

Moderator: Laila De Bruyne - Herita

Ervaringsdeskundige: Frieda Van Camp - Kazerne Dossin

Deelnemers:

- Jakob van Poele - KMDA
- Wouter Stevens - Koninklijke Bibliotheek van België
- Henri Laurent - Leuven Leisure
- Els Hubert - Expeditie De Stad vzw
- Filip Van de Velde – S.M.A.K.
- Dirk Verstraete – Hello Bruges

Wat verstaat de groep onder 'zelfreflectie'?

Vanuit het standpunt van de gids:

- een gids is bereid om opgevolgd te worden en feedback te verwerken;
- een gids durft afstand te nemen om zelf beter te worden;
- een gids ziet zelfreflectie als een vorming en als een vorm om ondersteuning te krijgen.

Vanuit het standpunt van de organisatie:

- Het is belangrijk om te weten hoe de gids de rondleiding zelf ervaart.
- Als je doelstellingen voorop kan stellen, is een zelfreflectie een handig en nuttig instrument.
- Het is belangrijk dat de gids eigen 'fouten' inziet.
- Het doen/gebruiken van zelfreflecties kenmerkt de professionalisering van je gidsenwerking.
- Het toepassen van zelfreflecties geeft aan dat je je gidsenwerking au sérieux neemt.
- Zelfreflectie is belangrijk i.f.v. klantgerichtheid. Het zorgt ervoor dat kan gewerkt worden aan een goede beleving van de bezoeker tijdens een gidsbeurt. Het is belangrijk dat de gidsen dit inzien.

Welke problemen ervaren de deelnemers rond dit thema?

- Gidsen zien zelfreflectie als een controle-instrument.
- Sommige gidsen kunnen moeilijk omgaan met negatieve feedback.
- Gidsen verplaatsen zich niet altijd in het standpunt van de bezoeker. Durven kijken naar hun eigen gidsbeurt is vaak moeilijk.
- Sommige gidsen/gidsengroepen zijn het niet eens met de visie van het museum / de erfgoedplek / de dienst toerisme en hebben een andere mening dan de visie van de organisatie.
- De gids beschouwt zichzelf vaak als 'heer en meester' (en duldt geen andere invalshoeken).

Uitwisseling van ervaringen en tips rond werken met zelfreflectie:

- Werk via een peter-meter-systeem. Dit systeem geeft inzicht aan de gids in de eigen rondleiding door een ervaren buddy de (nieuwe) gids te laten opvolgen (peer to peer).
- Laat de rondleiding van een gids filmen en bespreek die achteraf samen.
- Formuleer de voor de gids vereiste competenties duidelijk vooraf (cfr. Competentiewaaijer uit de toolkit 'Kwaliteit in Gidsenwerking') en baseer het zelfreflectie-document hierop.
- Om een goede zelfreflectie te kunnen doen is het ook belangrijk om de gidsen goed te informeren over de visie van het museum / de erfgoedplek / de toeristische dienst / ...
- Laat de gids een gesprek voeren op basis van het observatieverslag, maar niet met de observator.
- Bezorg de evaluaties van de bezoekers ook aan je gidsen.
- Deel "good practices". Ook informeel op "community-bijeenkomsten". Zorg voor "bereikbaarheid": babbel met je gidsen, maar luister vooral ook.

Vragen waarover de groep heeft nagedacht:

1. Hoe zorgen we ervoor dat gidsen zelf, aan zelfreflectie gaan doen?

- De eerste stap is dat je als organisatie een competentieprofiel voor je gidsen hebt (zie tips hierboven) waarop een zelfreflectie-instrument is gebaseerd. Het opstellen van zo'n competentieprofiel gebeurt idealiter met de gidsen zelf. Op doe manier kan je het ook hebben over heel concrete zaken.
- *Getuigenis Frieda Van Camp (Kazerne Dossin):*
Kazerne Dossin organiseert bijeenkomsten voor de gidsen waarbij belangrijke informatie gedeeld wordt, maar waar er ook een soort van intervisie is / een soort van oefening. Op die manier stimuleer je je gidsen om breder (mee) na te denken, zonder dat het aanvoelt als een evaluatie of controle. Het onderwerp van zo'n intervisie is elke keer anders. Bijvoorbeeld: 1 keer moesten de gidsen een persoonlijk voorwerp meenemen dat iets zegt over waarom ze gidsen en waarom ze dit doen in Kazerne Dossin. Het delen van die verhalen zorgde voor inspiratie en creëerde een breder denkkader. Sommige gidsen namen dat voorwerp de volgende keer mee op hun gidsbeurt in het museum. Gidsen die niet kunnen komen naar dit intervisiemoment krijgen een oefening mee voor thuis die ze dan insturen achteraf.
- *Getuigenis Jakob van Poele (KMDA):*
Jakob nodigt al zijn gidsen uit voor een 1-op-1-gesprek. Daarin geeft hij meer uitleg over de doelstellingen van de gidsenwerking en de visie van de organisatie en de visie van de organisatie op de gidsenwerking. Hij vraagt zijn gidsen om inspraak en zelfreflectie: hoe zie jij jezelf in dit team? Hoe zie je jezelf t.o.v. het competentieprofiel? Ook is het interessant om gidsen aan te spreken op hun engagement voor de organisatie en vanuit de verwachtingen van de organisatie. Daarna gaat hij de gidsen observeren en is er na de gidsbeurt een gesprek. Jakob benadrukt dat dit geen evaluaties zijn. Hij deelt positieve zaken/goede praktijken van collega-gidsen met andere gidsen in zo'n nagesprek. Hij vraagt ook wat de gids er zelf van vond.

- Er wordt aangehaald dat het belangrijk is om na te denken *hoe* je een vraag stelt in een nagesprek. Zet je de gids wel aan tot zelfreflectie? Of is het eerder beoordelend- zonder dat je dat bedoelt?
- Tip: smeed het ijzer als het heet is. Als je de gidsen enthousiast krijgt over iets of hen 1-op-1 ziet, introduceer dan een nieuw idee, bijvoorbeeld rond een instrument voor zelfreflectie, of vraag hen hoe zij dit zien.
- Tip: vraag aan de gidsen om samen met jou het feedbackformulier voor de bezoeker te maken. Op die manier zijn ze meer betrokken en allicht nieuwsgieriger naar wat de feedback zal zijn. Dit kan aanzetten tot zelfreflectie.

2. Hoe kunnen we het gevoel over zelfreflectie als controle bij de gids doorbreken?

De onderliggende vraag is: hoe werken we aan de mindset /mindswitch van de gids om zelfreflectie niet meer te zien als een controle-instrument.

- Essentieel is: vertrouwen creëren tussen het 'personeel', de 'coördinator' en de 'gidsen'.
- Vertrouwen kan gecreëerd worden door helder/transparant te zijn over de verschillende procedures (van aanwerving tot evaluatie), maar ook over hoe de dingen werken in een organisatie (de afspraken).
- Focus op het positieve.
- 'Communiceren, communiceren, communiceren!' Vertel waarmee je bezig bent (als organisatie, als personeelslid die de gidsen ondersteunt,...).
- Creëer momenten om in een losse sfeer samen te zijn, met personeel en met gidsen om good practices delen en samen kleine 'oefeningen' te doen. Vbn: Breng een persoonlijk voorwerp mee, fotografeer jezelf met iets persoonlijks, beschrijf jezelf via een beeld, omschrijf wat je engagement is naar dit specifieke museum toe,...

Waarbij/waarover kunnen de deelnemers nog ondersteuning gebruiken?

- Tips over hoe je (als begeleider/organisatie) *feedback krijgt* van de gids zelf over de organisatie en haar werking - zowel inhoudelijk als praktisch. Gidsen zijn praters, geen e-mailers. Zij zullen niet zo snel een mail sturen met verbeterpunten.
- Tips rond *diverse methodieken* om op een 'losse' manier aan zelfreflectie te doen: niet via een zelfreflectie-instrument in documentvorm, maar op een andere, meer speelse manier.