

A large version of the 'CITIES BY HEART' logo, with 'CITIES' in blue, 'BY' in white inside a yellow heart, and 'HEART' in red.

MANUAL PARA OS GUIAS INTERCULTURAIS

Este projeto é financiado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação reflete apenas a opinião dos autores e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito da informação nela contida.



AUTORES:

Quarter Mediation, Holanda: Cristina Stefan, PhD. Eng, Constantin Stefan, MSc. Eng, Quarter Mediation, Netherlands

Sud Concept, França: Remi Bellia, Ophélie Belin

IDP Sas di Giancarlo Costantino, Itália: Fabiola Marchione, Giulia Costantino

Associação para a Educação e Valorização da região de Aveiro, Portugal: Ana Ribeiro, Ricardo Claro

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH, Áustria

Instituto para el Fomento del Desarrollo y la Formacion, Espanha



INTRODUÇÃO

O objetivo deste manual é formar os participantes para se tornarem monitores interculturais na sua própria região, ao adquirirem os conhecimentos básicos necessários.

A noção de "guia intercultural" ou "transmissor de cultura" é um conceito recente na Europa, baseado na observação de que as grandes cidades urbanas e certos bairros cosmopolitas podem ser descobertos através dos olhos das populações que os compõem. Ao longo dos últimos trinta anos, com o processo de globalização cultural e económica, certos bairros de grandes megalópoles tornaram-se destinos turísticos devido ao seu carácter "multi-étnico". Os exemplos mais conhecidos que podem ser citados são os distritos de China Town e Little Italy em Nova Iorque. As várias migrações moldaram certos bairros, dando-lhes a sua própria identidade. No entanto, nem todos estes bairros se tornaram destinos turísticos privilegiados. Pelo contrário, a maioria é estigmatizada como áreas onde prevalecem a pobreza, as condições insalubres e a delinquência. Portanto, para corrigir estes preconceitos, nasceu a ideia de dar aos habitantes destes bairros, pessoas de origem migrante (das primeiras às últimas gerações), a oportunidade de descobrir a história, a riqueza e a cultura tanto do seu bairro como dos seus habitantes. São "guias" interculturais, "acompanhantes" ou "passadores de cultura".

Um guia intercultural é uma pessoa que tem uma sensibilidade pessoal para o tema da migração, a maior parte das vezes baseada na sua própria experiência e que propõe a terceiros, turistas, cidadãos, descobrir um distrito, uma cidade através dos seus próprios olhos e da sua própria história.

O conteúdo deste manual visa, sob a forma de aulas noturnas, oferecer, em todos os territórios das grandes cidades urbanas europeias, e mesmo noutros locais, a aquisição das noções essenciais que permitem a conceção de tais itinerários urbanos interculturais.

Quatro módulos de formação, cada um constituído por três unidades, são propostos e apresentados sob a forma de uma apresentação de diapositivos. As unidades de formação estão estruturadas em torno de conceitos-chave, definições e explicações, exemplos e elementos de conclusões.

Os módulos de formação consistirão em:

- Módulo 1 - Conheça a sua região e identifique as partes interessadas do turismo
- Módulo 2 - Conceba roteiros turísticos interculturais
- Módulo 3 - Oriente roteiros turísticos interculturais
- Módulo 4 – Apresente o seu projeto

DESCRIÇÃO DOS MÓDULOS

MÓDULO 1: Conheça a sua região e identifique as partes interessadas do turismo

Unidades	Tópicos	Competências-chave
<p>Unidade 1 : Identificação das partes interessadas e informação importante Conheça a sua região e identifique as informações dos intervenientes do turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Noções básicas e essenciais da Teoria das Partes Interessadas e Gestão do Turismo. • Necessidades e avaliações para profissões relacionadas com o turismo. • Fontes e filtros para medir a informação relevante com retornos imediatos. • Instantâneo sobre dicas e boas práticas. • Recomendações e conclusões. • outros guias e referências. 	<ul style="list-style-type: none"> • O que é um <i>stakeholder</i>/parte interessada? • Quais são as principais orientações para as profissões relacionadas com o turismo? • Noções básicas de marketing territorial • Como e onde recolher estas informações?
<p>Unidade 2 : Marcar uma reunião com pessoas-chave</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exploração de áreas e eventos multiculturais da sua cidade. • Contacto com possíveis pessoas-chave. • Partilha da ideia do seu projeto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de links para habitantes de bairros urbanos multiculturais • Prospecção e mobilização de pares para futuros "guias de cultura"
<p>Unidade 3: Conhecer um território: políticas culturais, turismo, conservação do património</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tornar-se um guia intercultural através da história. • História de uma cidade/região num determinado período. • Antigo e novo: o passado versus o presente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quais são os momentos mais importantes da história da cidade/região escolhida? • Como pode a história da cidade/região escolhida ser explicada de uma forma cativante? • Como é que o período escolhido difere do atual? • Quais são as competências básicas de um guia intercultural?

Módulo 2: Conceba roteiros turísticos interculturais

Unidades	Tópicos	Competências-chave
<p>Unidade 1 - Estudar a oferta turística da sua área e associá-la à sua história pessoal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O que é uma oferta turística e em que consiste? • Como pode uma história de vida ser explorada numa oferta turística para a implementação de roteiros interculturais urbanos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender os princípios e o funcionamento da atividade turística • Construir os seus contos para desenvolver um roteiro turístico
<p>Unidade 2 - Desenvolver um programa de excursão ou circuito turístico: etapas e métodos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quais são os diferentes componentes de um roteiro turístico? • Quais são os seus conteúdos e elementos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber como desenhar um roteiro turístico intercultural • Construir o seu próprio roteiro turístico
<p>Unidade 3 - Federar e envolver os intervenientes de uma região: comerciantes locais, pessoas idosas com histórias para contar, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reunir as partes interessadas locais • Conceber roteiros turísticos interculturais bem sucedidas para facilitar a interação das partes interessadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Como podem as partes interessadas locais serem envolvidas de forma eficaz? • Como organizar uma atividade turística intercultural que facilite a interação entre as diferentes partes interessadas?

Módulo 3: Oriente roteiros turísticos interculturais

Unidades	Tópicos	Competências-chave
<p>Unidade 1 – Organizar a logística das visitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Primeiros passos ● Importância da logística das visitas ● O que é um plano logístico? ● O que é que a logística de visitas inclui? ● Como criar o plano logístico de uma visita ● Antes das visitas: A logística que define o cenário ● Ferramentas logísticas úteis para o dia do evento ● Realizar um relatório pós-visita e inquéritos aos participantes 	<ul style="list-style-type: none"> ● A logística de uma visita são os processos que colocam as pessoas, os lugares e as coisas no lugar para o grande dia ● A logística de uma visita inclui a gestão dos serviços de apoio técnico e a gestão competente do fluxo de participantes no dia da visita ● Para lidar com múltiplas tarefas com sucesso, é necessário compreender os diferentes componentes de um plano logístico para uma visita e elaborar um plano logístico de visita eficaz.
<p>Unidade 2 - Identificar os elementos da sua história pessoal que irão interessar particularmente o público e saber como os contar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Importância dos Percursos Pedestres ● O que são Pontos de Interesse - Paragens Interpretativas ● Planear um passeio pedestre 	<ul style="list-style-type: none"> ● Com o crescente interesse no desenvolvimento do turismo patrimonial, particularmente nas pequenas comunidades, tem havido um interesse crescente no seio das comunidades em desenvolver percursos pedestres históricos em forma de esquema (desenho), adicionando ao conjunto de atividades que os visitantes podem fazer ● Os passeios pedestres podem ser a edifícios históricos na baixa da cidade e sítios patrimoniais relacionados, ou a zona histórica de uma comunidade

Unidades	Tópicos	Competências-chave
<p>Unidade 3 – Acompanhar os visitantes e dinamizar a visita de uma forma participativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfazer as necessidades de formação de pessoas interessadas na conceção de rotas turísticas interculturais inovadoras no que diz respeito a: <ul style="list-style-type: none"> - competências sociais e cívicas, iniciativa e empreendedorismo, bem como sensibilidade e expressão culturais que possam ser benéficas para tais atividades - mobilização de outros, os participantes das viagens/visitas • Após a conclusão da presente unidade, poderá: <ul style="list-style-type: none"> - Enfrentar a incerteza, ambiguidade e riscos no que diz respeito à implementação de uma viagem turística participativa - Trabalhar com outros para acompanhar os visitantes e dinamizar a visita de uma forma participativa - Aprender através de experiências 	<ul style="list-style-type: none"> • Competências sociais e cívicas; Iniciativa e empreendedorismo, sensibilidade e expressão culturais • Mobilizar os outros; Lidar com a incerteza, ambiguidade e risco na liderança de viagens turísticas; Trabalhar em equipa; Aprender através da experiência

Módulo 4 : Apresente o seu projeto

Unidades	Tópicos	Competências-chave
<p>Unidade 1 – Criar uma apresentação (marketing e comunicação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos essenciais da Comunicação e Falar em Público • A chave reside em fazer um discurso impactante • Como fazer uma boa apresentação • “O que fazer” e “O que não fazer” 	<ul style="list-style-type: none"> • O que é preciso para preparar uma apresentação eficaz e como captar o interesse do seu público. • Quais são os elementos básicos e essenciais para falar em público e como parecer credível. • Quais são as "ferramentas" mais fiáveis para conduzir uma apresentação com impacto.
<p>Unidade 2 - Saber argumentar e convencer uma audiência de profissionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O que é a retórica? • Estruturação de um argumento persuasivo: Ideias básicas • Estruturação de um argumento persuasivo: Procedimentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Retórica: Arte de falar ou escrever de forma eficaz ou persuasiva. Esta arte foi amplamente estudada pela Grécia e Roma antigas. • A Retórica pode ser utilizada para organizar e manter grupos sociais, construir significados e identidades, coordenar comportamentos, mediar o poder, produzir mudanças e criar conhecimento.
<p>Unidade 3 - Compreender como identificar um alvo entre os potenciais visitantes e comunicar com este alvo no terreno (ou seja, visitas interculturais).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer o seu público • Comunicar no terreno com o seu público-alvo: Por que é que alguém deve ouvir a sua mensagem? • Comunicar no terreno com o seu público-alvo: Técnica de lançamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Segmentação do mercado: Compreender quem são os seus potenciais clientes, de onde vêm e que características partilham. Desta forma, irá satisfazer as suas necessidades e comunicar com eles de forma eficaz. • <i>Pitching</i>: Levar uma ideia a alguém com o poder de fazer algo com ela. Esta técnica é utilizada numa grande variedade de campos. • <i>Elevator Pitch</i>: Técnica de apresentação baseada na capacidade de explicar uma ideia num curto espaço de tempo (o tempo que um elevador pode levar a mover-se de um andar para o outro)