

Moderator: Hildegarde Van Genechten - FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw

Ervaringsdeskundige: Greet Stappaerts – Middelheimmuseum

Deelnemers:

- Rachelle Thijs - Toerisme Bilzen
- Marie-Christine Leys - Koninklijke Gidsenbond Brugge
- Kelly Fripon - Stad Genk - dienst Toerisme
- Kristof Blicck - Memorial Museum Passchendaele 1917
- Hannelore Van Hamme - Design Museum Gent

Wat betekent omgaan met diversiteit voor het Middelheimmuseum?

De gidsenploeg van het Middelheimmuseum omvat een diversiteit aan leeftijden, diploma's,... die in de praktijk heel complementair zijn aan elkaar. Is dit toeval, of een bewuste wervingstrategie?

Greet Stappaerts:

"Wij hebben een diversiteit aan profielen (qua opleidingen en werkervaring) in onze gidsenploeg en dat is een heel bewuste keuze. We hebben mensen in onze ploeg die een specifieke gidsenopleiding volgden, maar ook mensen uit de lerarenopleiding, 'specialisten' omtrent werken met mensen met dementie en gidsen met een Beeldende opleiding (kunstenaars) die naast de interactieve rondleidingen ook creatieve ateliers geven. Onze gidsen zijn ook divers naar leeftijd toe.

Hoe werven we onze gidsen? Ik neem altijd eerst een gesprek met de kandidaat-gidsen af. De eerste vraag is steeds waarom ze willen gidsen? En waarom in het Middelheimmuseum? Sluit dit aan bij de missie en visie van het museum? Dan bevraag ik hen omtrent methodiek. Hebben ze affiniteit, kennis en/of ervaring met methodes, zoals het interactief rondleiden, die mensen samen laten kijken naar kunst, die hen kunst samen laten ontdekken, en die hen in staat stellen een filosofisch gesprek daarover te voeren? Vervolgens spreken we over de omgang met de groep. Wat verstaan zij onder gastheer- of gastvrouwship? Hoe willen ze dat als gids invullen? Om tot slot uiteraard ook de inhoud van het museum ter sprake te brengen, namelijk moderne en hedendaagse beeldende kunst.

Dan mogen kandidaat-gidsen een doelgroep kiezen en een gidsbeurt meevolgen. Nadien volgt opnieuw een gesprek. Kunnen kandidaten zich terugvinden in deze manier van interactief rondleiden? Wat is hen opgevallen? Hoe gebeurt het maatwerk door de gids naar de groep? Welke interactie is er met de groep? Welke werkvormen zette de gids hiervoor in? Hanteerde de gids de juiste verhouding bij inzetten van inhoud en didactiek? Hoe zit het met de communicatieve vaardigheden van de gids? Hoe hebben de kandidaat-gidsen de rondleiding ervaren? Over welke competenties moet de gids allemaal beschikken? Dit is voor mij als verantwoordelijke voor de gidsenwerking de basis van waaruit ik overweeg om tot werven over te gaan of niet.

De volgende stap is dat de nieuwe gids zelf een eerste rondleiding mag geven. Vanaf de tweede rondleiding (want de eerste rondleiding is sowieso al overweldigend voor de gids) observeer ik de gids aan de hand van de vooropgestelde competenties en doe ik constructieve coaching met betrekking tot spreekhouding, het gebruik van werkvormen,...

Het verslag op basis van de competenties, in combinatie met het tweede gesprek met de gids (Wat heeft de gids gezien/ opgemerkt?) blijkt echt een zeer goede basis te zijn voor mij om inzicht te krijgen op de sterktes van de kandidaat; en ook op hoe hij of zij de andere gidsen in de ploeg kan aanvullen en ook waar de werkpunten zitten. Vele gidsen werken ook voor andere musea in Antwerpen, en die bagage brengen ze ook vaak mee. Dat is zeker een meerwaarde.”

Opvallend in de aanpak van Greet Stappaerts is dat ze eerst een veilige context creëert voor de nieuwe gidsen: door de gesprekken, door het observeren van andere rondleidingen, door het mogen geven van een eerste proefrondleiding zonder dat er meteen wordt geoordeeld. Nieuwe gidsen voelen zich daar zeer comfortabel bij, en leggen daardoor ook veel openheid aan de dag.

Greet gebruikt de lijst van competenties zoals deze door de Universiteit van Amsterdam is ontwikkeld.¹ Deze competenties zijn onderverdeeld in vier groepen: 1. Omgang met groep en omgeving, 2. Communicatieve vaardigheden, 3. Kennis en didactiek, 4. Professionalisme. Op basis daarvan is een evaluatieformulier samengesteld; en ook een zelfevaluatie-formulier.

Verdere discussie

Op basis van dit praktijkverhaal vanuit het Middelheimmuseum worden ervaringen en ideeën in de groep uitgewisseld. Het gesprek loopt daardoor eigenlijk eerder uit in een gesprek over het werven en opvolgen van gidsen, dan over het thema waarvan we aanvankelijk vertrokken, namelijk het omgaan met diversiteit in de gidsenploeg.

Een belangrijke conclusie die de groep formuleerde is dat de diversiteit in de ploeg eigenlijk maar mogelijk is door het maatwerk dat wordt geleverd tijdens het werven en opvolgen van de gidsen. Door de diversiteit in de ploeg, is het mogelijk voor het museum om op zijn beurt maatwerk te leveren naar het publiek toe. Of het om kleuters gaat, een groep leerlingen uit het secundair onderwijs, dementiedeskundigen,... Het museum weet telkens aan de behoeftes van de groep tegemoet te komen door de diversiteit aan profielen in de gidsenploeg.

Greet vult nog aan: *“We kijken altijd naar wat we nodig hebben. Bijvoorbeeld een aanbod voor NT2’ers. Dan doen we een oproep in de gidsenploeg: ‘Wie wil mee werken aan het ontwikkelen van dit aanbod?’ We werken vervolgens met een tandem van (twee) gidsen. Ze maken een plan op, ontwikkelen, laten dat evalueren door de doelgroep, herwerken, en in een laatste fase trainen ze ook de andere gidsen.”*² Dit is wel een aparte opdracht voor de gidsen dan. Maar het is echt een troef dat ik met hen kan samenwerken voor het ontwikkelen van nieuwe rondleidingen. Ook studenten doen vaak voorstellen, ideeën die we vervolgens wel of niet oppikken.”

¹ M. Schep, P. Kintz (eindred.), *Rondleiden is een vak. De rondleider in kunst- en historische musea*. 2017.

<https://www.lkca.nl/~media/downloads/publicaties/2017/rondleiden-is-een-vak/rondleiden-is-een-vak.pdf>

² Lees meer over de verschillende manieren van samenwerken in de toolkit 'Kwaliteit in Gidsenwerking.

<https://kwaliteit.toerismevlaanderen.be/gidsenwerking/toolkit/manieren-van-samenwerken>

Waarbij/waarover kunnen de deelnemers nog ondersteuning gebruiken?

- Evaluatie blijkt voor iedereen een moeilijk gegeven te zijn. Evaluatie wordt namelijk doorgaans gezien als louter controle. Is het zinvol om met een extern deskundige te werken om de evaluatie een 'neutraler' karakter te geven? Zou dat evaluatie wat vlotter doen verlopen? Niet iedereen is het er over eens.
Het op voorhand laten gebruikmaken van een zelfevaluatie-instrument kan het evaluatiegesprek misschien wel vergemakkelijken. Het maakt het gesprek ook evenwaardiger.
Hoe dan ook is het belangrijk om op voorhand (van bij de werving) ook alle spelregels te communiceren omtrent evaluatie, zodat het voor alle (nieuwe) gidsen duidelijk is wat van hen wordt verwacht.
Ook peilen naar het leervermogen van de gids is belangrijk bij selectie en werving.
Er wordt als tip nog verwezen naar Kazerne Dossin. Zij werken met enkele vrijwillige gidsenploeg-coaches. Dit zijn drie gepensioneerde leerkrachten, die feedback geven aan gidsen en publiekswerkers.