá ir desde los 5 minutos hasta lo que sea necesario, cuidando de no desbaratarse de los objetivos.

¿Necesitamos algún elemento o herramientas? Los necesarios de acuerdo a lo que vayamos a preparar pero cuidando siempre que no resulte en intratables bultos. De antemano debemos preverlo.

¿En qué consiste? Lo que haremos es enumerar un listado de actividades que pueden realizarse.

- *Beber agua de una vertiente, de la que proviene de algún glaciar o de algún arroyo seguro*
- *En las costas y con mucho cuidado, mojar la lengua con agua de mar.*
- *No perder la oportunidad de probar todas las frutas silvestres del lugar, con los consiguientes reaseguros.*
- *Preparar un fuego y calentar moluscos. Comerlos desde sus valvas. Acompañar con agua de algún río que sea segura. ¡ATENCIÓN DE NO HACERLO EN TEMPORADAS DE MAREA ROJA, POR FAVOR!*
- *Hacer un fuego y calentar agua segura para preparar mate con yerba y algún yuyo silvestre del lugar.*
- *Probar en ensalada algún o algunas verduras reconocidas como comestibles que no formen parte de la mesa tradicional (en la Patagonia existen varias de ellas)*
- *Recoger hongos silvestres, clasificarlos y probar de la manera más práctica. ¡ATENCIÓN DE HACERLO SIEMPRE BAJO ESTRICTO DOMINIO Y CONOCIMIENTO TANTO DE LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN COMO DE SU PREPARADO!*
- *En las quintas, chacras o cultivares, no perder la oportunidad de probar directamente del “árbol”.*
- *En muchas zonas del norte argentino, existen cañadas comestibles como la de azúcar. Si no se puede cortar alguna, puede acompañarse en alguna petaca, un poco de caña que puede suplantar la acción del corte de la planta.*
- *Nunca perder de vista las celebraciones locales que consisten en tomar o comer algo en particular de acuerdo a la fecha. Por ejemplo en el nordeste, el 1 de Agosto se debe tomar “caña mezclada con hojas de ruda” para tener una buena cosecha.*
- *De resultar posible, puede propenderse a la recolección de ingredientes silvestres para preparaciones posteriores de comidas.*
- *En los viñedos, facilitar el reconocimiento de las uvas, lo mismo en los naranjales con variedades distintas.*

Con el **OIDO: DESDE EL SILENCIO**

¿Cuál es su objetivo? Tiene por objetivo el lograr percibir la mayor cantidad de sonidos ambientales que en el sitio se suceden y de saber diferenciarlos en función de los tópicos y temas que se apliquen.

¿Cuánto dura o debemos hacerla durar? De 15 a 20 minutos.

¿Necesitamos algún elemento o herramientas? No. Solamente buena onda y predisposición grupal.

¿En qué consiste? ¿Cómo se aplica? Puede ser aplicado en el lugar que se nos ocurra. Pero habitualmente se lo aplica al aire libre. Consiste en disponer al grupo en tratar de escuchar la mayor cantidad de sonidos ambientales posibles.

Como primera medida se debe definir el radio en el cual se realizará la actividad. Específicamente consiste en que todos se acuesten boca arriba. Cierren los ojos y ayudados por la intervención del Guía, comiencen a calmarse. Para eso se ayudarán con respiraciones profundas, para que físicamente se vaya generando mayor predisposición.

Lo que deberán hacer es reconocer todos los sonidos que sus oídos capten durante un tiempo de entre 5 y 7 minutos. Más que eso, a veces suele resultar en esfuerzos innecesarios. Luego de ello, organizados por subgrupos o como el Guía indique, se comenzará a reflexionar e indagar sobre lo escuchado. Todo esto debe hacerse sentados (lo ideal) y evitando que alguno se duerma. Se percibirá que serán muchos los sonidos que no se logren identificar. Para eso, nada mejor que cada quien proceda a reproducirlo para que entre todos, tratar de identificarlo. Para darle un “toquecito” adicional, se puede, organizados en subgrupos, establecer una competencia. Para ello, antes de la puesta en común cada subgrupo tendrá hasta 5 minutos para generar su propia puesta en común e identificar los sonidos que hayan escuchado sus miembros.

¿Cuál es la meta? El poder reconocer y diferenciar la mayor cantidad de sonidos posibles diferenciando entre aquellos originados por el hombre (una moto sierra a lo lejos o el sonido que produce un camión, etc.).

Comentarios y variantes: como las anteriores, se trata de una técnica sencillísima y archi conocida por su facilidad de aplicación y efectividad garantizada. Ofrece todas las variantes que el Guía conforme a su cometido pueda incorporar o sacar. Por ejemplo, puede incluirse o no a los sonidos producidos por la acción productiva del hombre, a cualquier otro sonido como puede ser una voz a lo lejos y que permita compararse como estas se terminan por imponer por sobre los sonidos de la naturaleza. O bien, agudizando el oído para tratar de dejarlos de lado y tratar de quedarnos solo con los sonidos ambientales.

Una variante en un lugar cerrado, como podría ser un centro de interpretación en el que se puedan realizar innovaciones, es la de tratar de IMAGINAR a los sonidos conforme los disparadores que tengamos enfrente como pueden ser algunas pinturas o algunos posters. Acto seguido y de acuerdo a la cantidad de miembros o como se los haya organizado, los visitantes realizarán presentaciones al solo efecto de tratar de representar los sonidos que hayan imaginado a partir de los disparadores. El resto del grupo deberá identificar los sonidos. Puede agregarse el componente competitivo que siempre es un buen motivador para que todos se enganchen.

Con el **OLFATO: LA TECNICA DE LOS MAMIFEROS**

¿Cuál es su objetivo? Tiene por objetivo el lograr percibir la mayor cantidad de olores ambientales dados en el sitio contenedor de elementos reconocibles o identificables con algún fin relacionado al hilo conductor.

¿Cuánto dura o debemos hacerla durar? De 15 a 20 minutos.

¿Necesitamos algún elemento o herramientas? No. Solamente buena onda y predisposición grupal.

¿En qué consiste? ¿Cómo se aplica? Como primera medida, debe ser realizado en un lugar perfectamente definido, lo suficientemente amplio conforme la cantidad de visitantes. Asimismo, tener presente que debe contar con una cantidad necesaria de elementos que pueden ser identificados a través del olfato. Puede subdividirse o no al grupo y como en cada actividad, puede permitirse la competencia en acurdo a los objetivos.

Una vez hechos presentes en el lugar, se consigna a que todo el mundo proceda a acercarse a los elementos y los observe detenidamente. A ojos descubiertos, se procederá a olerlos uno por uno, cuidando que no sean muchos para tratar de retener y asociar el olor con el elemento. Una vez hecho esto en un tiempo prudencial asignado, se buscarán voluntarios que acepten el desafío; el que consistirá en vendarle los ojos y proceder a identificar a los elementos antes vistos y olidos, solo con el olfato.

Comentarios y variantes: es muy fácil y a su vez muy tradicional. A este juego se lo conocen con muchos nombres y tenemos siempre la garantía de ser efectivo sobre todo en ámbitos naturales.

Con el **TACTO: TECNICA DE LOS GEROGLIFOS**

¿Cuál es su objetivo? Tiene por objetivo el lograr aplicar este sentido de manera diferente a la que habitualmente lo hacemos y relacionarlo con un mensaje específico que se pretenda comunicar.

¿Cuánto dura o debemos hacerla durar? De 10 a 20 minutos.

¿Necesitamos algún elemento o herramientas? Una o varias tablas de madera o algún otro material que tengan grabado algún mensaje que se quiera comunicar. Por ejemplo: “solo la verdad nos hace libres”; “lo esencial es invisible a los ojos”. También suficiente cantidad de vendas para tapar los ojos de los visitantes.

¿En qué consiste? ¿Cómo se aplica? Consiste en hacer sentar en círculo a los visitantes con los ojos vendados. Una vez asegurados de que todos están perfectamente vendados y no vean nada, se procede a pasarles la tabla. Cada visitante, utilizando el tacto, tratará de interpretar textualmente lo que la frase dice. Acto seguido y hecha la interpretación textual, el Guía lo toma como disparador del mensaje, del que se va a sostener para dejar grabado, pero en las mentes y almas de los visitantes.

Comentarios y variantes: esta es una actividad de “éxito garantizado”. Debe tenerse cuidado que los mensajes estén relacionados con el hilo conductor que orienta la Guiada. Igualmente con las tablas, las que deben tener perfectamente grabadas (no sirve escribirlas con tinta o pintura, salvo que esta sea lo suficientemente gruesa) las frases que se pretenden utilizar. También se presenta como una actividad que puede ser utilizada en cualquier momento y lugar, tanto en ámbitos abiertos como cerrados, siendo ideal como actividad de cierre de la guiada.

CON LOS CINCO SENTIDOS A LA VEZ:

¿Cuál es su objetivo? Tiene por objetivo el lograr aplicar TODOS los sentidos en el mismo acto y distinguir la influencia de la vista en las percepciones, relacionando con aquello que se pretende comunicar.

¿Cuánto dura o debemos hacerla durar? De 10 a 20 minutos.

¿Necesitamos algún elemento o herramientas? Vendas suficientes para tapar los ojos a los visitantes.

¿En qué consiste? ¿Cómo se aplica? Cada visitante recoge cinco objetos o elementos naturales disponibles en el lugar para ser reconocidos por los diferentes sentidos: tacto, oído, gusto, olfato y vista. Luego, se procede a vendar los ojos de cada uno y se procede

a identificarlos usando todos los sentidos menos la vista. Terminada esta parte, todos se sacan las vendas y proceden a verificar sus resultados.

Comentarios y Variantes: *como se apreciará, esta actividad también puede ser aplicada en cualquier ámbito, abierto o cerrado. Puede venir muy bien a modo de cierra, para dejar plasmada la importancia de los sentidos a la hora de reconocer y familiarizarse con aquello que si bien lo “llevamos con nosotros” no lo aplicamos siempre o bien cuando debemos hacerlo, surgen la dudas.*

Las actividades enunciadas, no son sino algunas aportaciones simples, algunas originales y otras muy usadas y difundidas. En el mundo virtual siempre podemos encontrar técnicas y actividades relacionadas para poder aplicar. Es muy recomendable bucear por allí, pero atados siempre a la sugerencia de generar las innovaciones necesarias no solo para evitar “más de lo mismo” sino sobre todas las cosas, para generarles las adaptaciones que necesitamos. Párrafo aparte merece la consideración hacia la aplicación de los sentidos menos usados. Decíamos que la vista juega un papel clave y que prácticamente es el condicionante número uno. De allí que justamente, nada mejor para enriquecernos en estos aspectos teniendo como referencias a los modelos y técnicas utilizadas para personas con capacidades diferentes. Podemos afirmar que la gran mayoría de estas técnicas son tremendamente útiles y capaces de generar motivaciones y sensaciones superadoras. Por esto es que se sugiere indagar siempre con profesionales docentes como con las mismas personas que posean capacidades diferentes, pensando SIEMPRE EN ELLOS como DESTINATARIOS. ¿Cómo se entiende esto? De manera muy fácil. Amén del sentido solidario que pueda tener, nos genera adaptaciones y actualizaciones, que aplicados a “todo el mundo” derivan en experiencias altamente significativas.

El relato que sigue, representa una perfecta síntesis sobre lo dicho. No deja lugar a las palabras más que a la reflexión sobre el uso de los sentidos. Se trata de un hecho vivido por un grupo de niños no videntes, dos profesoras de una institución para niños disminuidos visuales y no videntes (Graciela y Sofía), un Guardaparque de la Reserva Natural del Iberá llamado Walter Drews y la artífice de la acción, la profesora Griselda Kennedy, quien tradujera esa vivencia en un maravilloso relato, que sin pretender, resumen los principios aplicativos de la interpretación. Su título es “Que tus ojos se posen un instante en los míos” y dice así:

“Visitar la escuela Nº 26 para niños Ciegos y disminuidos visuales, fue un gran impacto en mi vida personal y profesional. Hasta ese momento no conocía el trabajo que mis colegas docentes del Instituto realizaban con niños ciegos...La experiencia que voy a relatar comienza cuando empecé a desempeñarme en un Cargo de Gestión hasta el momento para mi nuevo.

La institución en la que trabajo es formadora de docentes en el área de Ciencias Sociales y en el área de Educación Especial: Ciegos y disminuidos visuales, Sordos e Hipoacúsicos, y Retraso Cognitivo. El interés que me motivaba era el de conocer como realizaban la practica los residentes de las carreras con niños ciego.

Entonces decidí dar mi primer paso, contacté a la profesora de Residencia y Práctica Docente. Su nombre era Graciela, quien al escucharme, se entusiasmó con mi propuesta de visitarlos y rápidamente accedió a recibirme en el aula en la escuela N° 26.

El lunes posterior a nuestra charla, a las 3 de tarde, a pesar del sofocante calor que invadía las calles de la ciudad, tome mi cámara de fotos, pensando que debería retratar mi presencia en el lugar...o será que tal vez en el fondo... ¿sentía que algo nuevo me esperaba?... Tenía muchas expectativas de lo que podía suceder en la escuela... sin más vueltas partí...

La Señorita Graciela

Chicos, acá viene la Señorita Griselda - les dice - ella enseña Geografía... justo el tema que estamos dando... capaz le podemos preguntar algunas cosas... ¿Qué les parece??? - Insiste -.... los chicos responden.... Si.... Hola Señor... ¿viniste a vernos? dice uno de ellos.... Yo respondo en voz baja. ... sí... hola chicos... ¿cómo están? Bien... contestan sonrientes...

Me ubico entre los chicos. Sofía –la alumna residente- empieza la clase... Toma entre sus manos un mapa de la provincia de Corrientes - realizado en **braille**, cada departamento y accidente geográfico está hecho con una textura diferente..., algunas partes son de seda, otras están hechas en tela de hilo, y otras en tela de algodón... los chicos comienzan a tocarlo, y en forma oral empiezan a explicar la información que contiene el mapa....

Uno de ellos después de tocar el mapa dice: “Acá esta la Laguna mas grande, se llama Laguna Luna, las otras son un poco mas chiquitas, como la Laguna Ibera... quedo asombrada, es difícil imaginar la tarea de los docentes para trabajar con los niños los conceptos espaciales... ellos no solo los comprenden perfectamente... si no que los aplican y los tienen muy incorporados...

Sabes Griselda – dice Sofía – estamos trabajando el tema de la **Reserva Ibera**... yo les conté a los chicos que esta Reserva es la acumulación de agua dulce más importante de la Argentina... y esta en nuestra provincia... y por eso y por otras cosas... mas tenemos que cuidarla mucho, defender a los animales y a las plantas que viven ahí...

Entonces – Sofía les pregunta – chicos: ¿qué animales y plantas viven en el Ibera? Los chicos comienzan a nombrar a muchos animales y plantas como si hubiesen estado allí, como si los hubiesen “visto”...

Es impresionante la creatividad que tienen los docentes y residentes, todos los elementos disponibles son válidos a la hora de enseñar las cuestiones ambientales...

Mi asombro es tal, que me quedo sin palabras... le pregunto a Sofía... ¿estuvieron en Iberá ustedes? No- contesta sonriente-... aunque queremos ir... Entonces les digo: yo conozco a un guardaparques que les puede venir a contar como viven allí los animales y como se los cuida, ¿les gustaría? Si – responden todos al mismo tiempo... No salgo de mi

asombro. En mi interior, pienso que a partir de ese momento me siento involucrada con un grupo al que acabo de conocer.

Walter el Guardaparques y su visita a la escuela

Walter Drews es Guardaparque Provincial, hace mucho tiempo vive en Colonia Carlos Pellegrini, un pueblito muy pequeño que está al borde de la Laguna Iberá, zona de la Reserva Natural del mismo nombre. Allí se protege el ambiente de esteros, lagunas, embalsados y bañados y también a las comunidades locales que viven dentro de la Reserva... Me contacto con él, e inmediatamente accede a visitar la escuela, pero me dice, ¿Cómo hago yo para explicarle a estos niños lo que hay en la reserva y lo que hacemos ahí?... Le explico que las maestras son especialistas en trabajar los contenidos y adaptarlos a las capacidades diferentes... sin dudarle entonces ponemos una fecha y acordamos nuestro encuentro...

*Al fin llega el día de la visita a la escuela, partimos hacia el encuentro... un poco nervioso Walter, insiste... **no sé si estoy preparado**... percibo en Walter su ansiedad y su asombro, tal vez porque sus visitas a las escuelas siempre “mostraron sus vivencias en Iberá” trabajando desde las imágenes... desde las fotos... desde los mapas, pero... esto...sí que sería muy diferente... era realmente un desafío... implicaba ver más allá... y **vivenciar desde todos los sentidos su vida** en los Esteros del Ibera...*

Para darle un poco de ánimo le cuento mi experiencia y le digo: vos dejáte llevar, vas a ver lo increíble que es el trabajo que hacen los docentes y los residentes que acompañan al grupo... el me mira y dice: bueno, nos ponemos en las manos de Dios... Tanto a Walter como a mí nos cuesta comprender cuanto de “especial” es enseñar a los niños ciegos... no fuimos preparados para lo diverso... tal vez sin quererlo y sin buscarlo... esta experiencia se convierta en una verdadera oportunidad para los dos...siento desde lo más profundo una dicha por estar ahí y aprender de todos ellos...

Entramos a la escuela, nos recibe Graciela y las alumnas residentes, nos dan la bienvenida y rápidamente nos llevan al aula, comenta en voz baja- los chicos están ansiosos de conocerte Walter- él la mira y no deja de asombrarse...

***Sin que ella les diga que yo acompañaba a Walter, los chicos reconocen mi presencia** allí, hola Señor Griselda – dicen- viste me dice Graciela – ya te conocen y saben que estas aquí...*

Es difícil expresar todos mis sentimientos en ese momento... más allá del asombro... una sensación de compromiso me invade... quiero poder compartir todo lo que puedo con los chicos y con sus docentes, pero por sobre todo vivenciar sus enseñanzas cotidianas... deseo darles mi experiencia desde el saber, pero lo que más me motiva en ese instante es aprender a ver como ellos ven...

Walter me mira... se queda inmóvil, sin palabras... y comienza la clase... Chicos dice Graciela acá esta Walter, se acuerdan que les conté que vendría a visitarnos... los chicos

responden... ¡iiii! Entonces Walter se sienta en el medio de ellos y comienza su relato, las maestras sacan los mapas de la Reserva hechos en **braille**, le muestran también los contornos de animales y plantas de la zona hechos en el mismo lenguaje... después traen un yacaré y una nutria embalsamados, frutos de árboles, hojas de plantas, todo el material sirve de apoyo para la clase... los chicos palpan los elementos que tienen a su alcance, van explicando y reconociendo sus características... las maestras refuerzan estos contenidos ayudadas por el guardaparque...

Una experiencia sin desperdicios. Walter no deja de asombrarse del conocimiento que tienen los chicos y tímidamente los felicita por su compromiso y también por todo lo que conocen de los **Esteros del Ibera**... no tiene palabras...

Los chicos empiezan a preguntarle cómo es su vida en la reserva,... entonces un poco más relajado, les cuenta varias anécdotas... saben chicos, les dice... tenemos una mascota allí, es un gato montés... los niños están muy enganchados con el relato... también él les cuenta lo que se siente cuando es de noche... cuando solo hay silencio y el sonido de los animales que salen a buscar su alimento... ¡dale contános Walter!... dicen ellos... y siguen con las anécdotas... Luego uno de ellos, dice desafiante... yo cuando vaya me voy a meter a la laguna... aunque... pensándolo bien me conviene pasear por el sendero que nos decís vos Walter, ese que está lleno de monos... ¡los monos están bien alto...! ¡No nos pueden agarrar! Y además yo se que su pelo parece estar siempre como despeinado... ¿es así no? Walter dice... así es... Otra vez me asombro, los niños entienden y perciben que cosas están abajo y cuáles no, hasta pueden “ver” el aspecto de un mono..... pero... ¿cómo logran esto? Nuevamente me viene a la mente el trabajo silencioso de estos docentes y de los residentes de Practica... es increíble... es increíble... Siento en ese momento que nuestra permanencia en la escuela, valió la pena... A la salida de nuestro encuentro, Walter me dice: nunca me paso esto, es la primera vez que me emociono de esta forma en una charla, a pesar de haberla dado para todos los públicos y a gran cantidad de personas... Los docentes hacen un trabajo excelente- se queda por un momento atónito - esta experiencia no tiene desperdicio... y con voz baja pero firme solo alcanza a decir: “ojala que todos aprendamos de estos chicos y de sus maestros, del trabajo comprometido que hacen y de su entusiasmo por aprender el verdadero valor de lo que nos rodea....”⁴



Ojala que tus ojos se posen un instante en los míos... para poder sentir lo que nos rodea de la misma manera como lo sentís vos.

⁴ Este relato es un aporte invaluable de la Prof. María Griselda Kennedy quien ostenta la consideración de “verdadera maestra” de la interpretación en plano de la educación formal en la región del nordeste argentino.

El profesional del Turismo -incluida la especialidad del Guía- experimenta una infinidad de situaciones en cuanto a las relaciones interpersonales a lo largo de toda su vida profesional. Tal es la diversidad de situaciones experimentadas en el marco de los contactos y relaciones con visitantes y pasajeros, que seguramente no alcanzarían las bibliotecas del mundo para documentarlas.

Para un Guía de Turismo, el desafío de afrontar la realidad cotidiana, tiene mucho que ver con su formación académica, pero también con un carácter aprehendido con la experiencia del día a día, a través de la relación continua con los visitantes y del entorno en el cual se desenvuelve profesionalmente. Esto de ninguna manera resta méritos a cualquier forma de aprendizaje áulico que un Guía pudo haber adquirido, pero serán las experiencias profesionales las que moldean las habilidades y competencias necesarias para enfrentar la realidad, ya que es la acción lo que permite evaluar capacidades de desarrollo profesional, haciendo que se consoliden las cualidades (innatas y adquiridas) diluyendo los defectos que atentan contra el normal desenvolvimiento.

En ese juego permanente de superarse y evolucionar profesionalmente, intervienen normas explícitas e implícitas que nos irán marcando determinadas pautas de conductas a las cuales debemos atenernos y prestar mucha atención, puesto que nos orientarán hacia la generación de procedimientos correctos.

Estas normas serán explícitas, cuando se encuentren documentadas, escritas y avaladas institucionalmente. Serán implícitas, cuando los usos y las costumbres las terminan imponiendo, siendo fruto de lo que se denomina tradición temporal. Por ejemplo una norma escrita puede llegar a ser “poseer una acreditación que habilite en el ejercicio profesional como Guía de Turismo en el seno de los Parques Nacionales Argentinos”. Una norma implícita puede ser “mantener la camaradería entre los colegas que trabajamos en el mismo sitio”.

En tal sentido, puede decirse que ninguna es más importante que otra ya que ambas poseen entidad suficiente para ser reconocibles y aplicables a partir de la actuación de los profesionales que las asumen y que configuran las actividades en la que se subsumen las guías. También pueden tener trascendencia universal, en referencia a sus alcances y validez, como por ejemplo, tener conocimiento certero del sitio donde se trabaja o bien alguna forma de asociación a las pautas de conductas, usos y costumbres locales, como puede ser la aceptación espontánea de aceptar que un Guía de alguna etnia amazónica solo vista con taparrabos. Como en cualquier otra profesión, los Guías tenemos una importante suma de deberes y obligaciones profesionales con un soporte moral que nos

marca el “deber ser” y deriva en el deber de “hacer bien las cosas para uno mismo”, que terminará trascendiendo en beneficio de todos.

Incumbencias Profesionales

A continuación, a inspiración de Mónica Cabo Nadal (2004) se describirán algunas normas de carácter universal que rigen con carácter amplio en el ámbito de la atención al visitante, las que se manifiestan a modo de código ético profesional o “conjunto de normas morales que rigen la profesión” las que visiblemente se constituyen en los “deberes” universales que tutelan las acciones del Guía de Turismo. Los ámbitos serían los siguientes:

A. PROFESIONAL

- Nunca perder de vista que somos “verdaderos referentes de nosotros mismos”. Nuestras expresiones, nuestras posturas, nuestro reflejo es expresión de lo que somos profesionalmente. Somos referentes de todo aquello que forma parte de nuestras vidas.
- Tenemos la obligación de velar por la conservación y preservación del patrimonio. Tal obligación conlleva una “consagración” pues somos referentes e interlocutores del patrimonio; somos los traductores entre los mensajes que nos llegan del pasado y el presente. Somos la cara visible de mi YO PERSONA antes que de cualquier otra cosa. Un buen gesto habla de MÍ. Una buena dicción habla de MÍ antes de quien o a quien represento en el sentido externo (exterior a nosotros mismos, es decir, a la organización o institución que nos contratara)
- Lo anterior no excluye otra obligación: la de cuidar la imagen institucional de la organización que me contiene, que me abre las puertas para trabajar en su seno, con todos sus defectos y todas sus virtudes. Una empresa que me contrata (por ejemplo una agencia de viajes) muy difícilmente lo haga al azar. Lo hará convencida de que soy su mejor opción. Y si esta no es el ideal organizacional, pues no importa, será trabajo de sus directores el adecuarla pero mientras tanto, mi deber es el de velar por sus intereses. Lo mismo al respecto del sitio en el cual me desenvuelvo, como bien puede ser un museo o un área protegida. Debo velar para que institucionalmente pueda evolucionar y por más que no comulgue totalmente con sus políticas, es mi deber trabajar para que ese sitio sea “el mejor del mundo para ser visitado” en tanto y en cuanto no lesione mi identidad profesional.
- Nuestros ojos siempre atentos de mantenernos alejados de cualquier circunstancia de conflicto interno como ser peleas, cruces, discusiones innecesarias o corrillos puertas adentro de la organización. Y si bien estos sucesos existen y es natural que sucedan, debemos mantener el perfil lo suficientemente bajo y un carácter

firme que permitan mantener la distancia ante los hechos. Si somos parte de una organización, cualquiera sea esta, por la sencilla razón de compartir tiempo y esfuerzo entre colegas y compañeros de otros sectores, estamos expuestos a quedarnos enmarañados en situaciones ingratas o poco constructivas. De allí que lo importante es mantener la firmeza necesaria para enfrentar objetivamente estas circunstancias, sin inmiscuirnos en cuestiones menores que no construyen ni llevan a nada. Esto también implica un alejamiento de aquellas cosas que están por encima de nuestras competencias, sin que signifique un “lavado de manos”. Ergo: no implica despreocuparse de las cosas importantes, por lo cual es necesario generar un balance permanente entre aquellas cosas que ameritan ser tenidas en cuenta y las demás.

- Ser justos merced a la aplicación constante del juicio crítico y el mantenimiento de la objetividad ante cada situación de conflicto o tensión. Esto significa que deben ser afrontadas como corresponde pero tomando partido siempre por el que dicte honestamente la conciencia. En resumidas cuentas, significa compromiso y consagración a los propios ideales, en tanto estos no afecten a los demás.
- Estar atento a cada una de las sugerencias, observaciones o críticas que recaigan sobre nosotros. La obligación que tenemos es de capitalizarlas como oportunidad para el propio mejoramiento. Dicho de otra manera: las críticas que nos hagan deben ser escuchadas con atención, y aunque tengan un mínimo de argumento o razón de ser, siempre nos dejan una moraleja que debe ser interpretada adecuadamente a nuestro favor.
- Toda crítica que se formule (que tengamos que formular) debe ser planteada ante quien corresponda de modo diplomático, discreto y humilde. Cuando así sea, se tratará siempre de contar con una alternativa de solución oportuna y realizable. Es decir, no sirve la crítica por la crítica misma sino se acompaña de un plan alternativo que pretenda la solución del conflicto que se aborde.
- No se puede hacer uso de la información a la que se tenga acceso o que se maneje, aun no siendo confidencial. Vulgarmente quiere decir que no se debe ser “lengua larga” ya que la información que se maneja debe quedar resguardada en el ámbito que corresponde y no necesita ser socializada más que lo justo y necesario por quienes asumen la responsabilidad de la información.
- No se hará dejación de los derechos y obligaciones que correspondan. Esto es: jamás se deberá dejar de guiar por motivos que no sean debidamente justificados. Todo derecho siempre posee una contraparte llamada obligación; circunstancia que nos obliga a la objetividad en el cumplimiento de la tarea profesional, en la que si bien nos amparan los derechos, también nos dejan ver obligaciones.

B. DESARROLLO y PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL

- Será una constante, la exploración e identificación de nuevas técnicas y recursos que favorezcan a la ampliación de los conocimientos, habilidades y destrezas. Esto se logra aprovechando cada una de las oportunidades de capacitación que se tengan al alcance, recordando siempre que se trata de inversiones y no pérdidas de tiempo.
- La previsión y el orden serán la garantía para el éxito profesional, ya que se adelanta a los hechos y optimiza tiempo y esfuerzo. Previsibilidad, significa tener debidamente pensado el “durante” de la guiada y la atención necesaria a las circunstancias que la envuelven. El orden es esencial, ya que desde el caos o la desorganización, es imposible desarrollar no solo una guiada sino cualquier trabajo.
- Todo aquello que se ofrezca de modo previo o incluso durante la guiada, debe ser cumplido. Si por alguna razón esto no resulta posible, se deberá acomodar el discurso previo para no generar falsas expectativas.
- La seguridad, el respeto y la seriedad son atributos elementales que deben desprenderse de modo implícito en cada Guía en ocasión de cada guiada, como asimismo, con los colegas y demás profesionales.
- Es imprescindible evadir a las complicaciones económicas en el ámbito profesional, como también al desarrollo de negocios paralelos.
- El uso de drogas y el consumo de alcohol si bien atentan claramente contra el prestigio profesional, fundamentalmente son contraproducentes para la propia salud. Con tal motivo, se desalienta terminantemente tales usos.
- También es recomendable evadir las relaciones humanas que por cualquier motivo, pueda interferir o atentar contra el desenvolvimiento profesional.

C. RELACION CON LOS VISITANTES

- El Guía de Turismo no solo “debe ser, sino también parecer”. En otras palabras, el Guía no solo deberá ser activo, trabajador y dinámico, sino también parecerlo.
- La relación directa con el visitante o grupo de ellos deberá realizarse sin preferencias y con las distancias del caso para mantener la objetividad que corresponde.
- El Guía será siempre un factor de unión, de concordia y acercamiento; evita la disgregación de grupos, integra a los individuos y opaca la desatención de los subgrupos.

- Evita al conflicto interno entre los visitantes, intercede siempre y facilita la resolución de conflictos en los mismos. Todo en tanto y en cuanto, los tiempos y las particularidades de los grupos así lo permitan.
- Evita toda imagen y actitudes de presunción. Mantiene bajo perfil y espera que los reconocimientos le lleguen por cuenta de los mismos visitantes o colegas, y no por propia imposición.
- Fomenta las relaciones cordiales internas y externas, la valoración pública del trabajo interno será siempre positiva y su colaboración será siempre espontánea, ajena a la búsqueda de privilegios.
- La imagen personal debe ser un aspecto clave a considerar. Una vestimenta adecuada, una higiene rigurosa y un lenguaje a la altura de un profesional, serán de aplicación permanente, evitando siempre, la chabacanería y la vulgaridad.

D. RELACION CON LA COMUNIDAD DE LA QUE SE FORMA PARTE

- El Guía de Turismo posee un ambiente social constituido por la comunidad de la cual forma parte. Por ende, así como posee obligaciones familiares, también posee obligaciones comunitarias.
- En consecuencia a lo anterior, el Guía deberá ser un referente activo de la conservación del patrimonio natural y cultural, asumiendo plenamente los compromisos que esto demande.
- Cada circunstancia de intervención comunitaria por mínima que fuera, servirá para el ejercicio de la docencia no formal en torno a las bondades que posee el patrimonio comunitario y la necesidad de perpetuarlos.
- La participación comunitaria no exceptúa al Guía de la participación política necesaria para consumir los nobles objetivos relacionados con el patrimonio de la comunidad.
- Bajo ningún punto de vista, la militancia o las conveniencias políticas – partidarias se constituirán en una prioridad en contra de los principios elementales de perpetuación del patrimonio comunitario.

Un Guía de Turismo es un profesional. Y lo es en la más profunda acepción del término puesto que **“profesa”** un conjunto de conocimientos determinados y sus aplicaciones, siendo que los aplica a través de ciertas y determinadas habilidades y destrezas. La Real Academia Española dice que **“profesión”** es una “facultad que cada uno tiene y ejerce públicamente”. La ciencia que aborda el estudio de las normas y el deber profesional, se denomina **“deontología”**.

Desde la deontología profesional inferimos que “Guía de Turismo” como profesión, es consecuente de un proceso de aprehensión o incorporación de conocimientos en un momento determinado y su posterior puesta en valor. **También puede decirse que es el producto de un conjunto de habilidades específicas, consecuentes de una aprehensión paulatina de competencias.**

El **“ser profesional”** no se circunscribe exclusivamente al contar con una “acreditación académica determinada” o un “título de algo” sino fundamentalmente en las modalidades de profesar lo que “se hace”, la preocupación activa y permanente por la autosuperación y mejoramiento en aquello que “se hace” como también comprendiendo a la vida misma, teniendo a la profesión como uno de sus ejes centrales. Sin embargo, cualquier ocupación u oficio, solo requiere comprensión y abordaje analítico de la labor realizada a las que se suman ciertas condiciones personales de carácter amplio que permiten desarrollar una capacidad de adaptación limitada, sin que necesariamente esta tenga que cumplir con una especialización o especificación absoluta. Muchas veces, y de manera asociativa e ilustrativa, nos encontramos que la simple ocupación o “trabajo en algo” resulta de un conjunto de repeticiones o acciones reiteradas, mecanizadas, que solo responden a un único procedimiento, de donde el único “secreto” radica en el dominio de tal procedimiento. Un ejemplo en tal sentido lo podemos encontrar en una fábrica, donde los operarios de línea, llevan a cabo tareas repetitivas y continuas, por decir, ajustando piezas en TV. Otro ejemplo puede tomarse de un “cosechero” que si bien debe conocer a la perfección el procedimiento de corte de la planta, este será también repetitivo y continuo.

Habitualmente, se entiende al Guía de Turismo, como una persona que sabe un montón de muchas cosas relacionadas a un lugar y a las cuales sabe sacarle provecho, ya que logra una rentabilidad al contárselo a los visitantes. A priori, pareciera que su actividad se restringiera a acciones repetitivas, como si toda la gente a la cual recibe y atiende, fueran iguales. **Sin embargo, el Guía de Turismo es alguien que permanentemente pone en valor sus conocimientos mediante la aplicación de técnicas que van más allá de la simple predisposición y ajuste a procedimientos predeterminados.**

Desde luego que el Guía de Turismo es un profesional, dado que al tiempo de poseer cualidades intrínsecas y adquiridas, cuenta con la capacidad de dominar integralmente cada situación que se le presenta y ajustar criterios y técnicas a las circunstancias, ya que el complejo de actividades que lo involucra no existen criterios únicos, mecanicistas, sino que este es elástico, se adapta y como cualquier profesional, debe hacer primar sus conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas para que en cada ocasión de guiado, logre el éxito.

Una de las variadas características del contexto que el mundo nos presenta en la actualidad, es la de haber transformado ocupaciones en profesiones como también de haber demandado (y demandar) otras nuevas, permitiendo la especialización y una producción significativa en consecuencia, acorde a las demandas de ese mundo, por cierto, cada vez más habido de conocimientos para mejorar la realidad. En Argentina, hubo un tiempo que para ser agentes de viajes solo bastaba con demostrar idoneidad adquirida con el transcurso del tiempo, hecho que también se reiteraba con todas las profesiones derivadas del turismo. El aumento de los flujos turísticos en el mundo, el incremento o incorporación de nuevos sitios como destinos turísticos y las crecientes complejidades que irían apareciendo, condujeron a la especialización de actividad, con la consecuente profesionalización.

Si consideramos que profesión es la facultad derivada de una formación constante y metódica y ejercida públicamente, evidenciamos que el ejercicio de guiar se realiza en un marco verdaderamente profesional. Se ajusta rigurosamente a modelos procedimentales establecidos por los principios delineados por la disciplina interpretativa aunque se encuentre, al menos en Argentina, en pleno proceso de consolidación. Antes, bastaba un conocimiento al menos mínimo y un poco de decisión personal para animarse a guiar. Hoy, no alcanza con ello. Solo una debida formación y capacitación nos puede garantizar prácticas acordes con el valor patrimonial de los recursos turísticos y a la efectividad del desarrollo a escala comunitaria. Esto a su vez, nos permite afirmar que existe todo un proceso en marcha que precisamente tiende a la consolidación de la profesión; con base específica en la formación de nuevos profesionales y la capacitación y perfeccionamiento de los que están y ejercen. Basta con echar un vistazo por muchos pueblos y comarcas turísticas para observar lo expresado, ya que los nucleamientos y las preocupaciones por mejorar las prestaciones turísticas hacen, ineludiblemente, a pensar y operar el perfeccionamiento de sus Guías. Hoy ya son escasos y casi inexistentes los sitios que habilitan Guías de Turismo sin una preparación adecuada.

Pero, para que una actividad determinada sea reconocida como profesión, requiere satisfacer ciertas y determinadas pautas, las que al mismo tiempo, serán el “manto” con el cual se recubrirán las particularidades intrínsecas de la misma. Esas pautas las podemos resumir del siguiente modo:

- Contar con una formación especializada, la que DEBE ser signada por el “paraguas” que otorgan las instituciones formalmente establecidas y que a su vez

actúa como soporte o aval público que sustenten las habilitaciones. O dicho de otro modo: en la actualidad quien se jacte de ser profesional del guiado turístico, debería acreditar una sólida formación como consecuencia de su paso por establecimiento formal alguno; y que por sus méritos y producciones, haya merecido alcanzar un grado o pregrado determinado, que entre otras cosas más, lo acreditan como profesional.

- Seguir una línea predeterminada, que lo enmarcan en un perfil específico conducente hacia la eficacia (superación de expectativas) laboral y una valorización social de la actividad. Esto es, buscar ejercer la profesión de la mejor manera posible, dando lo mejor de uno mismo, de manera que impacte de positivamente en el visitante; lo que por ende, arrojará un efecto valorativo multiplicador cuyo principal referente será la misma sociedad a la que pertenece el Guía. (Un Guía profesional no puede pretender valorización social “de la noche a la mañana”. Esto se logra mediante un proceso, que demanda su tiempo y que obviamente será un corolario de prestaciones de excelencia)
- Desarrollar, aceptar, y fomentar el cumplimiento de las normativas existentes, marcadas por principios rectores que caracterizarán deberes, obligaciones y derechos. Esto no surge espontáneamente sino como consecuencia de la *integración profesional*, lo que permitirá el afianzamiento de un bloque cuyas metas serán asegurar el bienestar general de los profesionales integrados, velar por los intereses particulares del quehacer profesional y de quienes lo ejercen, entre otros. Estos bloques son los que normalmente llamamos **asociaciones o colegios profesionales**, quienes actúan unificando necesidades y demandas de sus integrantes, como también intensificando el mejoramiento de las prácticas.
- Comprender que las funciones desempeñadas tienen por sobre todas las cosas un fin social, que como tal, conlleva a una responsabilidad social determinada, de carácter única e irrepetible. Lo que quiere decir, que así como en cualquier profesión existen responsabilidades que deben ser asumidas para evitar malas praxis, acá pasa exactamente lo mismo. Muchos piensan que como Guías no estamos sujetos a “demandas por mala praxis” (“porque total, al visitante si le gusta bien o sino, lo siento”). Se equivocan. Porque una demanda por mala praxis no necesariamente tiene que ver con un juicio o denuncia ante algún organismo de defensa del consumidor. Mucho más fuerte que eso es la sanción social a las que nos someten los visitantes, con simples menciones negativas de la experiencia que pudieran hacer entre sus allegados, cosa que tiene un valor incalculable en cuanto a los efectos que logra. De allí, que la RESPONSABILIDAD SOCIAL que nos cabe debe ser asumida con la altura y alcance que corresponde.
- Acceder a una remuneración económica en total y absoluta concordancia con la prestación profesional, la que colegiadamente debería ser consensuada; tanto en correlación con la guiada en sí misma como al ámbito turístico que se trate. Esto

no implica que porque estar en Bariloche o en Buenos Aires, deben establecerse honorarios diferenciados. A lo que alude es reducir las asimetrías que existen entre los ingresos en conceptos de honorarios o sueldos que pueden darse en otros rubros turísticos y las que debería generarse para los Guías.

Sabido es que las profesiones crecen en la medida que se brinda una formación general y específica favorecedora de la racionalización, formalización y legitimización de la profesión. Asimismo, a medida que la formación “hace efecto” asegura el desarrollo de habilidades y jerarquiza la misma práctica profesional. Hay que tener en cuenta, y para ello es necesario romper con los mitos tradicionales en cuanto a los modos de entender el “ser profesional”, que el ejercicio de una profesión no pasa por contar con una chapa metálica en la puerta de una imponente casa que diga “Juan Gómez, médico” o Rubén Pérez, abogado” o disponer de una confortable oficina en un piso 30 de algún edificio importante y estar rodeado de un ejército de secretarías producidas a la moda de Armani. Nada de eso. Ser profesional implica “profesar” de manera independiente un modo, una visión o perspectiva práctica y profunda de ver las cosas, de producir en base al conocimiento práctico y que a su vez permita enriquecerse internamente. Tampoco confundir cierto éxito económico con la jerarquización de la profesión, ya que el éxito económico en la mayoría de los casos, será resultante de una acción empresarial, no del ejercicio profesional.

Otras de las particularidades de las profesiones, es que permiten la especialización, siendo este un argumento que viene a sumar en positivo respecto de la profesionalización del Turismo. En este campo vemos a muchos actores especializados en hotelería, otros en agencias de viajes u otros como Guías de Turismo. A su vez, dentro de nuestro segmento específico nos encontramos con especializaciones como puede ser un Guía ornitólogo o de árboles de la selva. Más allá de las especialidades, el denominador común que poseen o deberían poseer los Guías, es la capacidad de interpretar al patrimonio, es decir, de poseer el “espíritu real de la profesión”, o sea, el de mediar, el de intermediar entre el patrimonio y los visitantes.

Los Guías especializados en alguna actividad puntual en torno a los recursos que no contienen en su esencia la conservación y preservación del mismo como su valorización desde sus aspectos patrimoniales, como por ejemplo las modalidades deportivas, no pueden ser catalogados profesionalmente bajo el mismo “manto”. ¿Pero por qué? ¿Si son los que guían, los que orientan al visitante como ser los de montaña (trekking y/o escalada), buceo o pesca? Son en todo caso, “conocedores del terreno y de la práctica” pero no necesariamente conocedores del arte de guiar, a menos que hayan tenido una formación como tal. Son conocedores del arte de la pesca, de la caza (si es que se los puede llamar artes) o de escalar una montaña pero -se insiste- no necesariamente implica una transformación automática en Guías de Turismo. Y si bien muchos de estos guías son auténticos artífices y militantes de estas causas, recién podrán conformar el “círculo áulico” de los Guías de Turismo propiamente dichos, cuando sus guías tengan como epicentro la sensibilización en pos de la valorización del recurso.

Lo mismo cabe para esas otras modalidades (muchas de las cuales se ejercitan y son parte de las currículas de los sistemas de formación de Guías de Turismo) como ser los "tour-leader" o "tour-contac" o más conocidos como "coordinadores" que ejercen sus funciones de manera contratada por las Agencias de Viajes emisoras para supervisar que los programas de visitas se cumplan y para velar por la calidad de los servicios contratados en destino. Habitualmente, se limitan a generar descripciones globales o someras de los sitios que visitan junto a sus grupos, pues en general y con muy buen criterio, dejan en manos de los Guías profesionales locales, la trama explicativa de los aspectos naturales y/o culturales del destino. Digo por lo general, porque en el presente todavía se da una modalidad e muchas agencias de viajes, que usan a sus mismos coordinadores de viajes como Guías, al solo efecto de evitarse onerosos honorarios para los Guías en los destinos, aún incluso sorteando la ilegalidad ya que en muchos destinos esas prácticas están expresamente prohibidas.

El trabajo del Guía requiere de la habilidad para tratar al visitante, conjugada con el aspecto básico y elemental de la profesión que tiene que ver con la sensibilidad y tacto al momento de tomar contacto con el visitante. Pero por sobre todas las cosas, hoy, en pleno siglo XXI y con referencia a cada mención hecha precedentemente, vale decir que resulta inconcebible la habilitación de Guías que no sean la resultante de un proceso de formación. Es decir, para jactarnos de ser profesionales, debemos jactarnos de habernos formados y capacitados adecuadamente y en los ámbitos que correspondan. Ya resulta indefendible otra posición que no sea esta. Basta generarnos las preguntas que siempre nos hacemos ¿puede alegremente alguna persona salir a ejercer la abogacía sin acreditar ser abogado por alguna universidad? Nadie, en sus cabales, respondería afirmativamente. Por supuesto que esto no quita el considerar que toda profesión, cualquiera sea, tuvo su proceso que seguramente demandó tiempos determinados, largos o cortos para consolidarse. Basta con remontarse cientos de años atrás cuando seguramente el ejercicio de la medicina era un arte que tal vez se pasaba de generación en generación o resultaba como producto de la experiencia, hasta que llegara el momento que se produjeran las convenciones necesarias que establecieran institucionalmente. Así con muchas otras, por no decir todas. Ese proceso es el que asistimos hoy en día respecto a los Guías de Turismo, pero bajo la consigna clara de tratarse del camino adecuado y superador, constructivo de la verdadera identidad profesional.

BIBLIOGRAFIA

1. Aguilar, M.J. (1998) *“Técnicas de Animación Grupal”*. Buenos Aire: Espacio Editorial.
2. Arnaiz, P. e Isus, S. (1995). *“Características de la Dinámica de Grupos”*. Madrid: Editorial Garao.
3. Baquero, M. [et al.] (2008) *“¿Qué relatos pedagógicos publica la comunidad CAIE? Colección de materiales pedagógicos; 8. Buenos Aires: Fundación Laboratorio de Políticas Públicas.*
4. Cabo Nadal, M. (2004) *“Asistencia y Guía de Grupos”*. Madrid: Thomson Parainfo.
5. Chiavenato, I. (1993) *“Administración de Recursos Humanos”*. México: Mc Graws Hill.
6. Drumm, A. y Moore, A. (2002) *“Desarrollo del Ecoturismo – Un manual para los profesionales de la conservación”*. Volumen I. Arlington: The Nature Conservancy.
7. Freud, Sigmund. (1916). *Lo Inconsciente*. Obras Completas. Tomo 14. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
8. Gardner, H. (1983) *Inteligencias Múltiples*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
9. Ham, S. (1992) *“Interpretación Ambiental: una guía práctica para gente con grandes ideas y presupuestos pequeños”*. Idaho Forest. Wildlife and Range Sciences. Universidad de Idaho. USA.
10. Mackintosh, B. (1986) *“Interpretation in the National Park: a historical perspective”* (on line book) History Division. National Park Service. Department of the Interior. Washington.< http://www.cr.nps.gov/history/online_books/mackintosh2/index.htm>
11. Morales Miranda, J. [et. al.] (2007) *“La Interpretación del Patrimonio en la Argentina: Estrategias para Conservar y Comunicar Bienes Naturales y Culturales”*. Compilado por Carlos Fernández Balboa. Buenos Aires: Administración de Parques Nacionales.
12. Pichón Riviere, E. (1978) *“El Proceso Grupal”*. Buenos Aires: Editorial Nueva Visión.
13. Romero, R. (1987) *“Grupo, objeto y teoría”*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

14. Serrano, R. (2004). *“Nuevas tesis sobre Stanislavsky: fundamentos para una teoría pedagógica”*. Buenos Aires: Buenos Aires.
15. Stanislavsky, K. S. (2007) *“El Arte Escénico”*. 19° Edición. México: Siglo Veintiuno Editores.
16. Stanislavski, K. S. (2002) *“La construcción del personaje”*. Madrid: Alianza Editora.
17. Tilden, F. (2006): *“La interpretación de nuestro Patrimonio”*. Primera edición en español. Madrid: Asociación para la Interpretación del Patrimonio.
18. Vargas Vargas, L. y Bustillos de Nuñez, G. (1984) *“Técnicas Participativas para el Educación Popular”*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.

REFERENCIAS VIRTUALES

1. Administración de Parques Nacionales. www.parquesnacionales.gov.ar
2. Asociación para la Interpretación del Patrimonio. www.interpretacióndelpatrimonio.com
3. U.S. National Parks Service. www.nps.gov

