

Het observeren van rondleidingen is een van de belangrijkste manieren om te werken aan de kwaliteit van de rondleidingen en de competenties van de gidsen. Het is een evaluatiemoment na de inwerkperiode van een nieuwe gids, bij het ontwikkelen van een nieuwe rondleiding of in het kader van permanente evaluatie. Maar het volgen van de rondleiding wordt voor de gids pas echt een leersituatie als er na het observeren een feedbackgesprek plaatsvindt.

Hieronder geven we een aantal tips voor een goed feedbackgesprek.

1. Maak op voorhand duidelijke afspraken met de gids

- Geef vooraf het doel aan van het observeren en het feedbackgesprek. Is het de jaarlijkse volgronde, de evaluatie na de inwerkperiode of zijn er klachten geweest?
- Vraag vooraf aan de gids of er specifieke vragen of aandachtspunten zijn waarop hij/zij graag feedback wil.
- Maak (bij voorkeur) gebruik van een observatie-instrument. Dit instrument structureert het observeren en biedt een basis voor het feedbackgesprek. Ook voor de gids is het dan op voorhand duidelijk waarop wordt gelet.



INSTRUMENT - SCHEMA: Voorbeeld observatie-instrument

- Probeer het feedbackgesprek direct na de rondleiding te plannen. De indrukken en ervaringen zijn dan nog voor beide partijen helder en fris.
- Spreek op voorhand af wat er zal gebeuren met de uitkomsten (inventarisatie van sterktes en zwaktes, eventuele leerdoelen en opleidingswensen). Kan er ondersteuning komen, een vervolgtraject, een aanpassing van de rondleiding of van de werking van de organisatie, een beslissing over het al dan niet voortzetten van de samenwerking ...?

2. Denk aan de feedbackprincipes

- Benader de gids/je collega met respect.
- Wees specifiek en concreet (wie-wat-waar-wanneer-hoe)

Bijvoorbeeld:

- **NIET:** Je drukt je af en toe wat te vaag uit.
- **WEL:** Het verhaal bij het eerste object was niet concreet genoeg. Ik hoorde vooral algemene informatie over..., veel minder specifieke feiten en verhalen over..., zoals...

- Spreek zoveel mogelijk in ik-boodschappen in plaats van jij-boodschappen en beschrijf wat je feitelijk hebt opgemerkt en waargenomen (ik zie, ik hoor, ik merk; en niet: jij bent, jij doet).

Bijvoorbeeld:

- Ik zag dat je niet altijd oogcontact had met de groep
- Ik hoorde je weinig vragen stellen

- Richt je feedback op gedrag of aanpak in plaats van op de persoon van de gids.

Bijvoorbeeld:

- **NIET:** Je bent niet interactief.
- **WEL:** Ik merkte in de rondleiding dat je weinig vragen stelt.

- Geef aan welk effect het gedrag of de aanpak van de gids heeft op de groep en op jezelf als observator.

Bijvoorbeeld:

- Toen je het filmpje op de iPad liet zien, kwam de groep vanzelf dichterbij staan. Ze leken zeer geïnteresseerd.
- Bij de kerk vond ik dat je te lang bleef vertellen. Ik kreeg moeite om mijn aandacht erbij te houden en dat merkte ik ook aan de deelnemers rondom mij. Mensen pakten hun gsm.

- Pas op voor stellingen en stel eerder vragen.

Bijvoorbeeld:

- **NIET:** Je moet meer vragen stellen.
- **WEL:** Wat kan je allemaal doen om de groep meer te betrekken?

3. Structureer het gesprek

- Vraag eerst aan de gids wat de eigen indruk is van de rondleiding. Vraag bijvoorbeeld naar het beste en het slechtste moment van de rondleiding. Sluit hier je eigen observaties en feedback op aan.
- Of: maak gebruik van het observatie-instrument en overloop samen de diverse aspecten/competenties.



INSTRUMENT: - SCHEMA: Voorbeeld observatie-instrument

- Of: vraag de gids het reflectie-instrument in te vullen en gebruik dat als basis voor het gesprek.



INSTRUMENT - SCHEMA: Voorbeeld reflectie-instrument

4. Overloop de conclusies en afspraken

- Benoem en bespreek wat goed gaat en benoem en bespreek waaraan gewerkt kan worden. Durf ook duidelijk te zijn als iets echt niet goed ging.
- Maak aan het einde van het gesprek een samenvatting van de bevindingen. Overloop afspraken over toekomstige opvolging en mogelijke vervolgstappen.
- Maak een kort verslag van de conclusies en afspraken, en zorg ervoor dat elke partij een exemplaar krijgt.