

Adam Żaliński, adam.zalinski@gmail.com

Instytut Studiów Międzykulturowych, Uniwersytet Jagielloński w Krakowie

## Problematyczne zachowania turystów z perspektywy przewodników pracujących w obiektach turystycznych Łemkowszczyzny. Wstępne wyniki badań terenowych

**Słowa kluczowe:** przewodnik, Łemkowszczyzna, dziedzictwo, trudne dziedzictwo, zachowanie odwiedzających

### Abstrakt

Łemkowszczyzna ze względu na swoją trudną historię i unikatowe kulturowo dziedzictwo stwarza specyficzne wymagania dla pracy przewodników turystycznych. Artykuł podejmuje temat trudnych pytań i innych wyzwań, przed którymi stają przewodnicy pracujący przy zabytkowych drewnianych cerkwiach oraz w skansenach, w tym zagadnienie problematycznych zachowań turystów odwiedzających Łemkowszczyznę. Przeprowadzono pogłębione wywiady mające na celu eksplorację różnych aspektów pracy przewodników, w tym specyfikę zachowań problematycznych turystów oraz sposoby radzenia sobie z nimi w pracy. Próbkę dobrano metodą kuli śniegowej. Badani przewodnicy okazali się zróżnicowani pod względem charakteru wykonywanej pracy, a także wyznania, wieku i płci. Analiza zebranego materiału ujawniła główne zachowania problematyczne turystów oraz uwarunkowania zmienności w zakresie doświadczenia sytuacji trudnych ze strony turystów. Do tych uwarunkowań można zaliczyć: lokalizację obiektu na zachodniej lub wschodniej Łemkowszczyźnie, specyficzne cechy obiektu, pochodzenie turystów, wiek, doświadczenie i płeć przewodnika. Na podstawie wyników badań wskazano także na główne metody radzenia sobie z sytuacjami trudnymi doświadczanymi przez przewodników oraz niektóre kwestie związane z ich rozwojem zawodowym.

### Wprowadzenie

#### Unikatowość Łemkowszczyzny

Rozwój turystyki na Łemkowszczyźnie uznać można za przykład diametralnej zmiany w zakresie wykorzystania i stosunku do dziedzictwa kulturowego mniejszości etnicznej na gruncie polskim. Istnienie dysonansu dziedzictwa kulturowego, w tym utowarowienia oraz „dziedzictwa bez dziedziców”, czyli takiego, które najczęściej pozbawione jest prawowitych dysponentów, stanowi jego nieodłączną cechę [Banaszkiewicz, Owsianowska, 2017]. Jest to również przykład trudnego dziedzictwa w związku z ambiwalencją, którą wywołuje, jak też dziedzictwa przymusowo opuszczonego [Logan, Reeves, 2009].

Kilkadziesiąt lat temu trudno było dostrzec częste przejawy pozytywnego wartościowania tego obszaru przez społeczeństwo większościowe. Łemkowszczyzna była utraconą ojczyzną dla jej mieszkańców rozproszonych w wyniku wysiedleń lat 40. XX wieku. Najpierw celem zsyłki był wschód, kiedy to Łemkowie znaleźli się głównie na terenie dzisiejszej Ukrainy, a następnie w ramach Akcji „Wisła” miejscem przymusowego osiedlenia były tzw. Ziemie Odzyskane. Te tragiczne wydarzenia spowodowały nieodwracalne zmiany w strukturze etnicznej, sposobach gospodarowania, zasobach ludzkich i dziedzictwie Łemkowszczyzny. Na okres PRL przypada zasiedlenie terenów Łemkowszczyzny przez ludność polskiego pochodzenia, nasilone represje w okresie stalinowskim, a następnie powolne złagodzenie polityki względem mniejszości narodowych [Horbal, 2010, s. 441-459]. Z czasem doszło do powrotów z wygnania i niewielkiej odnowy w zakresie życia religijnego

na tych terenach [Stachowiak, 2007]. Pozostało to nie bez znaczenia dla stanu zachowania dziedzictwa materialnego w regionie. Okres przypadający na przełom lat 80. i 90. XX wieku to czas, kiedy demokratyzacja społeczeństwa umożliwiła przemiany w zakresie postrzegania mniejszości przez polskie społeczeństwo, co w pierwszej kolejności oznaczało zwyczajnie dostrzeżenie tych mniejszości, a następnie przyzwolenie na funkcjonowanie dyskursów mniejszościowych [Horbal, 2010, s. 460-488]. W efekcie teza o monokulturowości, monojęzyczności i monowyznaniowości społeczeństwa polskiego przestała być bezrefleksyjnie przyjmowana. Koresponduje to z nasilonym, nie pierwszym zresztą, naukowym zainteresowaniem Łemkami [Misiak 2006, s. 7, 8; Pecuch 2009, s. 16-20] i całościową zmianą sytuacji tej mniejszości, w tym przebicia się do społecznej świadomości problemu łemkowskiego. Jest to powiązane z ogólnymi zmianami w zakresie postrzegania zbiorowości Łemków oraz dowartościowania ich dziedzictwa.

### **Dziedzictwo o światowym znaczeniu – czy również trudne dziedzictwo?**

Łemkowszczyzna to głównie część Beskidu Sądeckiego i Beskid Niski. Jest to teren północnych zboczy Karpat, a dokładniej długi na ok. 150 km i wąski – ok. 25-50 km pas terenu od rzeki Poprad na zachodzie do rzeki Osławy i Solinki. Opracowania wymieniają również zwykle tzw. Ruś Szlachtowską, czyli obszar, który znajdował się na zachód od rzeki Poprad i obejmował cztery wsi oddzielone od Łemkowszczyzny pasem osadnictwa polskiego – Biała Woda, Czarna Woda, Jaworki i Szlachtowa. Atrakcje przyrodnicze to fauna i flora na obszarze, na który składają się niewysokie, w części zachodniej – nieco ponad 1000 m n.p.m., w części środkowej i wschodniej – nieco poniżej 1000 m n.p.m. – łagodne i zalesione szczyty oraz często dość rozległe i niezbyt głębokie doliny [Horbal, 2010, s. 39-47, 60-64]. Dziedzictwo materialne Łemkowszczyzny to zdecydowanej mierze drewniane budownictwo sakralne, w postaci drewnianych cerkwi oraz cmentarze i przydrożne krzyże. Coraz rzadszym widokiem są inne pozostałości architektury, takie jak drewniane domy czy spichlerze.

Rozwój turystyki, choć nie na całym obszarze, wydaje się szczególnie intensywny od kilkunastu lat. Dziedzictwo materialne Łemkowszczyzny doczekało się w tym czasie szczególnego wyróżnienia. Grupowy wpis szesnastu cerkwi, w tym pięciu łemkowskich, na Listę Światowego Dziedzictwa UNESCO [World Heritage List, dok. elektr.] jest aktem o doniosłym znaczeniu i podkreśla unikatowość drewnianej sakralnej architektury polskich i ukraińskich Karpat. Cztery z tych obiektów znajduje się na zachodniej Łemkowszczyźnie, a jeden na wschodnim jej skraju<sup>1</sup>. Cechy tych świątyń są wypadkową tradycji wschodniego chrześcijaństwa oraz lokalnych charakterystyk zmieniających się w miarę przemieszczania się wzdłuż łuku Karpat. Wnętrza zdobią ikonostasy i polichromie. Cerkwie są wpisane w przestrzeń wokół i stanowią niemal integralną część krajobrazu. Z punktu widzenia turysty ważne może być to, że najwięcej cerkwi zachowało się w zachodniej części regionu. Nieliczne drewniane łemkowskie świątynie pozostają w środkowej i wschodniej Łemkowszczyźnie jedynie wyspami na morzu pustki, którą stała się z punktu widzenia dziedzictwa materialnego ta część regionu.

### **Problem badawczy, próba badawcza i metoda**

Problem badawczym, wokół którego orbituje niniejszy artykuł, to zachowania problematyczne turystów odwiedzających Łemkowszczyznę widziane z perspektywy przewodników pracujących przy atrakcjach turystycznych regionu. Zadania lokalnego przewodnika wiążą się z mediowaniem znaczenia danej kultury czy zabytku, co ma następstwa dla jakości doświadczeń turystycznych [Jennings, Weiler, 2006]. Inspiracją do podjęcia tematu były własne doświadczenia w pracy przewodnika w jednym z prywatnych

<sup>1</sup> Obiekty o których mowa to: Cerkiew św. Jakuba w Powroźniku, Cerkiew Opieki Matki Bożej w Owczarach, Cerkiew św. Paraskewy w Kwiatoniu, Cerkiew św. Michała Archaniola w Brunarach oraz Cerkiew św. Michała Archaniola w Turzańsku.

skansenów w omawianym terenie. Obserwacje dokonane w ciągu dwóch sezonów pracy wskazują, że zachowania te mają miejsce i wpływają na jakość wykonywanej przez przewodnika pracy oraz subiektywne poczucie satysfakcji z niej. Dodatkowo okazało się, że niektóre zachowania problematyczne turystów mają swoje specyficzne zabarwienie – nasycone są nawiązaniem do historii, kultury, zróżnicowania wyznaniowego, relacji międzyetnicznych. Jest to przedmiotem dokładnej eksploracji podczas badań empirycznych.

Badania mające formę pogłębionych wywiadów terenowych przeprowadzono wiosną 2018 r. na Łemkowszczyźnie. Informatorzy pracowali przy cerkwiach oraz w skansenach, opiekowali się obiektami cennymi na skalę światową, w tym znajdującymi się na Liście Światowego Dziedzictwa UNESCO. Wszystkie świątynie gdzie przeprowadzono badania, znajdowały się na Szlaku Architektury Drewnianej. Szczególnie cenne obiekty udostępnione są do zwiedzania całorocznego. Podczas badań okazało się, że przewodnicy spełniają również inne funkcje względem obiektów, gdyż czasem oprócz oprowadzania w zakres ich zadań wchodziło dodatkowo prowadzenie drobnych prac z zakresu konserwacji. Ponadto przeprowadzono wywiady z przewodnikami pracującymi w państwowych i prywatnych muzeach w typie skansenu na otwartym powietrzu, którzy opiekowali się obiektami sakralnymi i niesakralnymi.

Próbę do badań dobrano metodą kuli śniegowej, prosząc danego przewodnika o rekomendowanie potencjalnych dwóch badanych. Przemieszczano się od obiektu do obiektu z zachodu na wschód Łemkowszczyzny. Przeprowadzono ponad 20 wywiadów, z czego wykorzystano 15. Informatorami byli przewodnicy z przynajmniej 2-letnim stażem pracy w zawodzie, choć w większości przypadków staż ten wynosił przynajmniej 5 lat. Przepytano także informatora z ponad 20-letnim stażem, a czterech informatorów posiadało staż ponad 30-letni. Warto nadmienić, że badani przewodnicy składali się na próbę dość zróżnicowaną pod względem wymiaru godzinowego wykonywanej pracy (pełnoetatowi przewodnicy, przewodnicy pracujący sezonowo), stanu (świeccy i duchowni<sup>2</sup>), wyznania (katolicy, prawosławni, grekokatolicy), wieku i płci.

## Wyniki badań własnych

### Główne zachowania problematyczne turystów

Łemkowszczyzna ze względu na swoją wyjątkowość stwarza specyficzne wyzwania dla pracy przewodników. Zwiedzając Łemkowszczyznę, nie sposób nie zadać szczegółowych pytań o jej przeszłość oraz problemy współczesności. Do kwestii obecnych w percepcji turystów należy zaliczyć: pochodzenie Rusinów/Rusnaków/Karpatorusinów/Łemków, pochodzenie nazwy tutejszej ludności (etnonimu/egzoetnonimu), wysiedlenia na wschód i Akcja „Wisła”, relacje polsko-łemkowskie, polsko-ukraińskie, łemkowsko-ukraińskie, działalność Ukraińskiej Powstańczej Armii, kwestie religijne, podobieństwa i różnice między konfesjami, stereotypy na różnym tle, zniszczenia i stan zachowania w obrębie dziedzictwa materialnego, współczesne problemy Łemkowszczyzny (np. spory wokół dwujęzyczności odzwierciedlonej w nazewnictwie niektórych miejscowości, kwestie własnościowe gruntów i lasów). Niezależnie od stanu wiedzy turystów o regionie, a więc również zasadności i potencjalności poruszania niektórych z tych zagadnień, tematy te stanowią przedmiot uwagi dużej części turystów.

Na potrzeby tego artykułu przyjęto, że zachowania problematyczne turystów to zachowania, w tym wypowiedzi, które stanowią wyzwanie lub zagrożenie

---

<sup>2</sup> Badani duchowni podkreślali, że oprowadzanie turystów po cerkwi traktują jako swój dodatkowy obowiązek i z racji braku czasu nie mogą poświęcić się tej czynności w większym wymiarze godzinowym. Zwykle oznacza to oprowadzanie przez kilka godzin w tygodniu. Księża posiadają natomiast długie doświadczenie i z racji zmian parafii w której pracują, często jest ono zbierane w kilku miejscach w Polsce południowo-wschodniej.

dla przewodnika. Można je podzielić na trzy kategorie: (1) zachowania związane z brakiem kultury osobistej; (2) wypowiedzi mające na celu przywołanie lub wzmocnienie antagonizmów realnych lub wymaganych, wiązanych w potocznej opinii z Łemkowszczyzną; (3) wypowiedzi dotyczące bezpośrednio osoby przewodnika, które mają na celu podważenie jego kompetencji, a czasem nawet roli zawodowej. W niniejszym artykule przyjęto więc perspektywę przewodników na problematyczne zachowania turystów i w związku z tym zawężono pole zainteresowań.

Pierwsza kategoria dotycząca zachowań związanych z brakiem kultury osobistej obejmuje wszelkie zachowania, z którymi mogą również mieć do czynienia przewodnicy pracujący w innych obiektach muzealnych poza Łemkowszczyzną, w tym w zabytkowych obiektach drewnianych czy innych, które wymagają specyficznego traktowania i szczególnych środków ostrożności. Znajdują się tu również zachowania znane w literaturze dotyczącej patologicznego zachowania się turystów [Bhati, Pearce, 2016]. Można tu wymienić takie zachowania jak np. wandalizm, dotykanie i przemieszczanie wyposażenia, niestosowny strój, zbyt głośne zachowanie się, rozmawianie przez telefon komórkowy, spożywanie posiłków, pozostawienie bez opieki małych dzieci. Zachowania te mają miejsce w obiekcie lub jego bezpośrednim otoczeniu, naruszają *sacrum*, utrudniają pracę przewodnika czy też stanowią niedogodność lub zagrożenie dla innych osób i samego zabytku. Zachowania takie jak przedstawione powyżej są raportowane jako dość częste przez wszystkich badanych przewodników.

Druga kategoria sytuacji problematycznych dotyczy wypowiedzi i zachowań mających na celu podkreślenie różnic międzyetnicznych, międzyreligijnych, przywołanie wydarzeń historycznych lub zmyślonych jako argumentów antagonizujących relacje międzyludzkie i międzygrupowe na Łemkowszczyźnie. Wysiedlenia mające miejsce w latach 40. XX w. są najczęściej pojawiającym się tematem wypowiedzi turystów – niemal wszyscy przewodnicy wskazali, że epizod ten wywołuje duże zainteresowanie.

Czasem pod wpływem bieżących wydarzeń, niekoniecznie związanych z regionem, czy doniesień medialnych (np. rocznice, premiery książek, filmów, wypowiedzi polityków) przewodnik musi mierzyć się z trudnymi pytaniami o historię. Nie są to jednak izolowane przypadki, gdyż mogą wpisywać się w ogólne stereotypy międzyetniczne i międzyreligijne: „Było pytanie takie ciekawe i na czasie: czy w tej cerkwi święcono noże?<sup>3</sup> [...] Przebrnąłem wszelkie możliwe podteksty, argumenty [...], nie jestem zaskoczony niczym już. Najtrudniejsze są zawsze te sformułowania, które są tezami, ale nie pytaniami: «Bo wy jesteście..., bo wy..., bo wy...». To jest coś takiego: łatwo osądzić, tylko nie przyjmuje się argumentów, że coś musiało gdzieś zagrać, że kiedyś, gdzieś, coś” (Mężczyzna, ok. 50 lat, miejscowość 4).

Czasem przedmiotem pytań stają się kwestie religijne. Poruszane są zagadnienia różnic dogmatycznych pomiędzy Kościołem katolickim a Cerkwią prawosławną czy odmienności obrządku grekokatolickiego, przedstawiane przez turystów często bardzo powierzchownie lub mylnie. Dość bezrefleksyjnie zadawane są pytania z perspektywy części społeczeństwa o dominującym obrządku: „[...] to jest takie ogólnikowe stwierdzenie zwiedzających: nie wierzycie w Matkę Boską, nie wierzycie w papieża [...]. Pytanie jest: co to znaczy wierzyć? I tu jest problem [...]. I wtedy schody się zaczynają dla tych, gdy ja pytanie zadaję: co to znaczy wierzyć w papieża? I wtedy mało kto potrafi przytoczyć dogmat o prymacie i nieomyślności papieża [...]. Taka jest czasem pobieżna znajomość [dogmatów]” (Mężczyzna, ok. 50 lat, miejscowość 4).

Rzadkim, lecz potencjalnie bardzo niebezpiecznym zjawiskiem, okazały się próby wywoływanie burd poprzez w pierwszej kolejności zadawanie prowokujących pytań, które w szczególności nie powinny być zadawane w miejscu sakralnym. W drugiej kolejności szkodliwe zachowania wiązały się z demonstracyjnym wkroczeniem do świątyni i sugestiami

<sup>3</sup> Jest to aluzja do sceny z filmu „Wołyń” z 2016 r. w reżyserii Wojciecha Smarzowskiego.

dotyczącymi możliwego podjęcia się niszczenia wyposażenia obiektu, popchnięcia, zwyzywania kogoś. Odnotowano przypadki, że zachowania takie były udziałem osób bardzo młodych. Jeden z respondentów przytoczył wypowiedź młodego turysty: „Tu mieszkali bandyci. Ja bym to najchętniej podpalił teraz, w tej chwili” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1). Czasem skojarzenia zwiedzających są dość odległe od rzeczywistości: „Tydzień temu chłopak, który wszedł do cerkwi, stanął na środku cerkwi i mówi, że on tu nie będzie zwiedzał, bo to jest putinowskie” (Mężczyzna, ok. 30 lat, miejscowość 12). Epizodycznie przewodnik musi się mierzyć z sytuacjami zagrożenia i agresji fizycznej. Konieczne jest wówczas zadbanie o dobro obiektu i własne, a pomocą mogą służyć przypadkowi świadkowie takich zachowań: „Kiedyś taki być przypadek omal agresji, ale było dwóch panów, którzy tego delikwenta po prostu wynieśli” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1). Niekiedy warunki pracy uznać należy za zdecydowanie niesprzyjające bezpieczeństwu, co wymaga bycia przygotowanym nawet na nadzwyczajne sytuacje: „Ja oczywiście nie mówię, że czasem nie mam pietra, bo wiadomo, jestem czasem sam w obiekcie, wieczorem, szczególnie okres zimowy, więc czasem czapka gore, ale po prostu robię swoje [...]. Jestem na to przygotowany, łącznie z bronią [...]. Różnie bywa. Obiekt jest wyjątkowy, jest znany, jest wyposażony [...]. [Najważniejsze to] [s]woje bezpieczeństwo i bezpieczeństwo obiektu zachować” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1).

Wymienione sytuacje są jednak bardzo rzadkie, choć ze względu na silne emocje, które wywołały, zapadły w pamięci badanych przewodników. Można zaryzykować stwierdzenie, że częste wystąpienie podobnych problemów jest jednak mało prawdopodobne. Ponadto w ocenie przewodników kiedyś takich sytuacji było więcej niż obecnie.

Trzecia kategoria trudności dotyczy sytuacji podważania kompetencji lub roli przewodnika i przyjmuje zwykle dość specyficzną postać na Łemkowszczyźnie, gdyż pewne aluzje formułowane nie wprost lub jawne dyskredytowanie są powiązane ze specyfiką regionu. W takich przypadkach jako argumenty przeciwko przewodnikowi pojawiają się wypowiedzi nawiązujące do historii, kultury czy religii tego obszaru. Zdarzają się pytania bezpośrednio atakujące przewodnika w związku z interpretacją jego przeszłych działań lub też piętnujące inne jego charakterystyki, łącznie z przynależnością do danego kościoła: „Czasem padają takie pytania, czy rzeczywiście mam pojęcie, o czym mówię. No wręcz taki rodzaj podważania [...]. Natomiast był taki czas, kiedy w szczególności byli mieszkańcy łemkowscy, obecni mieszkańcy Stanów Zjednoczonych, mieli w stosunku do mnie duże zastrzeżenia do mojej osoby, do mojej żony, dlatego, że twierdzili, że myśmy tę cerkiew sprzedali. Kiedy po raz pierwszy usłyszałem takie słowo «sprzedali», to mnie przeraziło. Nie bardzo wiedziałem, o co chodzi. Okazało się, że to, co myśmy robili, mając tą dobrą wizję, że świątynię należy bezwzględnie remontować, nieważne komu ona służy, żeby zachować, zostało potraktowane jako sprzedanie świątyni Kościołowi katolickiemu. No więc to było takie trochę nieprzyjemne, ale w tej chwili to się z takimi rzeczami trochę obyłem, więc tutaj już na mnie nie robi wrażenia. Dla mnie jest istotne, żeby świątynia po prostu przetrwała dla następnych pokoleń” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1).

### **Zmienność w zakresie doświadczania sytuacji trudnych ze strony turystów**

Raportowane przez przewodników problemy związane są z następującymi zmiennymi: lokalizacja obiektu na zachodniej lub wschodniej Łemkowszczyźnie, specyficzne uwarunkowania lokalne dotyczące obiektu oraz pochodzenie turystów. Obserwacja i całościowe spojrzenie na próbę badanych przewodników każe również uzupełnić tę listę o takie charakterystyki jak wiek, doświadczenie i płeć przewodnika.

Małopolska uznana została przez badanych przewodników za region wielokulturowy i tolerancyjny, natomiast sytuacja na Podkarpaciu jest całkowicie odmienna. Zachodnia część regionu dawnej Łemkowszczyzny charakteryzuje się większą przychylnością wobec dawnego dziedzictwa w porównaniu do ambiwalentnego stosunku mieszkańców części wschodniej.

Zróznicowanie postaw na linii wschód–zachód znajduje również odzwierciedlenie w stanie zachowania dziedzictwa materialnego Łemkowszczyzny, w tym w szczególności świątyń: „Małopolska jest innym krajem [...] Podejście na Podkarpaciu do spuścizny połemkowskiej i poukraińskiej jest diametralnie różne” (Mężczyzna, ok. 50 lat, miejscowość 8).

Kilkoro przewodników podkreśliło pozytywną rolę rzymskokatolickiej diecezji tarnowskiej w zachowaniu dziedzictwa sakralnego Łemkowszczyzny w okresie po II wojnie światowej. Świątynie znajdujące się na terenie diecezji są w stosunkowo dobrym stanie w porównaniu do obszarów na wschód od terenów diecezji, gdzie liczba zachowanych obiektów jest wręcz znikoma, a ich stan przynajmniej do niedawna był często zły.

Natomiast Podkarpacie w wypowiedziach badanych jawi się jako region o trudnej historii, z doświadczeniami wojny partyzanckiej prowadzonej z Ukraińską Powstańczą Armią we wschodniej i południowo-wschodniej części województwa, co pozostaje w związku z nasilonymi uprzedzeniami mieszkańców. Ponadto, więcej Łemków zamieszkuje Małopolskę niż Podkarpacie – nie jest to bez znaczenia dla bieżących relacji polsko-łemkowskich oraz percepcji regionu.

Pewne specyficzne uwarunkowania lokalne również są powiązane z tym, jak wyglądają doświadczenia przewodnickie w danym miejscu. Istotny jest złożony kontekst, w którym funkcjonuje dany obiekt, w tym jego historia, np. zmiany w zakresie użytkowania świątyni przez prawosławnych, grekokatolików i katolików. Czasem zmiany te przyjmowały postać „wojny o świątynię”. Ponadto przewodnicy wskazywali, że pamięć o doświadczeniu działalności Ukraińskiej Powstańczej Armii lub tylko przekonanie o takich działaniach w danej okolicy również wpływa na percepcję danego obiektu<sup>4</sup>. To wszystko sprawia, że praca przy zabytku oznacza ciągłą potrzebę konfrontowania się z trudną historią, negocjowania znaczeń różnych wydarzeń, reinterpretacji wypowiedzi ludności miejscowej czy turystów.

Wskazano również na pochodzenie turystów jako kolejne źródło zmienności w zakresie ich postaw i zachowań. Otóż dość banalne spostrzeżenia kilku spośród badanych przewodników wskazują, że turyści pochodzący z Polski zachodniej oraz z niektórych dużych miast, np. Kraków, wydają się bardziej otwarci na różnorodność kulturową i wyznaniową. W tym kontekście padło również określenie, że turyści ci są „bardziej europejscy” (Mężczyzna, ok. 50 lat, miejscowość 8). Natomiast odwiedzający pochodzący z Polski północno-wschodniej, w tym z Warszawy, określani zostali jako przejawiający czasem postawy antyrosyjskie. Przewodnicy podkreślają, że na tle turystów, miejscowa ludność zamieszkująca okolice danej atrakcji dość często nie jest zainteresowana pogłębianiem wiedzy o świątyni lub innym obiekcie zabytkowym.

Kolejnym obszarem zmienności powiązanych z doświadczeniami z trudnymi pytaniami turystów są takie charakterystyki jak wiek, doświadczenie i płeć przewodnika. Im starszy wiekiem i z bogatszym doświadczeniem przewodnik, tym częściej wskazywał na obecność sytuacji trudnych doświadczanych podczas wizyt turystów. Ponadto częściej na kłopotliwe pytania wskazywali mężczyźni przewodnicy niż kobiety przewodniczki. Nagromadzenie trudnych sytuacji miało głównie miejsce w przeszłości, gdyż informatorzy wskazywali w pierwszej kolejności na wydarzenia sprzed kilku lub kilkunastu lat. Obecnie pod tym względem obserwuje się zdecydowaną poprawę, choć epizody o trudnym charakterze nadal od czasu do czasu mają miejsce.

### **Radzenie sobie z sytuacjami trudnymi doświadczanymi przez przewodników**

Przewodnicy reprezentują różnorodne postawy w zakresie sposobów radzenia sobie z trudnymi zachowaniami turystów. Większość obiektów odwiedzonych podczas badań

<sup>4</sup> Nie prowadzono badań terenowych na obszarze działań UPA, natomiast badani przewodnicy posiadali doświadczenie pracy w takiej okolicy lub w przypadku braku takiego doświadczenia, prezentowali swoje zadanie w tym zakresie wyrobione w toku innych doświadczeń, np. rozmowy z turystami.

to świątynie. Część zachowań problematycznych turystów ma charakter uniwersalny tzn. może mieć miejsce niezależnie od terenu uprawiania turystyki: „Ludzie pytają, jak się mam zachowywać? No ze strachem bożym najlepiej powiedzieć. No bo co można powiedzieć. No, żeby nie rozmawiać, nie tego... ze strachem bożym. Dom boży, dom modlitwy. A często jest traktowany jak muzeum. Chodzimy, gadamy, temu telefon zadzwoni, temu to, temu tamto” (Mężczyzna, ok. 40 lat, miejscowość 10).

W związku ze specyfiką Łemkowszczyzny przewodnik dość często ma do wykonania niełatwe zadanie. Zwykle praca przewodnika z turystami musi uwzględnić to, że: „Zdarza się mylne pojęcie, więc trzeba to troszeczkę naprostować [...]. Kiedyś to był temat tabu [...]. Czasem [ludzie] są dociekliwi i chcą bardzo dużo wiedzieć” (Kobieta, ok. 45 lat, miejscowość 6). Podkreślano również, że: „Wszystko [trudne pytania] wychodziło albo z niewiedzy, albo z ignorancji, albo z pychy” (Mężczyzna, ok. 40 lat, miejscowość 10).

Czasem przyjmowaną strategią jest nieodpowiadanie na drażliwe pytania. Motywowane jest to zwykle chęcią przecięcia dalszej dyskusji, która może spowodować szkody lub potencjalnie jest trudna do kontrolowania: „Zdarzają się pytania trudne i ja po prostu unikam odpowiedzi. [...] po prostu nie odpowiadam, żeby kogoś nie urazić” (Mężczyzna, ok. 30 lat, miejscowość 12). Często przewodnicy oprowadzający po obiektach znajdujących się na omawianym terenie, wskazywali, że starali się zachować dystans do wypowiedzi turystów, mimo, że pytania mogą być prowokujące. W takich przypadkach najprostsze rozwiązania, choć czasem bardzo trudne do wprowadzenia w praktykę, okazują się szczególnie potrzebne: „Zachować stoicki spokój i tak odpowiadać, aby nie prowokować” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1). Niekiedy skuteczne okazuje się podejście wręcz „dyplomatyczne”: „[...] każdy tutaj gość, który do nas przyjeżdża, no jest inaczej troszkę nastawiony na wszystko. I wiadomo, że z każdym, że też nie można mu narzucać swojego tam zdania, bo wiadomo, każdy ma swoje. I czasem trzeba jemu rację przyznać i albo go nakierować inaczej troszeczkę, aby inaczej o tym pomyślał, z innej strony, z innej perspektywy” (Kobieta, ok. 45 lat, miejscowość 6).

Jak już wspomniano, zdarza się również podważanie niektórych informacji przekazywanych przez przewodników, na co niektórzy podają rady bardzo proste, ale jednocześnie wymagające pogłębionej wiedzy i profesjonalizmu: „Jeśli mogę odpowiedzieć na pytanie, [to] z reguły używam pewnych dokumentów, które są w tej chwili już dostępne, i mówią, dlaczego Akcja «Wisła» nastąpiła, co było inspiracją, jak to się zaczęło wszystko, jak to trwało, jak to wyglądało” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1).

Bardzo rzadkie, choć szczególnie dotkliwe, wydają się komentarze dotyczące losów materialnego dziedzictwa Łemków po wysiedleniach, zwłaszcza, że wypowiedzi te mogą afirmować niszczenie tego dziedzictwa. Trudno tu o adekwatną i skuteczną zarazem odpowiedź, choć czasem pewne porównania mogą okazać się przydatne: „Czy gdyby ktoś wysiedlając Częstochowę, rozwalił Jasną Górę, Pan byłby zadowolony z tego? Cieszyłby się Pan?” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1).

Badani przewodnicy często rozmyślali nad trudnymi zachowaniami turystów w dniu wydarzenia po pracy. Wsparcia informacyjnego szukali u przełożonych, tak jak księża prawosławni, którzy znaleźli się wśród informatorów i również podejmują się roli przewodnika po obiekcie, konsultujący niektóre zagadnienia z biskupem. Czasem wsparcia udzielają inni przewodnicy pracujący na omawianym terenie, jak i osoby bliskie, przy czym wymieniano tu głównie partnerów życiowych przewodników. Wsparcie innych osób nie musi przybierać formy czysto merytorycznej, czyli związanej ze specjalistycznymi informacjami z zakresu historii, religii czy kultury, ale ważne jest również wsparcie o charakterze emocjonalnym, kiedy przewodnik musi radzić sobie z nieprzychylnością lub złośliwością odwiedzających obiekt: „Zastanawiałam się na pewno właśnie, jak tę historię wysiedlenia opowiadać i powiedzmy tego ciągu dalszego. Zdecydowałyśmy [w muzeum], że jeśli będą jakieś trudne pytania, napastliwe, no to nie wchodzić w dyskusję. Nie znaczy,

że nie opowiadać. Zdarzył się nam jakiś wpis nieprzyjemny, że «pozdrawiam prawdziwych mieszkańców [nazwa miejscowości], prawdziwych Polaków», czy jakoś tak. Już nie pamiętam dokładnie» (Kobieta, ok. 40 lat, miejscowość 10).

Pewną pomoc przewodnik może również odnaleźć, korzystając z działań inicjowanych przez różne regionalne organizacje, zajmujące się wspieraniem turystyki, np. Małopolska Organizacja Turystyczna (MOT), jak również organizacje pozarządowe, w tym łemkowskie [Michna, 2013]. W wypowiedzi jednego z przewodników MOT bardzo dobrze spełnia podstawową i ważną rolę w zakresie edukowania turystów nie tylko w kwestiach łemkowskich, ale również dziedzictwa żydowskiego czy cmentarzy wojennych, w które obfituje Łemkowszczyzna. Ponadto część z informatorów stwierdziła, że miała okazję w przeszłości uczestniczyć w spotkaniach otwierających lub zamykających sezon turystyczny i innych podobnych wydarzeniach. Za przydatne uznano również, możliwe w przyszłości do rozwinięcia, inicjatywy typu rozsyłane drogą elektroniczną biuletyny informacyjne. Na miejscu w obiektach szczególnie cenne okazują się materiały drukowane dostępne dla odwiedzających, przygotowane nie tylko w języku polskim, ale i w językach obcych. Pewne rozszerzenie kanałów informowania mogłoby zostać uzyskane poprzez wprowadzenie nowoczesnych elektronicznych punktów informacji, np. stanowiska z tabletami zawierające dodatkowe treści, rozmieszczone w najczęściej odwiedzanych obiektach, np. tych znajdujących się na Liście Światowego Dziedzictwa UNESCO.

W wypowiedziach informatorów pojawiło się również kilka pomysłów na budowanie kompetencji zawodowych. Szkolenia, które dotyczyłyby kwestii merytorycznych – poszerzałyby wiedzę o obiektach pod opieką przewodników, uznano niemal jednogłośnie za potrzebne i potencjalnie poprawiające jakość obsługi ruchu turystycznego, jak i sam komfort pracy. Duża część przewodników wskazała również na samodzielne studiowanie literatury oraz podejmowanie kwerend archiwalnych jako ważny sposób poszerzania własnej wiedzy czy pomagający lepiej zaspokajać potrzeby turystów: „[M]oja praca, posługując się dokumentacjami, wszelkiego możliwego dostępu [...]. Staram się mówić na podstawie faktów i dokumentów, bardzo dużo grzebię po archiwach. I tym ludziom trzeba pokazać historię, jaka była [...] i to ich zmienia naprawdę diametralnie” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1).

Poza szkoleniami merytorycznymi, w jednym przypadku wskazano również, że szkolenia „nie to, co mówić, ale jak mówić” (Mężczyzna, ok. 40 lat, miejscowość 10), czyli takie, które wzmacniałyby ogólne kompetencje w zakresie obsługi turystów przez przewodnika, byłyby szczególnie potrzebne. Są to kompetencje uniwersalne i mogą być transferowalne w inne obszary pracy zawodowej, niezależnie od charakteru i miejsca pracy z turystami. Warto odnotować również, że przynajmniej w muzeach zwraca się uwagę na potrzeby osób niepełnosprawnych odwiedzających obiekty w regionie i zapewnia przewodnikom szkolenia w tym zakresie.

Dobrze o zaangażowaniu i poziomie merytorycznego przygotowania pracowników świadczy fakt, że kilku z nich opublikowało lub ma zamiar w przyszłości opublikować prace naukowe czy popularnonaukowe. Projekty te powiązane są bezpośrednio z obiektem znajdującym się pod ich opieką, a w dwóch przypadkach ogólnie z wykonywaną pracą przewodnika. To szczególnie warte zaznaczenia, gdyż tylko część z badanych przewodników pracuje etatowo w muzeum lub przy cerkwi, pozostając zaangażowanym przy szeregu innych obowiązków zawodowych, czasem niezwiązanych z turystyką czy muzealnictwem.

W związku z kompetencjami przewodnickimi pojawiła się również wypowiedź sugerująca, że przewodnicy beskidzcy, którzy przyjeżdżają z turystami do obiektów, powinni ze szczególną dbałością podchodzić do oprowadzania po obiektach na Łemkowszczyźnie i odbywać bardziej dogłębne przeszkolenie. Każdy obiekt sakralny jest na swój sposób wyjątkowy, co umyka uwadze niektórym przewodnikom terenowym. W związku z tym muszą oni uwzględnić specyfikę np. ikon, rozwiązań architektonicznych, wyposażenia



i bardziej precyzyjnie oraz, przede wszystkim, zgodnie ze stanem faktycznym, przedstawiać dany obiekt turystom. Problem ten jest szczególnie ważny z punktu widzenia procesu szkolenia przewodników i dość łatwy do zaadresowania w związku z szeroką dostępnością fachowej literatury: „Jest obecnie dostęp do literatury fachowej związanej z architekturą, z teologią prawosławia, z teologią kościoła unickiego. Jest możliwość doczytania” (Mężczyzna, ok. 50 lat, miejscowość 4).

Pozytywnym zjawiskiem jest ogólny, zauważalny przez przewodników wzrost wiedzy turystów w kwestiach związanych z omawianym regionem. Złożoności sytuacji Łemkowszczyzny, dramaty jej wysiedlonych mieszkańców od dłuższego czasu przenikają do szerszej społecznej świadomości, co nie jest bez znaczenia zarówno dla relacji międzyludzkich, jak i pracy przewodników: „Stereotypy się pojawiają, co prawda ostatnio coraz rzadziej. Chociażby ze względu, jak mi się wydaje, coraz więcej tej literatury, która traktuje to, jak rzeczywiście wyglądało, jak było. I ona jest dostępna. W czasach, kiedy ja robiłem uprawnienia przewodnika dla tych terenów, ona była bardzo skąpa, bardzo wąska. W tej chwili mamy bardzo dobre publikacje, więc tych stereotypów jest coraz mniej. Jeszcze to starsze pokolenia, takie powiedzmy 70+ to jeszcze do tych stereotypów wraca” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1). Z drugiej strony nadal pojawiają się pytania osób niezorientowanych: „Czy tu mieszkali Ukraińcy? Ale również padają pytania, czy tu mieszkali Rosjanie?” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1).

Przeprowadzone badania ujawniły potrzebę większego zaangażowania duchowieństwa katolickiego w edukację w zakresie różnicowania religijnego: „Jeżeli chodzi o różnice międzyreligijne, to znaczy tych wyznań chrześcijańskich głównych. To, że szczególnie Kościół katolicki szczególnie niewiele o tym mówi. Są takie stereotypy, takie zakłamania [...]. Ludzie pytają o takie rzeczy, że właściwie każdy chrześcijanin powinien bez chwili namysłu od razu odpowiedzieć” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1).

Stosunkowo często badani przewodnicy wskazywali, że zwrócenie większej uwagi w mediach na kwestie różnorodności religijnej skutkowałoby korzystnie dla postrzegania prawosławnych i grekokatolików w Polsce. Dobrym rozwiązaniem wydaje się również wzajemne zapraszanie duchownych różnych obrządków na lekcje religii. Dzięki takiemu kontaktowi uczniowie w sposób praktyczny mogą zgłębić choćby niektóre aspekty różnicowania wyznań obecnych w regionie. Ponadto wszelkie działania wpisujące się w szeroko pojęty ruch ekumeniczny wydają się szczególnie potrzebne.

## Zakończenie

Badania własne wykazały, że przewodnicy pracujący przy atrakcjach turystycznych Łemkowszczyzny, będąc interpretatorami trudnego dziedzictwa, stają wobec wymagających zadań. Czasem również muszą sprostać wyzwaniom związanym z radzeniem sobie z niełatwymi sytuacjami kreowanymi przez odwiedzających w związku z ich uprzedzeniami i niewiedzą. Należy pamiętać, że przewodnicy różnili się w zakresie oceny zachowań, postaw i emocji przejawianych przez turystów odwiedzających poszczególne atrakcje turystyczne. Oceny te wahały się od mieszanych i ambiwalentnych po bardzo pozytywne, kiedy to podkreślano, że niemal zawsze turyści wiedzą, jak się zachować, a ich ciekawość i otwartość motywuje przewodników do dalszej pracy. Łemkowszczyzna w świetle pozyskanych danych jawi się nadal jako obszar eksploracji w pierwszej kolejności dla ambitnego, wymagającego i odpowiedzialnego turysty o szerokich horyzontach. Odwiedzanie drewnianych cerkwi, poznawanie innych kultur i religii, przyglądanie się różnorodnym stylom życia mieszkańców regionu, przemierzanie zwykle niezbyt spektakularnych błotnistych górskich szlaków, wymaga przecież specyficznej wrażliwości i nie wydaje się pociągające dla zwolenników turystyki masowej.

W świetle przeprowadzonych badań istotne wydaje się to, że praca przewodnika może być związana ze swego rodzaju społeczną odpowiedzialnością. Łemkowszczyzna to obszar trudnego dziedzictwa, gdzie przewodnik ma pewne specyficzne zadania do spełniania: „Rola przewodnika jest [wskazywanie na] jedność, a nie [na] to, co nas dzieli” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1). „Wszyscy pytają o różnice, a [może by tak] od podobieństw zacząć” (Mężczyzna, ok. 40 lat, miejscowość 10).

Szczególnie dobre efekty pracy mogą ujawnić się w sposób nieoczekiwany. Zaskakujący może być też odbiorca usług przewodnickich: „Dzwoni do mnie ksiądz z następnej miejscowości S., że będzie miał wycieczkę do K. z S<sup>5</sup>. [...] No więc proszę mi powiedzieć skąd ta wycieczka i ile osób? Z S. będzie 30 osób. No wiem, że ksiądz z S. jest, no ale skąd ludzie? No z S. Do czego zmierzam? [...] No właśnie ta wycieczka, o której zacząłem mówić, kiedy wyszli, to oni mi dziękowali. Oni tu mieszkają od urodzenia, a nie mieli pojęcia jak cerkiew wygląda, dlaczego jest to i to. I wręcz byli zaszokowani, że to takie proste, takie oczywiste. No i to właśnie powoduje, że nastawienie dużej części tych negatywnie odnoszących się do tych terenów ludzi, zaczynają po prostu patrzeć na oczy inaczej [...]. Trzeba na zasadzie mówienia prawdy tym ludziom pokazywać historię tych terenów. To zaczyna powoli, powoli owocować” (Mężczyzna, ok. 65 lat, miejscowość 1).

Powyższy przykład bardzo dobitnie wskazuje na rosnące zapotrzebowanie społeczne na pracę przewodników regionalnych, także wśród odbiorców nieoczywistych, jakimi byli w tym przypadku mieszkańcy sąsiedniej wsi. Oczywistym jest stwierdzenie, że świadomość różnorodności dziedzictwa danego terenu, wiedza o trudnej historii i jej akceptacja, będzie pozytywnie wpływać na otwartość postaw przejawianych w sytuacjach bieżących. Teren byłej Łemkowszczyzny jest pod tym względem wspianym obszarem edukacyjnym. Kompetencje i profesjonalizm przewodników w byciu interpretatorami [Mikos v. Rohrscheidt, 2014] mają tu znaczenie nieocenione. W ostatnich latach obserwuje się pozytywne zjawisko skutecznego pozyskiwania środków finansowych na renowację i ochronę dziedzictwa materialnego w Polsce, w tym sakralnych zabytków architektury drewnianej na omawianym terenie. Tym bardziej inwestycja w obszarach takich jak kształcenie i doszkalanie przewodników oraz szeroko pojętej edukacji społecznej o terenach Łemkowszczyzny wydaje się niezwykle ważna.

Zaprezentowane wyniki badań mają charakter wstępny i mogą stać się podstawą do dalszej eksploracji zagadnienia interakcji turysta–przewodnik w kontekście trudnego dziedzictwa mniejszości etnicznych. Obiecującym obszarem badań wydaje się sfera aksjologiczna przewodników i jej związek z zachowaniami przejawianymi w pracy. Obok zagadnień wpisujących się w badania podstawowe, warto również podjąć badania stosowane w tym obszarze. W związku z powyższym nasuwa się postulat, aby dalsze studia dotyczyły zbadania zapotrzebowania na szkolenia wśród przewodników pracujących w regionie. Przyczyniłoby się to w wydatny sposób do zaprojektowania systemu szkoleń odpowiadających realnym potrzebom pracowników sektora turystyki.

## Bibliografia:

- Banaszkiewicz M., Owsianowska S., 2017, *Trudne dziedzictwo a nowe sposoby eksponowania wielokulturowości na przykładzie Łemkowszczyzny*, [w:] D. Orłowski, (red.) *Przestrzeń turystyki kulturowej*, WSTiJO, Warszawa, s. 183-198
- Bhati A., Pearce P., 2016, *Vandalism and tourism settings: An integrative review*, “Tourism Management”, 57, s. 91-105
- Horbal B., 2010, *Lemko Studies: A Handbook*, East European Monographs Distributed by Columbia University Press, New York

<sup>5</sup> K. i S. to miejscowości położone w odległości kilku kilometrów od siebie.

- Jennings G., Weiler B., 2006, *Mediating Meaning: Perspectives on Brokering Quality Tourist Experiences* [w:] G. Jennings, N. P. Nickerson (ed.) *Quality Tourism Experiences*, Routledge, London, s. 57-78
- Logan W., Reeves K., 2009, *Introduction: remembering places of pain and shame*, [w:] W. Logan. K. Reeves (ed.) *Places of pain and shame: dealing with "difficult heritage"*, Routledge, Milton Park, England, s. 1-14
- Michna E., 2013, *Łemkowskie organizacje społeczne – współczesna działalność na rzecz podtrzymania i rozwoju kultury*, [w:] B. Machul-Telus (red.) *Łemkowie*, Wydawnictwo Sejmowe, Warszawa, s. 197-233
- Mikos v. Rohrscheidt A., 2014, *Współczesne przewodnictwo miejskie. Metodyka i organizacja interpretacji dziedzictwa. Podręcznik*, Proksenia i Kul.Tour.pl, Kraków/Poznań 2014
- Misiak M., 2006, *Łemkowie. W kręgu badań nad mniejszościami etnolingwistycznymi w Europie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław
- Pecuch M., 2009, *Tożsamość kulturowa Łemków w zachodniej Polsce i na Ukrainie. Studium porównawcze*, Zjednoczenie Łemków, Koło w Gorzowie Wielkopolskim, Gorzów Wielkopolski
- Stachowiak A., 2007, *Wyznaniowe dzisiaj Łemkowszczyzny (17 lat później)*, „Magury. Rocznik Krajoznawczy Poświęcony Beskidowi Niskiemu i Pogórzom”, Studenckie Koło Przewodników Beskidzkich, Warszawa, s. 22-35
- World Heritage List – Wooden Tserkvas of the Carpathian Region in Poland and Ukraine, <http://whc.unesco.org/en/list/1424> [30.04.2018]

## Difficult tourist behaviour from a perspective of tourist guides working in the Lemko region. Preliminary results of a field work study

**Keywords:** tourist guide, Lemko region, heritage, difficult heritage, visitor behaviour

### Abstract

Due to its difficult and turbulent history as well as unique cultural heritage the Lemko region in south eastern Poland creates some specific requirements in the work of local tourist guides. The paper tackles the issue of challenges faced by tourist guides working in monument wooden tserkvas – Orthodox and Greek Catholic churches – as well as open-air museums, especially in terms of difficult behaviours of tourists visiting the Lemko region. During a field trip in-depth interviews were conducted in order to explore various aspects of tour guide work like the specifics of difficult behaviours of tourists as well as coping with them during work. Snowball sampling was used. Questioned tour guides formed a diverse group in terms of their work characteristics as well as confession, age and gender. Analysis of the obtained data revealed main types of problematic behaviour and variability in experiencing difficult behaviours of tourists. These factors include: location of the tourist attraction in the western or eastern part of the Lemko region, specific features of the attraction, part of the country where tourists come from, age, work experience and gender of the tour guide. Based on the results methods of coping with difficult situations used by tour guides were presented as well as issues connected to their professional development.