

TEVREDEN BEZOEKERS DOOR WAT
ONZE HASSELTSE
PUBLIEKSBEGELEIDERS KENNEN,
KUNNEN, DOEN ÉN ZIJN

Kerncompetenties voor de publieksbegeleiders – een kwalitatief hoogstaande
publiekswerking in Hasselt



HASSELT HEEFT HET.

Waarom competenties?

Jaarlijks bezoeken vele groepen Hasselt. Hierbij staat voorop dat al deze groepen een positieve ervaring hebben en hieruit iets meenemen voor zichzelf in hun verdere leven.

We willen dat de groep in Hasselt ...

- ... zich welkom voelt
- ... een positieve ervaring heeft
- ... kennis meekrijgt
- ... geprikkeld wordt
- ... nieuwsgierig wordt naar meer
- ... iets meeneemt voor zijn verdere leven

De publieksbegeleider die de groep begeleidt, speelt hierin een grote rol. Daarom verwachten wij dat een Hasseltse publieksbegeleider een aantal competenties bezit om van elk bezoek een succes te maken. Deze competenties worden in dit document uitgebreid besproken.

Competenties van de Hasseltse publieksbegeleiders in 8 categorieën

Onze competenties verdelen we in 8 categorieën¹:

- INHOUD
Een stevige inhoud is de basis van een kwaliteitsvolle rondleiding.
- INTERPRETATIE
Je interpreteert de inhoud in functie van de groep en het doel van de rondleiding.
- BELEVING
Een goede rondleiding is meer dan een goed verhaal. Je denkt na over een gepaste aanpak, want zintuigen prikkelen, emoties aanspreken, in gesprek gaan, ... maken van de rondleiding een rijke ervaring.
- OMGEVING
De verbinding tussen de omgeving (museumopstelling, objecten, stadsgezicht, landschappen, ...) en het verhaal maakt een rondleiding uniek.

¹ gebaseerd op de indeling van Toerisme Vlaanderen.

- GROEP
De relatie tussen jou en de groep en de groepsdynamiek bepalen mee de kwaliteit van de rondleiding. Je beïnvloedt je relatie met de groep en stuurt de groepsdynamiek.
- PERSOON
De kwaliteit van een rondleiding wordt deels bepaald door jouw persoonlijkheid. Empathie, flexibiliteit, kritische zin, organisatietalent, creativiteit, ... zijn persoonsgebonden kwaliteiten die een impact hebben op de rondleiding en de ervaring van de groep.
- PRESENTATIE
Jouw presentatie en communicatieve vaardigheden beïnvloeden de kwaliteit van de rondleiding.
- RELATIE MET ORGANISATIE
Je werkt voor een organisatie die de lijnen uitzet en tussen collega's (personeel, collega-publieksbegeleiders, vrijwilligers, ...).

De belangrijkste competenties van de Hasseltse publieksbegeleider (kerncompetenties)

Om kwaliteitsvol te werken, zetten we in Hasselt sterk in op een aantal kerncompetenties. Deze competenties zijn bepalend voor onze organisatie.

We willen dat de Hasseltse publieksbegeleiders de kerncompetenties beheersen. Daarom zetten we hier dan ook sterk op in. Deze competenties vormen het competentieprofiel van 'de publieksbegeleider' waarmee we in Hasselt samenwerken:

- Gastvrijheid/hostmanship uitstralen
- Inzichtelijke kennis bezitten
- Groepsdynamiek stimuleren
- 'Visueel' rondleiden
- Afstemmen
- Interactie tot stand brengen
- Co-creatie hanteren
- Activerende werkvormen gebruiken

Hieronder lichten we deze 8 kerncompetenties uitgebreid toe.

Gastvrijheid/hostmanship uitstralen

Als Hasseltse publieksbegeleider straal je gastvrijheid en 'hostmanship'² uit. De kerngedachte hierbij is dat je jezelf en de anderen (bezoekers, collega's, partners, ...) doorheen het bezoek 'welkom' heet. Je werkt hierbij klantgericht en je verplaatst je in het perspectief van de ander. De bezoeker staat centraal. Je bent enthousiast over je stad/organisatie én over je functie als publieksbegeleider. Dat merkt de groep aan je uitstraling, enthousiasme en oprechte nieuwsgierigheid.

Enkele voorbeelden:

- Je benadert de groep op een positieve manier, ook non-verbaal: *je spreekt de groep meteen aan wanneer je hen ziet staan/arriveren.*
- Je past je, waar mogelijk, aan de wensen van de klant aan: *je groep is erg geïnteresseerd in koken, dus je verwijst tijdens je rondleiding in het Jenevermuseum regelmatig naar de hieraan het culinaire aspect van jenever en de jeneverbes.*
- Je bent gastvrij tegenover personeel en collega-publieksbegeleiders: *wanneer je merkt dat een collega-publieksbegeleider dezelfde ruimte betreedt, dan zorg je ervoor dat je wat doorschuift naar het volgende item.*
- Je bent oprecht nieuwsgierig naar de achtergronden, interesses en zienswijzen van de groep.

Inzichtelijke kennis bezitten

Je hebt voldoende kennis en inzicht in het onderwerp én je kan dit ook plaatsen in een ruimer verband. Je verbindt het onderwerp hiervoor aan andere thema's, de actualiteit en de leefwereld van de groep en je biedt verschillende perspectieven erop. Je staat daarnaast ook open voor andere interpretaties van het onderwerp.

Enkele voorbeelden:

- Je biedt verschillende perspectieven op hetzelfde onderwerp (multiperspectiviteit): *je vertelt in het Modemuseum bij een jurk uit de 19^{de} eeuw niet alleen over de rijke dame die deze jurk droeg, maar ook over de naaister die er wekenlang aan werkte.*
- Je verbindt het onderwerp aan andere thema's, de actualiteit en de leefwereld van de groep: *in het Jenevermuseum verbind je het nieuws over een nieuwe stokerij in Hasselt aan de stokerijenkaart.*

² Hostmanship is een samenvoeging van de Engelse termen hospitality en craftmanship.

- Je staat open voor andere interpretaties van het onderwerp en kan deze plaatsen in een ruimer verband. *Een groepslid kan de moderne constructie van Hans op de Beeck in Herkenrode maar matig appreciëren. Je geeft hen de kans om hun mening hierover te uiten en stelt daarna de vraag of ze vinden dat een modern gebouw/kunstwerk een plaats heeft in een historische context.*

Groepsdynamiek stimuleren

Je speelt in op de aanwezige dynamiek in de groep en werkt hiermee. Je stelt je daarmee zelf ook open voor de groep.

Enkele voorbeelden:

- Je hebt een stimulerende en groepsbindende invloed op de groep: *door wat humor in je verhaal te brengen, schep je een band tussen de groepsleden die elkaar niet kennen.*
- Je hebt aandacht voor sociale aspecten door bijvoorbeeld ruimte te geven voor informele momenten: *je merkt dat jonge bezoekers zuchten en slenteren bij het aankomen. Je polst naar hun gemoed en planning van de dag en geeft hen de kans om hun verveling of frustratie even te uiten.*
- Je speelt in op reacties, opmerkingen en vragen van de groepsleden: *bij een kritische opmerking over 'ondraagbare' haute couture in het Modemuseum start je een dialoog over draagbaarheid in mode waarbij je de hele groep betreft.*
- Je hebt oog voor de dynamiek die heerst in de groep en weet hier handig op in te spelen.

'Visueel' rondleiden

Je creëert een goede balans tussen kijken en vertellen. Je vertelt daarbij alleen iets over de voorwerpen die te zien zijn. Verder laat je de bezoeker gericht kijken.

Enkele voorbeelden:

- Je laat de groep gericht kijken naar de omgeving en bouwt het verhaal op vanuit de visuele elementen: *je vraagt aan de bezoekers wat hen als eerste opvalt in de ruimte en gaat in op de belangrijke aspecten.*
- Je vertelt alleen iets over een onderwerp wanneer dat visueel wordt ondersteund: *bij de inleiding van een tentoonstelling kies je bewust een ruimte of voorwerp uit dat het thema visueel ondersteunt.*
- Je zoomt in op visuele details en zoomt daarna uit naar een overzicht (net als een camera): *je richt de blik van de bezoekers op één bepaald detail van de voorgevel*

van een gebouw in de stad. Daarna richt je hun blik verder op het hele gebouw en eventueel de omgeving van het gebouw.

Afstemmen

Je stemt je verhaal af op de leefwereld en de kennis van je groep.

Enkele voorbeelden:

- *Je past het niveau van je rondleiding aan het kennisniveau van de groep aan: je begeleidt in de Japanse Tuin een groep volwassenen zonder voorkennis over Japan. Je legt daarom dan ook de basisbegrippen aan hen uit.*
- *Je gebruikt taal en voorbeelden in relatie tot de leefwereld en interesses van de groep. In de stad ga je tijdens een stadswandeling voor een groep studenten in op de kunstige graffiti op een muur of je laat hen even nadenken wat een keten als Primark betekent in een modestad zoals Hasselt.*
- *Je haakt in op de reacties en vragen van de groep: wanneer een groep architectuurstudenten het Modemuseum bezoekt geef je extra informatie over de architectuur van het gebouw. Wanneer het gaat om een groep die specifiek voor de silhouetten van Martin Margiela komt, ga je niet in op de architectuur.*

Interactie tot stand brengen

Je hanteert verschillende gesprekstechnieken om een dialoog tot stand te brengen. Je bent oprecht geïnteresseerd in de antwoorden en de inbreng van de groep.

Enkele voorbeelden:

- *Je stelt open en prikkelende vragen die een kijk- en/of denkproces op gang brengen (niet alleen kennisvragen): je vraagt aan een groep jongeren of alcohol nodig is om zich te amuseren op een feestje.*
- *Je stimuleert dialoog binnen de groep en kan een groepsgesprek 'managen'. Je vraagt de groep tijdens de inleiding bij de tentoonstelling 'The Vulgar' in het Modemuseum welke kledij en welk gedrag de groepsleden vulgair vinden. Aan de hand van de reacties stel je bijvragen zoals 'Is dat voor iedereen hetzelfde? Waar ligt de grens tussen 'smaakvol' en vulgair?' Je laat de groepsleden hierover gestuurd met elkaar praten.*
- *Je stelt vragen en verbindt de reacties aan het thema. Je wil in de productieruimtes van het Jenevermuseum graag weten hoe de groepsleden te werk gaan als ze soep koken. Dat verbind je aan het scheiden van vaste en vloeibare stoffen in de jeneverproductie.*

- Je stelt enkel open/prikkelende vragen als je nieuwsgierig bent naar de reacties of antwoorden van de groep: *wanneer je aan een groep vraagt wat volgens hen het modeverschijnsel van dit moment is, is dit ook leerrijk voor jou als publieksbegeleider.*

Co-creatie hanteren

Je bouwt, waar mogelijk, samen met de groep een verhaal op aan de hand van de input vanuit de groep.

Enkele voorbeelden:

- Je verzamelt reacties en durft deze ook terug te spelen naar de groep: *een groepslid vindt het in het Modemuseum onbegrijpelijk dat iemand veel geld wil betalen voor een bepaald kledingstuk. In plaats van zelf op deze opmerking in te gaan, stel je een vraag aan de groep: waarom zou een modeontwerper zoveel geld vragen voor deze jurk? Wanneer wordt een voorwerp waardevol? Je verwijst daarna gedurende de rondleiding terug naar de antwoorden op deze vraag.*
- Je haalt kennis en verhalen uit de groep naar boven en integreert deze in de rondleiding. *Tijdens een stadswandeling blijf je stilstaan aan het Demermanneke. Je vraagt de groep welke verhalen over boemannen zij in hun jeugd te horen kregen. Deze koppel je aan de legende achter het Demermanneke.*
- Je laat de groep mee bepalen waar er wordt gestopt en welke aspecten er aan bod komen. *In de Kruiden- en Inspiratietuinen van de Abdij site Herkenrode laat je de groep bepalen of jullie langs de verfkruiden of de keukenkruiden gaan of allebei.*
- Bij een rondleiding met creatief atelier begeleid je het co-creatieve, gedeelde proces. *Je geeft de groep voldoende vrijheid in hun creatie en speelt voldoende in op hun acties en creaties. Je stuurt bij en laat hen toch voldoende vrij.*

Activerende werkvormen gebruiken

Je integreert actieve werkvormen, muzische werkvormen en zintuiglijke elementen in je rondleiding.

Enkele voorbeelden:

- Je integreert zintuiglijke elementen in je rondleiding en je laat de groep kijken, ruiken, proeven, luisteren en/of tasten: *op Abdij site Herkenrode laat je de groepsleden bewust even luisteren naar de soundscapes op de achtergrond.*
- Je varieert in didactisch materiaal: *in het Modemuseum neem je wat voelstoffen mee zodat de groepsleden het verschil tussen zijde, damast, katoen, ... kunnen voelen.*

- Je gebruikt verschillende (muzische) werkvormen: *je vraagt je groep welke naam zij aan een schilderij in Het Stadsmus zouden geven.*

Onder deze competentie verstaan we ook het hanteren van nieuwe media. Je zet digitale apparaten in om een andere vorm van informatie te geven of de inleving te stimuleren. Je maakt ook gebruik van digitale apparaten ter ondersteuning van activerende werkvormen.

Enkele voorbeelden:

- *Je vraagt je groep om hun eigen link met Herkenrode op de aanwezige touchscreens op te zoeken.*
- *Je vraagt je groep om met hun smartphone een foto van Martin Margiela op te zoeken.*
- *Je gebruikt in het Jenevermuseum een tablet met extra beeldmateriaal om aan je groep te tonen.*

Andere belangrijke competenties

Uiteraard zijn de kerncompetenties niet de enige competenties die ervoor zorgen dat een begeleid bezoek een succes is. Ook andere vinden wij belangrijk voor een geslaagd begeleid bezoek. Om hier met het hele team van publieksbegeleiders naartoe te kunnen werken, volgen we geregeld een begeleid bezoek mee. We letten daarbij op de competenties die hieronder opgelijst³ staan.

PERSOON

- Hostmanship/gastvrijheid
- Leiderschap
- Flexibiliteit
- Leergierigheid
- Empathie/oprechtheid

PRESENTATIE

- Professionele houding
- Stemgebruik
- Taalvaardigheid
- Non-verbaal communiceren

INHOUD

- Feitenkennis
- Inzichtelijke kennis (inclusief inspelen op actualiteit)

GROEP

- Omgaan met diversiteit
- Groepsdynamiek
- Klanteninzicht
- Klantgerichtheid

OMGEVING

- Gebruiken van de omgeving
- 'Visueel' rondleiden

³ Een uitgebreide omschrijving van deze competenties vind je op <http://kwaliteit.toerismevlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/WAAIER%20-Competentiewaaier.pdf>

INTERPRETATIE

- Afstemmen
- Structureren

BELEVING

- Verteltechnieken hanteren
- Co-creatie hanteren
- Interactie hanteren
- Activerende werkvormen hanteren

RELATIE MET ORGANISATIE

- Loyaliteit
- Samenwerken