



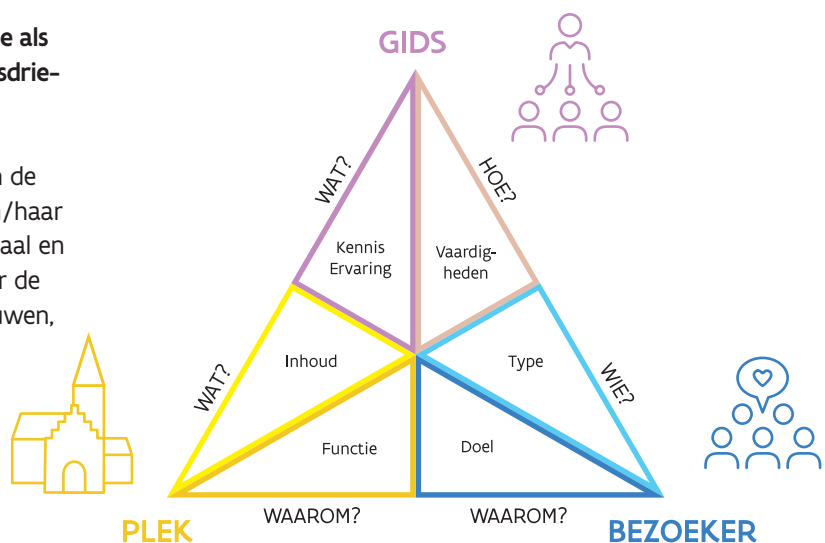
# IMPACTVOL GIDSEN: EEN DANS VAN 3 SPELERS DE BELEVINGSDRIEHOEK

In de **belevingsdriehoek** wordt de relatie tussen de gids, de bezoeker en de plek gevisualiseerd. De 'plek' verwijst naar het gebouw, het museum, het kunstwerk, de erfgoedsite, de natuur, de streek, ... waar je gidst. Wanneer die 3 'spelers' goed op elkaar afgestemd zijn, krijgen de bezoekers een **optimale beleving**, een onvergetelijke ervaring.

Als gids speel je een cruciale rol om de interactie tussen de bezoeker en de plek, tussen de bezoekers onderling en tussen jou als gids en de bezoekers te faciliteren. Jij kent het verhaal van de plek en gebruikt doelgericht technieken om de aandacht van de bezoeker te prikkelen, richten en houden. Zo bezorg je de bezoeker een boeiende beleving. Ze komen hierdoor misschien zelfs terug of vertellen het verder...

In deze tool vind je zowel een eenvoudige als een gedetailleerde versie van de belevingsdriehoek.

In de **eenvoudige versie** zie je de dans van de drie spelers duidelijk. Wanneer de gids zijn/haar kennis en vaardigheden inzet om het verhaal en de boodschap van de plek te vertalen naar de bezoekers en samen het verhaal op te bouwen, is het doel bereikt.



<sup>1</sup> De term 'plek' is gebaseerd op de strategie 'Reizen naar Morgen' van Toerisme Vlaanderen en stemt overeen met de term 'Omgeving' in de competentiewaaijer voor gidswerking die Toerisme Vlaanderen enige jaren terug ontwikkeld heeft. Onder plek verstaan we zowel een museum-opstelling als een object in een vitrine, zowel een stadsgezicht als een detail een gevel, zowel een landschap als een boom.

In de gedetailleerde versie worden de verschillende aspecten van deze relaties ontleed. Je leest de gedetailleerde driehoek best van buiten naar binnen. In de buitenste schil zie je waarmee de gids best rekening houdt op voorhand, bij het voorbereiden van de gidsbeurt. In de tweede schil staat wat de gids doet tijdens de rondleiding. In de kern van de driehoek zie je de gewenste effecten.

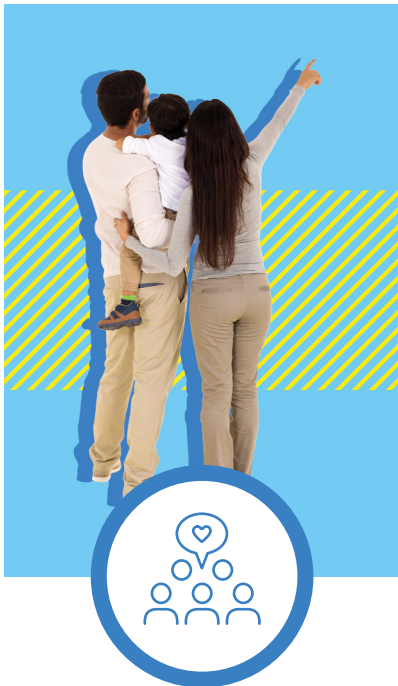
Je leest de gedetailleerde driehoek best van buiten naar binnen.



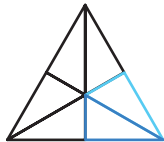
### DE DANS VAN 3

Als alle onderdelen van de belevingsdriehoek goed op elkaar afgestemd zijn, als je via je kennis en vaardigheden de inhoud en de functie van de plek kunt linken aan het doel van je type bezoeker, dan zullen zowel **jij, je bezoekers als de plek waarvoor je gidst, tevreden zijn.**

# BEZOEKER



## DOEL VAN HET BEZOEK



Als gids streef je de **tevredenheid** van de bezoekers na. Dit kan je bereiken door rekening te houden met het **doel** (waarom komen de bezoekers?) en met de **verwachtingen** van de bezoekers.

Elke bezoeker heeft zijn eigen redenen om die dag de plek te bezoeken. Sommigen willen graag iets bijleren, anderen zoeken een – culturele vrijetijdsbesteding, weer anderen zien het als een manier om samen met anderen een fijn moment door te brengen, sommigen komen omdat ze moeten,.... Als gids is **inzicht in de bezoeker** daarom cruciaal. Bevestig daarom je opdrachtgever op voorhand. Idealiter verzamelt je organisatie deze informatie bij de reservering. Observeer je bezoekers en stel vragen. Als je weet **waarom** ze de rondleiding willen volgen, kun je beter bij het **doel** aansluiten.

Bezoekers hebben ook **verwachtingen** over de rondleiding. Geef hen meteen duidelijkheid door **leiderschap** op te nemen en transparant te zijn over het verloop en de organisatie van de rondleiding.

## TYPE BEZOEKER

Elke bezoeker wil zich welkom voelen en persoonlijk aangesproken voelen. Ze willen dat er een **fijne sfeer** heerst, ze willen genieten en ten volle participeren.

Om een optimale beleving voor je bezoekers te creëren is **verbinding** maken met je publiek van cruciaal belang. Bovendien geeft dit je informatie over welk type bezoeker(s) je gidst. Afhankelijk van de **kenmerken van de groep** kun je je aanpak aanpassen. Want elke groep is anders en vraagt een andere aanpak. Gezinnen met jonge kinderen vragen om andere communicatie, bezoekers uit het buitenland hebben een ander referentiekader, pubers hebben grenzen nodig én uitdaging, een groep collega's wil ook wel plezier maken en lachen, ... Je vraagt best op voorhand wie ze zijn en met hoeveel ze komen. Bereid je op verschillende scenario's voor. Flexibel inspelen op het type bezoeker is essentieel voor een goede gids.

Wanneer er **specifieke noden** zijn in de groep, zoals fysieke beperkingen, anderstaligheid of andere, is het jouw verantwoordelijkheid als gids om hiermee rekening te houden. Op die manier kan elke bezoeker volwaardig deelnemen aan de rondleiding.

Sommige bezoekers ervaren we als moeilijker dan andere. Als gids kom je soms in situaties terecht waarbij je niet goed weet hoe je moet reageren. Iemand vertoont storend gedrag, onderbreekt je, bezoekers babbelen onderling of kijken veel op hun smartphone. Ook in die situaties moet je als gids vaardig en professioneel reageren. Je draagt zorg voor elke bezoeker en streeft ernaar dat hij een boeiende beleving ervaart.





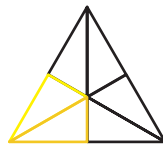
## DE PLEK



*Het verleden is bepalend voor alles wat in de toekomst gebeurt. Bij de ontelbare schatten aan erfgoed, kunstvoorwerpen, gebouwen en gebeurtenissen willen we die zaken uit het verleden benoemen die we belangrijk vinden om het heden en de toekomst te begrijpen of juist aan te voelen.*

Vandelacluze et al. 2009

### FUNCTIE VAN DE PLEK



Wanneer de bezoeker de **betekenisgeving** van de plek ervaart, erdoor geraakt wordt of begrijpt, dragen erfgoed en gebeurtenissen bij tot genuanceerder denken en beter begrip van het heden.

Je 'gidst' niet 'zomaar'. De plek waar je gidst heeft een educatieve, esthetische, landschappelijke, culinaire, culturele en/of historische waarde die je deelt met anderen. Wat is het **doel** van je gidsbeurt? Wat is de **boodschap** van het museum of de plek waar je gidst? Wat maakt het waardevol om te delen? De gids geeft betekenis aan het verleden en het heden, aan gebeurtenissen, aan voorwerpen en gebouwen.

Als gids werk je soms voor een organisatie of met collega's. Loyaal zijn naar de opdrachtgever, flexibel omspringen met eventuele veranderingen, helder communiceren en rekening houden met timing, andere gidsen en de plek zelf, zijn tekenen van **professionaliteit**.

### INHOUD VAN DE PLEK

Bezoekers tekenen in op een gidsbeurt, komen speciaal ter plekke en zijn benieuwd naar wat ze er zullen ontdekken. Als gids wil je dan ook dat die bezoeker **contact** maakt **met de plek**. Jij zal ze daarbij helpen.

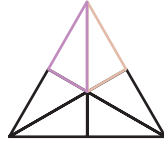
Zoek daarom verschillende **aanknopingspunten**. Gebruik de plek als vertrekpunt, laat je bezoekers iets vanuit verschillende posities bekijken en beleven.

Jij kent het verhaal van de plek ... en kunt als expert dit verhaal brengen aan je bezoekers. Daarvoor heb je **brede informatie** opgezocht. Hoe beter je die kennis in de vingers hebt, hoe meer je kunt inspelen op de **vragen** en de inbreng **van de bezoeker**. Met je verhaal laat je de bezoekers de plek ontdekken en beleven. Jij laat hen niet alleen de inhoud horen, maar ook kijken, voelen, ruiken en misschien zelfs proeven!

# GIDS



## KENNIS EN ERVARING VAN DE GIDS



De gids is de expert die het verhaal van de plek door en door kent. Bezoekers zijn tevreden als ze de essentie van dat verhaal **inhoudelijk begrijpen**. Het is behapbaar, ze kunnen het linken aan wat ze al weten, ze zijn erdoor verrast of geraakt en ze vertellen het verder.

Jij bepaalt als gids welk verhaal er verteld wordt. Je verdiept je in de inhoud van je gidsbeurt. Dit doe je zowel in de diepte (bijvoorbeeld de belangrijke actoren of drijfveren), ... als in de breedte (de context, wat voorafging, het verband met andere tijden, plaatsen of de actualiteit). Zo bouw je een **rijk verhaal**. Je legt hierbij de brug tussen wat de bezoeker al weet en nog kan leren. Jij vertaalt de inhoud van de plek naar de leefwereld, **voorkennis en interesse** van de bezoeker.

Daarnaast speelt ook je persoonlijke ervaring een rol. Jij bent vast niet toevallig dáár gids. Wat verbindt jou met de plek? Heb je persoonlijke herinneringen, gevoelens of ervaringen met de betekenis ervan? Waarom word je erdoor geraakt. Wat bindt je? Die passie en interesse kun je gebruiken om je inhoud te **verrijken**, je bezoeker te boeien en de beleving uniek te maken.

Wanneer je verhaal is opgebouwd rond een sterke en heldere rode draad en je bewust kiest wat je wel en niet vertelt, zullen bezoekers makkelijker kunnen volgen. Je bouwt een **coherent verhaal** op, onderscheidt hoofd- en bijzaken en linkt elke deelvertelling aan de essentie of rode draad.

## GIDSVAARDIGHEDEN

Als gids zet je brede gidscompetenties in. Je wil dat bezoekers zich kunnen **inleven** in personen en gebeurtenissen, dat de plek spreekt. Kortom, dat ze een boeiende **ervaring** hebben.

Kennis en persoonlijke ervaring alleen zijn niet voldoende om een goede gids te zijn. Er bestaan allerlei technieken die je gericht kunt inzetten tijdens een gidsbeurt. Zo zijn bijvoorbeeld je **vertelvaardigheden** erg belangrijk. Je zorgt voor een sterk verhaal met een stevige structuur en genoeg inhoud. Om spanning op te bouwen kun je anekdotes toevoegen, details en emotie. Je non-verbale **presentatie** ondersteunt daarbij je verhaal. Je gebruikt je stem, oogcontact en je lichaam om de aandacht van de bezoeker te trekken en te houden. Je gebruikt de ruimte of voorwerpen gericht in je verhaal, je last stiltes in, herhaalt woorden of zinnen en legt nadrukken. Je observeert, stelt vragen om je publiek in te schatten en past je verhaal daaraan aan.

Bedenk daarnaast activerende **werkvormen** om je bezoekers niet alleen te laten luisteren, maar ook te laten meedenken, dialogeren, proeven, luisteren, voelen, zoeken, vergelijken, ... Naast het stellen van vragen om bezoekers **interactief** te betrekken, zijn er ontzettend veel mogelijkheden om hen **actief** te laten deelnemen, nadenken, kijken, ...

Wees er ook op voorbereid dat niet altijd alles loopt zoals gepland. Hier soepel mee kunnen omgaan, loslaten, improviseren en inspelen op de gebeurtenis zijn bijgevolg ook belangrijke vaardigheden van een goede gids.