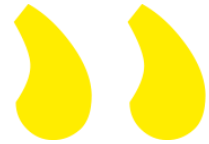




LAILA DE BRUYNE EN HILDEGARDE VAN GENECHTEN:

GIDSEN ZIJN HET GEZICHT VAN JE ORGANISATIE, JE AMBASSADEURS



De workshops Kwaliteit in Gidsenwerking en de bijhorende toolkit zijn het resultaat van een productieve samenwerking tussen Toerisme Vlaanderen, erfgoedorganisatie Herita en FARO, het Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw. Laila De Bruyne en Hildegarde Van Genechten maken deel uit van de klankbordgroep die heeft meegewerkt aan de ontwikkeling van deze instrumenten.

ORGANISATIES ONDERSTEUNEN BIJ PUBLIEKSWERKING

Laila: “Als koepelorganisatie voor onroerend erfgoed heeft Herita een heel breed netwerk. Daarbij horen eigenaars en beheerders van erfgoed, landschappen en archeologische sites. Sommige daarvan hebben een gidsenwerking, andere niet. Samen met Toerisme Vlaanderen, FARO en een zevental andere (voornamelijk overkoepelende) organisaties hebben we een klankbordgroep voor kwaliteit in gidsenwerking opgestart. Onze rol? Wij geven Toerisme Vlaanderen input, advies en feedback en organiseren mee de workshops zodat onze achterban er vlot op kan intekenen.”

“Dat klopt”, beaamt Hildegarde. “FARO zet zich in voor organisaties die werken met ‘roerend’ en immaterieel cultureel erfgoed zoals musea, archieven, erfgoedcellen, erfgoedbibliotheken en andere instanties of verenigingen. Net als Toerisme Vlaanderen en Herita willen we bij FARO organisaties ondersteunen in de manier waarop ze hun publiek bereiken. En gidsen spelen daar nu eenmaal een heel belangrijke rol in. Zij zijn het gezicht van je organisatie, ‘ambassadeurs’ eigenlijk. Ze dragen de waarden van je organisatie uit.”

TOOLKIT EN WORKSHOPS

De klankbordgroep focust zich op organisaties die hun gidsenwerking willen uitbouwen of verbeteren. “Toerisme Vlaanderen heeft enige tijd geleden de opleidingen voor gidsen al grondig vernieuwd”, legt Hildegarde uit. “Maar dat volstaat niet: je kan als gids alleen maar goed werk doen wanneer je daar ook de juiste context voor krijgt. Als museum of erfgoedorganisatie moet je een degelijk kader uitbouwen waarbinnen je gidsen hun werk doen. Daarvoor hebben we een aantal instrumenten ontwikkeld die zijn opgenomen in een toolkit.”

“Bij de lancering van de toolkit hebben we daarover gecommuniceerd via al onze kanalen”, zegt Laila. “Want in ons netwerk zitten veel organisaties met een eigen gidsenwerking. De toolkit is één manier om de kwaliteit te verbeteren, maar we raden ook aan om lezingen en vormingen bij te wonen of mee te doen met de workshops. Daar kom je in contact met andere organisaties die met gidsenwerking bezig zijn, en die onderlinge uitwisseling is bijzonder leerrijk.”

ZICHTBARE REMINDER VOOR DE OMKADERING VAN GIDSEN

Hoe kijken Laila en Hildegarde naar de instrumenten uit de toolkit? “Bij de ontwikkeling van de instrumenten hebben we advies gegeven vanuit onze eigen ervaring in het werkveld”, duidt Laila. “Zelf vind ik de

bezoekerscyclus een heel nuttige tool. Hij helpt organisaties om naar hun gidsenwerking te kijken door de ogen van hun klanten. Janien, de lesgeefster van de workshops, licht heel goed toe hoe je er als organisatie aspecten kan uitlichten om mee aan het werk te gaan. De tools zijn heel breed toepasbaar en inzetbaar volgens de noden van de organisatie.”

Hildegarde geeft een voorbeeld: “Een van de deelnemers aan de workshops is verantwoordelijk voor de gidsenwerking in het SMAK. Hij vertelde tijdens een terugkombijeenkomst dat hij de affiche van de bezoekerscyclus heeft opgehangen in de personeelsruimte. Daardoor heeft iedereen een visuele reminder en kunnen ze zich de vraag stellen: waar pas ik zelf in de bezoekerscyclus? Dat is voor de hele organisatie nuttig. En het helpt om regelmatig een gesprek over gidsenwerking aan te knopen. De omkadering van gidsen is uiteindelijk een aspect waaraan de hele organisatie een steentje kan bijdragen.”

LEREN UIT ELKAARS ERVARING

Over de workshops is Hildegarde enthousiast: “Janien slaagt erin om tijdens de workshops een atmosfeer van vertrouwen te creëren. Je merkt dat mensen zich in die context veilig voelen om met de groep te delen welke uitdagingen zij zien in hun eigen organisatie. De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de gidsenwerking in hun organisatie, hebben weleens het gevoel dat ze er alleen voorstaan. Het doet zichtbaar deugd wanneer ze bij collega’s dezelfde vragen horen terugkeren. En het is heel leerrijk om te horen hoe anderen omgaan met uitdagingen die je zelf herkent. Die uitwisseling is volgens mij het sterkste aspect van de opleiding.”

“Dat voel je ook tijdens de netwerk- en -intervisiemomenten achteraf”, vult Laila aan. “Dat zijn momenten waarop de deelnemers elkaar nog eens ontmoeten en hun ervaringen met elkaar delen. Voor sommigen is het dan al meer dan een jaar geleden dat ze aan de workshops hebben deelgenomen. Het is interessant om te horen welke thema’s ook na langere tijd toch blijven terugkeren. Dat helpt ons als klankbordgroep dan weer om te ontdekken waar er meer ondersteuning nodig is.”