

text: Lucie Jagošová, foto: Lenka Mrázová

# Záměry a výstupy kolokvia V první linii...

## Inovativní přístupy v průvodcovské a lektorské činnosti

Průvodci a lektori patří mezi muzejní profese, které v každodenní praxi jako jedni z prvních nebo jedni z mála reprezentují svou muzejní instituci směrem k veřejnosti. Nesou také značnou míru zodpovědnosti za ochranu vystavených exponátů a bezpečný pohyb návštěvníků při prohlídkách. V souladu s pracovní náplní bývají vystaveni nutnosti řešit různé problémové situace, související s návštěvníckým provozem, a mnohdy zcela zásadně ovlivňují pocity návštěvníků z návštěvy muzea. **Jsou zkrátka V PRVNÍ LINII. Jejich roli nelze brát na lehkou váhu, přesto významu jejich činnosti v současných českých muzeích není věnována dostatečná pozornost...**

Na čtyři desítky muzejních pedagogů, kurátorů, PR pracovníků, průvodců, lektorů, pokladních i vedoucích pracovníků a zástupců dalších muzejních profesí se proto ve dnech 9.–10. února 2015 v Brně nad touto problematikou sešlo na dvou denním kolokviu **Komise pro práci s veřejností a muzejní pedagogiku AMG**. Setkání uspořádalo oddělení muzeologie a Katedra UNESCO pro muzeologii a světové dědictví Ústavu archeologie a muzeologie Filozofické fakulty Masarykovy univerzity ve spolupráci s Muzeem města Brna.

Připravované kolokvium se zamýšlelo nad specifickým významem činnosti průvodců a lektorů v našich muzeích, galeriích a příbuzných institucích a otázkami:

- Jaké jsou aktuální problémy průvodcovské a lektorské praxe očima (nejen) průvodců a lektorů?
- Umíme se vžít do role návštěvníků ve své vlastní instituci?
- Jaký je potenciál vzájemné spolupráce mezi muzejními profesemi, aby z muzea odcházeli návštěvníci co nejvíce spokojeni?

První den kolokvia a workshop **Inovativní přístupy v průvodcovské a lektorské činnosti** hostila Filozofická fakulta Masarykovy univerzity. Účastníci akce se zaměřili na definování

tzv. muzejních profesí v první linii, které se věnují každodenní pravidelné a systematické práci s muzejním publikem, a na charakteristiku základních problémů, s nimiž se tyto profese v současnosti potýkají. Prostřednictvím skupinových aktivit a společných diskusí muzejníci hledali možné cesty k řešení aktuálních problémů profese a také vlastní potenciál, který by mohl být impulsem pro prvotní změny. Druhý den kolokvia se přesunul do Muzea města Brna, které účastníkům prezentovalo vybrané programy reflektující specifika průvodcovské a lektorské činnosti. Programy zajistili pracovníci Muzea města Brna ve spolupráci se studenty Ústavu archeologie a muzeologie Filozofické fakulty Masarykovy univerzity.

Zájem o problematiku pracovníků v první linii a jejich profesionalitu ve vztahu k muzejní veřejnosti (jak návštěvníkům, tak i muzejním kolegům) je vedle každodenní praxe v posledních letech stále intenzivněji reflektován také u odborné veřejnosti. Jako jeden z výstupů těchto snah publikovalo Centrum pro prezentaci kulturního dědictví při Národním muzeu v Praze např. stručnou metodiku věnovanou přístupu a vystupování pracovníků v první linii a jejich komunikaci s návštěvníky muzeí.<sup>1</sup> Vztahu pracovníků v první linii vůči sobě samým a dalším muzejním profesím věnoval pozornost uskutečněný workshop, uspořádaný oddělením muzeologie a Katedrou UNESCO pro muzeologii a světové dědictví při Ústavu archeologie a muzeologie Filozofické fakulty Masarykovy univerzity. Workshopu pod vedením Mgr. Lenky Mrázové se aktivně zúčastnilo celkem osm pracovních skupin po 5–6 lidech. Závěry účastníků vycházely ze skupinových diskusí nad čtyřmi hlavními

body zadání a následně společně diskuse celé účastnické základny.<sup>2</sup>

V **genezi závěrů** od účastníků zaznívala především potřeba podpory a rozvoje muzejních profesí, a to zejména nezbytnost precizně vymezit pracovníky v první linii a jejich vzájemné postavení a požadované kompetence, posílit vertikální i horizontální komunikaci a začlenit pracovníky s veřejností do týmové spolupráce jednotlivých profesí uvnitř muzea, nastavit funkční nástroje pro evaluaci práce s návštěvníkem a také pracovníky v první linii silněji motivovat a podporovat v jejich profesním růstu. Z diskuse jednotlivých v úvodu workshopu zadaných otázek pro skupinovou práci vyplynuly zejména následující obecné závěry, na kterých se v závěrečné diskusi účastníci workshopu shodli:

### 1. Vymezení profese průvodce a lektora a jejich vzájemného postavení

Komise pro práci s veřejností a muzejní pedagogiku AMG by měla iniciovat systém doporučení – jakousi **vzorovou náplň práce a kompetence** pro uvedené profese. Aby byli lépe obeznámeni s obtížností jednotlivých (ostatních) muzejních profesí, včetně práce v první linii, a tím i více připraveni využít potenciál vzájemné spolupráce, bylo by vhodné **u nových zaměstnanců** v muzeích zavést tzv. **profesní kolečko**. Současně je třeba formulovat, podporovat a obhajovat profesi průvodce a lektora a jejich význam pro muzejní instituci. Dále by měl být iniciováno formulování **doporučeného profesního vzdělávání**.

<sup>1</sup> *Manuál pro pracovníky v první linii: pracovníci ostrahy a dozoru expozic* [online]. Praha: Národní muzeum, Centrum pro prezentaci kulturního dědictví, [2014]. 9 s. [cit. 2015-04-28]. Dostupný z www: <<http://www.emuseum.cz/admin/files/CPP-manual.pdf>>. K tématu též KOCÍCHOVÁ, Ivana, BELAŇOVÁ, Petra. Muzejní prožitky, vstřícné prostředí a pracovníci v první linii. *Muzeum: Muzejní a vlastivědná práce* [online]. 2014, roč. 52, č. 2, s. 3–10 [cit. 2015-04-28]. Dostupný z www: <[http://www.emuseum.cz/admin/files/verze\\_pro\\_zverejneni\\_emuseum.pdf](http://www.emuseum.cz/admin/files/verze_pro_zverejneni_emuseum.pdf)>.

<sup>2</sup> Jednalo se o následující zadání pro skupinovou práci:  
1. Charakteristika profese průvodce a lektora z mého pohledu.  
2. Problémy profese – kde konkrétně to drhne?  
3. Co konkrétně by tyto problémy pomohlo řešit?  
4. Co mohu udělat já sám?

## 2. Spolupráce = podpora komunikace a týmová práce

**Komunikaci uvnitř instituce** je třeba rozvíjet vertikálně i horizontálně, pracovníky v první linii nevyjímaje. S tím souvisí také nezbytnost **pravidelných porad se zastoupením pracovníků v první linii**. Důležitou roli pro funkční muzejní profesní tým muzea hraje navíc **týmové vědomí**, tedy vnímání vlastní profese jako partnerské součásti týmu, jehož společným úsilím vzniká řada odborných výstupů, např. od počáteční přípravy výstavy až po její uvedení v život a každodenní práci s jejími návštěvníky po celou dobu jejího zpřístupnění veřejnosti.

## 3. Systém evaluace práce

Komise pro práci s veřejností a muzejní pedagogiku AMG by se měla zabývat tématem evaluace v muzejní edukaci a **vytvořit jednoduchý evaluační nástroj ke stažení**, který by byl v podobě textového materiálu (metodiky) plně dostupný na webu komise. V této souvislosti je třeba konkrétně promyslet, komu (jakým muzejním profesím a muzejním činnostem) mají podklady sloužit a jaký z toho vyplývá nejhodnější obsah a způsob zpracování.

## 4. Motivace pracovníků

Pro dynamičtější podporu profesních kvalit a také profesního růstu pracovníků v první linii se jeví několik kroků. Jsou jimi **stáže u muzejních pedagogů s praxí**, umožňující pracovníkům v první linii následky a konzultace a tím i zvyšující se profesionalizaci jejich práce. Dále je žádoucí **podpora a řád kariérního růstu a podpora vzdělávání**, otevírající pracovníkům perspektivu dalšího vzdělávání a jasněji vymezené místo mezi ostatními pracovníky v muzeu. Třetím prvkem je chybějící platforma pro **ocenění kvalitních projektů/inspirace**. To bude vyžadovat hledání optimálního systému či modifikace stávajícího, jelikož v rámci Národní soutěže muzeí Gloria musaealis nemají edukační projekty samostatnou kategorii a jsou hodnoceny jako nedílná součást výstav, což se edukačním pracovníkům nejeví jako optimální.

Průběh a závěry celého kolokvia usilovaly o prvotní rámcové zmapování aktuálního pohledu pracovníků v první linii na vlastní profesi a vazby na další profese v muzeu. Získané podklady jsou chápány jako výchozí data a impuls k iniciování dalšího zkoumání a rozvoje této problematiky. Pro další možnou

práci s těmito závěry byly průběh a výstupy kolokvia zachyceny ve formě stručné **brožurky** v elektronické formě, která je zveřejněna **na webových stránkách** Katedry UNESCO pro muzeologii a světové dědictví<sup>3</sup> a současně také na webu Komise pro práci s veřejností a muzejní pedagogiku AMG.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> JAGOŠOVÁ, Lucie (ed.). V první linii... Inovativní přístupy v průvodcovské a lektorské činnosti. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav archeologie a muzeologie a Katedra UNESCO pro muzeologii a světové dědictví, 2015. In *Katedra UNESCO pro muzeologii a světové dědictví* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Katedra UNESCO pro muzeologii a světové dědictví [cit. 2015-05-24]. Dostupný z www: <[http://www.phil.muni.cz/wune/home/Downloads/2015/V\\_prvni\\_linii.pdf](http://www.phil.muni.cz/wune/home/Downloads/2015/V_prvni_linii.pdf)>.

<sup>4</sup> JAGOŠOVÁ, Lucie (ed.). V první linii... Inovativní přístupy v průvodcovské a lektorské činnosti. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav archeologie a muzeologie a Katedra UNESCO pro muzeologii a světové dědictví, 2015. In *Asociace muzeí a galerií České republiky* [online]. Praha: Asociace muzeí a galerií České republiky [cit. 2015-05-24]. Dostupný z www: <[http://www.cz-museums.cz/UserFiles/file/komise/praci%20s%20verejnosti%20a%20muzejni%20pedagogiku/V%20prvni%20linii%209\\_%20-%2010\\_%202\\_%2015%2020Brno/V1linii\\_Inovativni\\_pristupy\\_pruvodce\\_lektor\\_brozura\\_2015.pdf](http://www.cz-museums.cz/UserFiles/file/komise/praci%20s%20verejnosti%20a%20muzejni%20pedagogiku/V%20prvni%20linii%209_%20-%2010_%202_%2015%2020Brno/V1linii_Inovativni_pristupy_pruvodce_lektor_brozura_2015.pdf)>.



