



WIM VERDYCK:

COACHING IN EEN COLLEGIALE SFEER



“Een gids in Kazerne Dossin moet in de eerste plaats vragen oproepen. Uiteraard brengt hij het historische verhaal van de Holocaust, maar het blootleggen van onderliggende mechanismen van massageweld primeert.” Aan het woord is Wim Verdyck, gidsenbegeleider bij de dienst publiekswerking van Kazerne Dossin, museum over Holocaust en Mensenrechten in Mechelen. Een zestigtal gidsen leiden er dagelijks groepen jongeren en volwassenen rond. Om de opleiding en coaching van de gidsen op een kwaliteitsvolle manier te laten verlopen, ontwikkelde Wim een aantal werkinstrumenten. Een aantal daarvan zijn gelijklopend aan instrumenten die Toerisme Vlaanderen ook in de onlinetoolkit voor gidsenwerkingen opnam.

COMPETENTIEPROFIEL

Wim ontwikkelde een competentieprofiel dat momenteel deel uitmaakt van de syllabus van hun interne gidsenopleiding. Het somt in 42 punten de belangrijkste gidscompetenties op en geeft de (kandidaat-)gids inzicht in de verwachtingen vanuit Kazerne Dossin. “We vinden het niet meer dan correct om de gidsen vooraf mee te delen op welke punten ze zullen worden geëvalueerd”, vertelt Wim. “Op onze laatste gidsenbijeenkomst hebben de gidsen zichzelf geëvalueerd aan de hand van het competentieprofiel, bij wijze van zelfreflectie. Recent werd dit competentieprofiel trouwens herwerkt. Niet zozeer de inhoud is veranderd, maar wel de wijze waarop het is opgesteld. Het document is nu eenvoudiger, beknopter en kan snel ingevuld worden. Het is immers bekend uit wetenschappelijk onderzoek dat de bereidheid van mensen om een document in te vullen groter is als ze een eenvoudig en kort document voorgeschoteld krijgen. Als mensen met andere woorden graag meewerken, dan stijgt ook de effectiviteit van het instrument.”

OBSERVATIE VAN DE GIDSBEURT

Wim observeert de gidsen tijdens hun werk omdat hij de vinger aan de pols wil houden van de praktijk. Hij wil met eigen ogen zien hoe het verhaal van de gids overkomt bij de bezoeker. Tijdens de observatie maakt hij meteen notities op zijn tablet. “Het is niet altijd prettig voor een gids om bekeken te worden”, zegt Wim. “Daarom vertrek ik altijd vanuit de positieve kwaliteiten en vanuit het welbevinden van de persoon. Onze gidsen bezitten heel wat competenties en door observatie halen we niet alleen de werkpunten eruit, maar we bekrachtigen ook wat goed loopt. De gidsen verdienen immers erkenning en waardering. De observatie verloopt dus in een collegiale sfeer en bij aanvang geef ik de gids ook altijd een seintje van mijn aanwezigheid. Ik vind het belangrijk om aan kwaliteit te werken, maar dan wel in een sfeer van respect.”

FEEDBACKGESPREK

Zo snel mogelijk na de observatie, nodigt Wim de gids uit voor een gesprek. Eerst laat hij de gids aan het woord om zichzelf te evalueren. Wim: “Ik vertel de gids niet wat ik goed of slecht vind, maar ik beschrijf zo concreet mogelijk het gedrag dat ik bij hem heb waargenomen tijdens de rondleiding. Dat vormt de basis voor de verdere bespreking. Als ik een werkpunt wil aanbrengen, stel ik een vraag naar het waarom van een bepaald gedrag. Zo wil ik bij de gids een denkproces op gang brengen. En hem stimuleren om zichzelf bij te sturen of bijkomende vorming te volgen als nodig.”

Voor Kazerne Dossin is het belangrijk dat de gidsen de missie van het museum respecteren. De gids moet rekening houden met reacties van bezoekers en politiek en filosofisch neutraal blijven. “Het komt voor dat gidsen niet de competenties bezitten die we vooropstellen. Soms hebben mensen een blinde vlek als het aankomt op het eigen functioneren, terwijl ze toch erg gemotiveerd en betrokken zijn. Het is moeilijk om dit in een begeleidingsgesprek ter sprake te brengen, maar we proberen dat op een empathische en constructieve manier te doen”, aldus Wim. In de toolkit voor organisaties met gidsenwerking van Toerisme Vlaanderen kunnen collega-organisaties instrumenten vinden rond het observeren van gidsen, het voeren van een feedbackgesprek en het vertalen van de visie van de organisatie naar de gidsenwerking.

ACTIEPLAN VOOR DE TOEKOMST

Om de gidsenwerking richting te geven in de volgende jaren, ontwikkelde Kazerne Dossin een meerjarenplan. Het bevat een twintigtal actiepunten die voornamelijk draaien rond vorming en intervisie. “Dit plan is geen strak stramien”, licht Wim toe, “eerder willen we op papier zetten waar op dit moment de werkelijke noden liggen voor de gidsenwerking. Bij de uitvoering van het plan houden we dus rekening met de dynamiek die leeft in het museum en bij de gidsen. Er komen immers nieuwe tentoonstellingen bij en er groeien nieuwe inzichten. Ik wil aanstippen dat het plan tot stand is gekomen met medewerking van de gidsen zelf. Tijdens een kick-offbijeenkomst gaven zij aan welke verwachtingen ze koesteren, en deze zijn mee opgenomen in het plan.”

TEAMGEEST

Ik kan collega-organisaties absoluut aanraden om werk te maken van de kwaliteit van de coaching. Daarbij wil ik nog meegeven dat het belangrijk is om coaching vanuit een teamgeest op te bouwen en vanuit een collegiaal perspectief, niet vanuit de hiërarchie van de organisatie. Op die manier wordt kritiek minder snel opgevat als een aanval op de persoon. Daarnaast raad ik aan om de gidsenwerking langzaam en organisch te laten groeien in de organisatie, met nauwe betrokkenheid van het personeel en de gidsen zelf. Bij de gidsen zit een schat aan kennis en ervaringen. Het is belangrijk om die te valoriseren door hen van bij het begin te betrekken.”