

# VOORBEELD

# OBSERVATIE-INSTRUMENT MET BEOORDELINGSSCHAAL

## GROEP

klantgerichtheid	- ●—————● +	.....
		.....
klanteninzicht	- ●—————● +	.....
		.....
groepsdynamica	- ●—————● +	.....
		.....
omgaan met diversiteit	- ●—————● +	.....
		.....

## PRESENTATIE

stemgebruik	- ●—————● +	.....
		.....
taalvaardigheid	- ●—————● +	.....
		.....
non-verbaal communiceren	- ●—————● +	.....
		.....
professionele houding	- ●—————● +	.....
		.....

## PERSOON

flexibiliteit	- ●—————● +	.....
		.....
leiderschap	- ●—————● +	.....
		.....
empathie	- ●—————● +	.....
		.....

## OMGEVING

gebruiken van de omgeving	- ●—————● +	.....
		.....
visueel gidsen	- ●—————● +	.....
		.....

**BELEVING**

verteltechnieken hanteren - ●—————● + .....

interactie hanteren - ●—————● + .....

activerende werkvormen hanteren - ●—————● + .....

**INHOUD EN INTERPRETATIE**

feitenkennis - ●—————● + .....

inzichtelijke kennis - ●—————● + .....

diverse soorten informatie - ●—————● + .....

structureren - ●—————● + .....

afstemmen - ●—————● + .....

**ORGANISATIE VAN DE RONDLEIDING**

timing - ●—————● + .....

positionering, verplaatsing - ●—————● + .....

praktische organisatie - ●—————● + .....

Naam gids: ..... Datum: .....

Groep: ..... Naam observator: .....

Sterke punten: ..... Werkpunten: .....

Afspraken: .....

# HANDLEIDING BIJ HET OBSERVATIE-INSTRUMENT

Het observatie-instrument is een tool waarmee je bepaalde competenties waarover een gids al dan niet beschikt, kan waarnemen. Hoewel een competentie niet zichtbaar is (het is een 'capaciteit'), kan ze wel geuit worden door middel van gedrag. Meetbare en waarneembare gedragsindicatoren omschrijven dit gedrag. Tijdens een observatie gaat het er dus om vooral te letten op het concrete en feitelijke gedrag dat van belang is voor het gidsen: wat de gids doet en zegt of wat hij niet doet of niet zegt. Schrijf daarom ook zo letterlijk mogelijk op wat je ziet of hoort!

Hieronder vind je enkele voorbeelden van gedragsindicatoren waaraan je kan merken of iemand de competentie in de praktijk brengt.

## GROEP

### Klantgerichtheid

- Zich (op voorhand) verdiepen in de groep en zijn kenmerkende factoren.
- Gastvrijheid uitstralen en de groep open, positief en hartelijk benaderen.
- De ontvangst en inleiding aangrijpen om de groep te leren kennen.
- Aandacht hebben voor het fysieke en mentale comfort van de groepsleden.
- Aandacht hebben voor alle groepsleden en hun individuele behoeftes.

### Klanteninzicht

- De ontvangst gebruiken om naar de verwachtingen en leefwereld van de groep te peilen.
- Bij de inleiding vragen stellen om de voorkennis en interesses van de groep beter te leren kennen.
- Nieuwsgierig zijn naar en open staan voor signalen en informatie uit de groep.

### Groepsdynamica

- Aandacht hebben voor de sociale aspecten in de groep.
- Zorgen dat iedereen zich goed voelt.
- Ruimte bieden voor informele momenten.
- Inspelen op reacties en opmerkingen van de groepsleden.

### Omgaan met diversiteit

- Gemakkelijk omgaan met verschillen tussen de groepsleden (taal, cultuur, voorkennis, interesse ...).
- Andere gewoontes en gedrag op een positieve manier verhelderen.
- Verschillende culturele contexten en begrippen met elkaar in verband brengen.
- Rekening houden met verschillen in fysieke mogelijkheden.
- Geen oordelende of discriminerende taal hanteren.

## PRESENTATIE

### Stemgebruik

- Duidelijk articuleren.
- Volume aanpassen aan de omstandigheden.
- Gericht naar de groep spreken.
- Intonatie variëren; niet te vlak spreken.

### Taalvaardigheid

- De taal verzorgen; geen taalfouten, dialect of afgebroken zinnen.
- De taal afstemmen op het niveau van de groep (denk aan vakjargon, moeilijke woorden, familiariteit ...).
- Een natuurlijke taal gebruiken; eigen woordkeuze en geen boekentaal.

### Non-verbaal communiceren

- Expressieve lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen gebruiken.
- Het verhaal ondersteunen door middel van lichaamstaal.
- Een open en ontspannen lichaamshouding aannemen: rechtop staan, de blik richten op de groep, de armen niet te vaak voor het lichaam vouwen ...

#### Professionele houding

- Rust en vertrouwen uitstralen.
- Aanspreekbaar zijn voor de groep.
- Een open en ontspannen houding aannemen.
- De aandacht van de groep krijgen en houden.

### PERSOON

#### Flexibiliteit

- De voorbereide rondleiding gemakkelijk aanpassen aan de voorkennis en interesses van de groep.
- Veel zaken tegelijk in het oog houden en inspelen op wat je ziet.
- Doeltreffend optreden als de omstandigheden veranderen.
- Openstaan voor en op zoek gaan naar nieuwe ideeën.

#### Leiderschap

- De regie in handen houden.
- Autoriteit uitstralen.
- Initiatief en leiding nemen bij de diverse fases van de rondleiding.

#### Empathie

- Het effect van het eigen handelen op anderen observeren en indien nodig bijsturen.
- Oprechte belangstelling en begrip tonen voor de gevoelens en zienswijzen van anderen.
- Zich inleven in de denk- en leefwerelden van de groepsleden en daar rekening mee houden.

### OMGEVING

#### Gebruiken van de omgeving

- De groep zo positioneren dat de omgeving tot haar recht komt.
- De omgeving laten spreken; soms eerst niets zeggen.
- Te bespreken elementen uitkiezen omdat ze visueel ondersteunend zijn voor het verhaal.

#### Visueel gidsen

- De bezoeker gericht laten kijken naar een object of de omgeving.
- Het verhaal opbouwen vanuit de visuele elementen.
- Alleen iets vertellen over een onderwerp als dat visueel wordt ondersteund.
- Inzoomen op visuele details en uitzoomen naar een overzicht, net als een camera.

### BELEVING

#### Verteltechnieken hanteren

- Gebruik maken van stiltes, tempowisselingen, variatie in volumes.
- Hanteren van diverse vertelstandpunten.
- Groepsleden helpen om zich in te leven in een periode of persoon, bijvoorbeeld door gebruik van de tegenwoordige tijd.
- 'Kleur' geven aan het verhaal en een sfeer creëren via expressieve taal en gezichtsuitdrukkingen.

#### Interactie hanteren

- Interactie initiëren, niet wachten tot er vragen komen.
- Open vragen gebruiken en geen sturende vraagstelling hanteren.
- Vragen stellen met verschillende doelen (kijken stimuleren, voorkennis activeren, aan het denken zetten, creativiteit prikkelen ...).
- Reacties verzamelen uit de hele groep, verbinden met het verhaal of terugspelen.
- Dialoog stimuleren binnen de groep.

#### Activerende werkvormen hanteren

- Opdrachten (spel-, teken- of bewegingsopdracht) doelgericht hanteren.
- Opdrachten helder uitleggen en het opdrachtverloop goed managen.
- Variëren met didactisch materiaal en werkvormen.
- Zintuiglijke aspecten integreren en de groep laten proeven, ruiken, luisteren en/of tasten.
- De ervaring verbinden met het verhaal.

### INHOUD EN INTERPRETATIE

#### Feitenkennis

- Correcte informatie gebruiken.
- Voldoende bagage hebben om gemakkelijk te reageren op vragen en reacties.
- Informatie hebben over de diverse kennisgebieden verbonden met het onderwerp.

#### Inzichtelijke kennis

- Verschillende perspectieven op hetzelfde onderwerp bieden.
- Het onderwerp aan andere thema's, de actualiteit en de leefwereld van de groep linken.
- Openstaan voor andere interpretaties van het onderwerp en deze in een ruimer verband plaatsen.

#### Diverse soorten informatie

- Een afwisselende selectie van soorten informatie gebruiken (concepten, persoonlijke verhalen, technische informatie, anekdotes ...).
- Invalshoeken kiezen die aansluiten bij het doel van de rondleiding en de groep.
- Gebruik maken van actuele informatie.

#### Structureren

- Een rode draad gebruiken doorheen de rondleiding.
- Een coherent verhaal brengen.
- Een logische opbouw hanteren, met onderscheid van hoofd- en bijzaken.
- Overgangen en bruggetjes tussen de verschillende onderdelen gebruiken.

#### Afstemmen

- De inhoud aan het kennisniveau van de groep aanpassen.
- Taal en voorbeelden gebruiken in relatie tot de leefwereld en interesses van de groep.
- Inhaken op vragen en reacties uit de groep.

### ORGANISATIE VAN DE RONDLEIDING

#### Timing

- Begin en eind uur van de rondleiding respecteren.
- De rondleiding uitbalanceren; niet te lang op één plek blijven.
- Selecteren bij tijdgebrek; niet onderdelen afraffelen.

#### Positionering, verplaatsing

- Aandacht hebben voor een goede positionering van de groep met betrekking tot zichtbaarheid en verstaanbaarheid
- (en eventuele overlast voor andere bezoekers).
- Letten op de eigen positionering (niet met de rug naar de groep, niet voor het object ...)
- Managen van verplaatsingen: op achterblijvers letten, niet beginnen voor iedereen er is ...

#### Praktische organisatie

- De afspraken gemaakt bij de reservatie controleren tijdens de ontvangst van de groep.
- Omgevingsfactoren in het oog houden met het oog op het comfort van de groepsleden.
- Op voorhand nakijken of er iets veranderd is op het parcours/in het museum.
- Praktische zaken (afspraken met derden) regelen.