



Interactief rondleiden van je publiek

Tips om bezoekers van je erfgoedevenement te begeisteren

Rondleiden is een kunst. Niet elke gids slaagt erin om bezoekers mee te slepen, en niet elke gids is een geboren verteller, maar de kneepjes van het vak kan iedereen leren. In het najaar van 2014 werden de vormingsavonden ‘Interactief rondleiden van je publiek. Inleidende vorming voor gelegenheidsgidsen tijdens erfgoedevenementen’ georganiseerd in het kader van Erfgoed in de Praktijk, een laagdrempelige vormingsreeks die de deelnemers helpt bij de organisatie van hun activiteiten tijdens erfgoedevenementen als Erfgoeddag, Open Monumentendag en Open Kerken Weekend. De partners van Erfgoed in de Praktijk zijn Familiekunde Vlaanderen, FARO, Heemkunde Vlaanderen, Herita en Stichting Open Kerken. Tijdens de vormingen in de vijf Vlaamse provincies dachten gelegenheidsgidsen, professionele gidsen, heemkundigen en erfgoedwerkers samen na over de ontsluiting van lokaal erfgoed op een interactieve manier. Dit kan gebeuren tijdens een rondleiding of bezoek naar aanleiding van een erfgoedevenement, maar is uiteraard eveneens van toepassing op een permanent aanbod. Dit artikel is een neerslag van die vorming met heel wat tips om in interactie te treden met je bezoekers.

Waarom interactief rondleiden?

Als bezoeker van een documentatiecentrum, monument, kerk, tentoonstelling, museum, huis, archief, buurt, bibliotheek of heemkundige collectie word je liefst ontvangen door een enthousiaste gids.



De cursus interactief rondleiden van je Publiek in het Modemuseum te Hasselt.

Na de rondleiding weet je iets over het gebouw, de voorwerpen of het thema van de tentoonstelling. Met andere woorden, je hebt iets geleerd. Maar bij voorkeur beleefde je ook een fijne tijd, heb je een ervaring opgedaan, werd je geprikkeld om vragen te stellen, na te denken, te voelen, en anders te kijken.

Een gids is dus niet enkel de expert die informeert. Via allerlei al dan niet digitale media (internet, brochures, audioguides) kunnen mensen alle mogelijke informatie opzoeken, soms zelfs ter plekke, bij het erfgoed. Maar als gids ben je de onmisbare menselijke factor tijdens een bezoek aan een erfgoedevenement. Daarom is interactief gidsen, in tegenstelling tot een gids die louter gegevens meedeelt, en een interactieve rondleiding, in tegenstel-

ling tot een bezoek gebaseerd op eenrichtingsverkeer, warm aanbevolen.

Informereren is namelijk belangrijk, maar niet voldoende. Als gids maak je mensen warm voor erfgoed, en dit lukt beter wanneer je bezoekers betrokken zijn. Je creëert een situatie met ruimte voor vrijheid, betrokkenheid en dialoog. Pure kennisoverdracht zorgt voor een eenzijdige communicatie. Wanneer je samen met de bezoekers kijkt naar het erfgoed en zo kennis en betekenis construeert, wordt er een beleving gestimuleerd. Die kan je bereiken door interactief rond te leiden. Hiervoor kan je gebruik maken van verschillende methoden en rollen, afhankelijk van de groep en het moment in de rondleiding.

Een beproefde methodiek is het vertellen van een verhaal met een spannende opbouw. Organiseer je rondleiding, bepaal je inleiding, het midden en een slot, en gebruik een rode draad als houvast. Evenementen hebben vaak een centraal thema dat je als leidraad kan gebruiken.

Welke thema's van toekomstige evenementen zijn al bekend?

Erfgoeddag zondag 24 april 2016: Rituelen
Week van het Bos 19 tot 16 oktober 2016:

Sport

Open Kerkenweekend 4 en 5 juni 2016:

Klanken en stilte

Erfgoeddag zondag 23 april 2017: Zorg

Erfgoeddag zondag 22 april 2018:

Kies voor erfgoed

Vorbereiding

Vooraf bepaal je wat de doelstelling is van de interactieve rondleiding en waarom interactie belangrijk is. Je motivatie is heel belangrijk en kan meervoudig zijn: de omgeving tot leven laten komen, interesse opwekken voor een plaats of een onderwerp, het vertellen van een verhaal, bezoekers iets laten beleven, enzovoort.

Bekijk vooraf zeker ook welke groep mensen er voor jou zal komen te staan: het is belangrijk de inhoud van je rondleiding en de manier van rondleiden af te stemmen op de eigenschappen van je doelgroep.

Tijdens de voorbereiding leg je vast wat de be-

zoekers moeten weten, kunnen, doen of ervaren. Welke informatie geef je mee, welke vaardigheden worden geoefend, welke zintuigen komen aan bod? Overdonder mensen niet met feiten en data. Selecteer, doseer en breng je informatie op een verhalende manier over.

Je kan de bezoekers ook vaardigheden aanleren tijdens de rondleiding. Laat hen bijvoorbeeld zelf iets maken of opzoeken. Bezoekers van een documentatiecentrum kan je als opdracht geven om familieleden op te sporen aan de hand van archiefstukken. Of in een ambachtenmuseum je kan hen gereedschap geven om een ambacht uit te proberen.



De cursusavond Interactief rondleiden van je publiek vond ook plaats in het Paleis op de Meir te Antwerpen.

Actie zorgt voor variatie en veel mensen leren door iets te doen. Zo kan je de bezoekers ook laten luisteren naar specifieke geluiden die bij de locatie passen, of naar muziek. Iets mogen aanraken of een geur opsnuiven vergroot eveneens hun betrokkenheid. Denk hieraan bij de voorbereiding en zoek bijvoorbeeld gepaste opnames.

In een kerk het geluid van het orgel of de klokken laten horen zorgt ongetwijfeld voor hernieuwde aandacht van je toehoorders. Muziek kan te ma-

ken hebben met de locatie en kan dus een extra bron van informatie zijn, maar kan ook voor sfeer zorgen, als je bijvoorbeeld een opname van een opvoering van een fanfare laat horen, of trouwmuziek in een trouwkapel.

Mensen raken graag materialen aan, maar meestal is dit onmogelijk op een plek waar erfgoed wordt bewaard. Als gids kan je voorbeelden meebrengen zodat bezoekers kunnen voelen dat bepaalde stoffen zacht zijn, en steensoorten hard.

Bij elke plek kan je wel een geur bedenken. In het Red Star Line Museum snuif je de typische ontsmettingsmiddelen op uit de 19de eeuw, een verzameling koffiemolens breng je tot leven dankzij gebrande koffiebonen, en bij een verhaal over de Eerste Wereldoorlog hoort de geur van springstof. Je kan je bezoekers eveneens een geur laten oproepen in hun fantasie, op basis van een herinnering: 'Wat kookte jouw grootmoeder op de Leuvense stoof?'

Interactief rondleiden in het Red Star Line Museum



Geertje Cools als gids aan het werk in het Red Star Line Museum. Foto Noortje Palmers ©Red Star Line Museum

In het Red Star Line Museum in Antwerpen treden gidsen in dialoog met de bezoekers. Tijdens een rondleiding staan interactie en participatie centraal. Voor de rondleiding probeert de gids zoveel mogelijk te weten te komen over de groep: samenstelling, leeftijd, herkomst, reden van het bezoek. Dankzij deze kennis kan de gids inspelen op de bezoekers. Deze informatie wordt verkregen via de reserveringen, maar ook het moment van aankomst en het begin van de rondleiding zijn cruciaal voor de gids, om zich te informeren. De gids stelt vra-

gen om de groep beter te leren kennen en stelt de bezoekers op het gemak.

De opstelling in het Red Star Line Museum heeft een verhalend karakter. Samen met concrete vragen van de gids stimuleert dit het inlevingsvermogen van de bezoekers. De gids polst ook telkens of er mensen in de groep zijn die een link hebben met het thema van het museum, en of zij voorouders, familieleden, vrienden of kennissen hebben die ooit verhuisd zijn naar een ander land, al dan niet met schepen van Red Star Line. Verhalen die naar boven komen worden tijdens de rondleiding door de gids gebruikt om verder in gesprek te gaan en om het ruimere verhaal van het museum te vertellen en te illustreren. Om interactief rond te leiden moet de gids grondig voorbereid en flexibel zijn, en kunnen inspelen op elke groep die het museum bezoekt.

Het Red Star Line Museum is ingericht zodat iedereen aan zijn trekken komt, doeners, denkers, beslissers en dromers. Het is belangrijk dat de gids hier op inspeelt en de aandacht vestigt op wat alvast voorhanden is, zoals de geurinstallatie, de puzzel gebaseerd op een oude test die de bezoekers mogen maken, de databanken die ter beschikking staan voor onderzoek, enzovoort. Tijdens de rondleiding stelt de gids diverse vragen, zodat iedereen zich aangesproken voelt. Vragen over wat er te zien is in het museum, maar er wordt ook gepolst naar wat bezoekers voelen, denken, dromen, beleven. Heb je zelf verhuiservaringen, wat zou jij meenemen op een lange reis, waarom zou een familie ooit een bepaalde beslissing hebben genomen?

Het museum bereikt een divers doelpubliek. Interactief rondleiden betekent sowieso openstaan voor de inbreng van alle bezoekers. De gids houdt rekening met onder andere leeftijd, studierichting, achtergrond. Daardoor zien interactieve rondleidingen er altijd anders uit. Het verhaal wordt steeds een beetje anders verteld zodat iedereen zich betrokken voelt. Het einde van de rondleiding is eveneens erg belangrijk. De gids vraagt wat de bezoekers ervan vonden en of ze bereid zijn ook hun eigen verhaal te delen met het museum. Interactiviteit staat centraal vanaf het begin tot en met het einde.

Rollen en houdingen van de gids

Ten eerste treed je op als **gastheer of -vrouw** van de plek die men komt bezoeken. De verwelcoming is daarbij het uitgelezen moment om kennis te maken met je bezoekers. Zorg ervoor dat de groep zich goed voelt want daardoor zullen de deelnemers sneller bereid zijn in gesprek te gaan. Een informeel gesprek aan het begin van de rondleiding legt de basis voor interactie.

Door een open houding aan te nemen en te zorgen voor een veilige sfeer, kan je polsen naar de verwachtingen en de voorkennis van de groep. Waarom komen ze, waarom zijn ze geïnteresseerd, wat willen ze weten en leren kennen? Daarnaast ben je als gids ook een **verteller** die informatie verbindt met de leefwereld van de bezoekers en gebruik maakt van non-verbale communicatie. Oogcontact, elke bezoeker persoonlijk aankijken, zorgt voor instant betrokkenheid.

Tot slot ben je eerder een **begeleider of gespreksleider** die samen met de mensen kijkt en een dialoog tot stand laat komen, dan dat je een alleswetende leider bent die boven de groep staat. Het is belangrijk om respect en interesse te tonen voor wat het publiek vraagt en meedeelt. Een interactieve gids gaat ervan uit dat hij of zij iets nieuws kan leren tijdens de rondleiding en moet bovenal goed kunnen luisteren.

Methodieken

Uiteraard sluit het stimuleren van participatie en dialoog niet uit dat je als expert ook informatie mag overbrengen. Maar een interactieve rondleiding is geen opsomming van gegevens. Vertrek vanuit wat er te zien is en schets daar je verhaal. Immers: als je geen gebruik maakt van elementen uit de omgeving, kan je jouw verhaal even goed vertellen in een lezing. De omgeving speelt dus een cruciale rol. Je wilt namelijk dat de mensen nog een keer terugkeren naar die specifieke plaats. Laat mensen gerust even rondkijken en de buurt in zich opnemen vooraleer je het verhaal opbouwt.

Een interactieve rondleiding is vanaf het begin actief, zo zijn de verwachtingen duidelijk. Een erg eenvoudige, voor de hand liggende tip is de mededeling dat er steeds vragen gesteld mogen worden. De gids toont zich op deze manier expliciet open en geïnteresseerd. Vertrek bij het rondleiden vanuit het publiek en pas je aan je doelgroep aan. Speel in op je publiek en ga in op hun vragen. Kijk samen met de bezoekers naar het erfgoed en bouw samen een

betekenis op. Laat mensen zelf iets onderzoeken en ontdekken, maak hen nieuwsgierig en laat hen ook nieuwe dingen zien. Zo ontstaat er een dialoog tussen de gids, de bezoekers en het lokale erfgoed.



97 deelnemers volgden de vorming interactief rondleiden van *Erfgoed in de Praktijk* in het najaar van 2014 met geertje Cools als lesgeefster. De vorming vond plaats in Hasselt (foto – 14 deelnemers), Aalst (17 deelnemers), Antwerpen (25 deelnemers), Kortrijk (21 deelnemers) en Dilbeek (20 deelnemers).

Publieks- en vraaggericht gidsen

In gesprek gaan met je groep vergt een goede voorbereiding en wat oefening. Gebruik de vragen en de opmerkingen van het publiek als uitgangspunt, maar stel zelf ook vragen aan de bezoekers. Doe dat liefst met ‘open vragen’, want zo wordt het antwoord niet gesuggereerd en zijn er meerdere antwoorden mogelijk dan ‘ja’ of ‘nee’.

Enkele voorbeelden: ‘Wat valt op aan dit huis?’, ‘Welke materialen zie je in deze ruimte?’ of ‘Waarom hadden mensen vroeger een Leuvense stoof in de woonkamer?’ Iedereen kan een antwoord verzinnen op dit soort vragen en ze stimuleren en richten het kijken van de bezoekers.

Ook vermijd je best pure kennisvragen. Een bezoeker zal zich ongemakkelijk voelen als hij/zij het antwoord niet kent. Geef hen ook even de tijd om na te denken én geef hen ook de tijd om hun zin af te maken en luister actief, anders lijkt het alsof je niet oprecht geïnteresseerd bent. Tracht de vraag ook zo objectief mogelijk te formuleren: geef je eigen mening niet direct mee want zo beïnvloed je al direct het antwoord. Maak daarna gebruik van hun reacties, ideeën en associaties van de bezoekers door linken te leggen, aansluiting te vinden met de leefwereld van het publiek en te verdiepen. Dit kan leiden tot meer betekenis en kennis van het lokale erfgoed. Koppel antwoorden en opmerkingen van de bezoekers aan de rode draad, aan de opstelling, aan

de voorwerpen, aan het gebouw, aan de inhoud van de rondleiding. Het is ook een manier om het kijken en ervaren nog meer te richten. Tijdens een dialoog breng je als gids nieuwe informatie aan en geef je zo impulsen om verder te kijken, te denken, te interpreteren, te voelen.

Zorg voor voldoende afwisseling en pas je aan wanneer de groep aangeeft dat het tempo hoger of net lager mag. Elke groep is daarin anders. Dit is vooral een kwestie van aanvoelen: wanneer willen de mensen luisteren en rustig kijken, wanneer is actie nodig, wanneer mag je dieper opgaan in een dialoog, enzovoort. Tijdens een interactieve rondleiding put je uit een repertoire aan vaardigheden en methodieken.



Deelnemers aan de workshop Interactief rondleiden in het Paleis op de Meir stellen hun groepswerk voor.

Waar je ook best rekening mee houdt is dat niet iedereen op dezelfde manier leert. De Amerikaanse pedagoog Kolb onderscheidt vier leerstijlen die je kan integreren in je rondleiding. **Doeners** houden van actie en zijn geïnteresseerd in gebruikstoepassingen, **dromers** bedenken graag iets nieuws en stellen veel waaromvragen, **denkers** reflecteren en leggen linken, en **beslissers** tenslotte hakken graag knopen door en willen weten hoe iets gemaakt is. Veel musea passen deze theorie al langer toe. In het Brusselse Muziekinstrumentenmuseum bijvoorbeeld onderzoeken en ontdekken bezoekers aan de hand van een maquette het verschil in de werking van een piano en een klavecimbel, een methodiek die zowel doeners als beslissers aanspreekt, en in

mindere mate ook dromers en denkers. Tijdens een bezoek aan het MAS word je op elke verdieping aangespoord je 'spoor' achter te laten. Doeners tekenen een nieuwe skyline voor de stad Antwerpen en noteren een boodschap in een fles, dromers bedenken een wens, denkers testen uit welk machts-type ze zijn, en beslissers beantwoorden de vraag 'Is er leven na de dood?'.

Erfgoed voorstellen aan kinderen

De praktische tips in dit artikel kunnen gebruikt worden voor alle doel- en leeftijdsgroepen en zullen ervoor zorgen dat je interactieve rondleiding niet op een krampachtige manier gebeurt. Vooral kinderen en jongeren zullen afhaken wanneer tijdens een rondleiding enkel de gids aan het woord is.

Voor kinderen en jongeren is het begrip erfgoed erg abstract, maar wat verzamelen en bewaren betekent weten ze allemaal. Door hierover vragen te stellen en met hen in dialoog te gaan kan je hen in de richting van volgende definitie sturen: 'erfgoed is alles wat we overerven van vorige generaties én wat we de moeite waard vinden om te bewaren voor toekomstige generaties. Er zijn drie soorten erfgoed: dingen, plaatsen, en verhalen van mensen.' Dingen (roerend erfgoed) zijn tekeningen, schilderijen, beelden, foto's, boeken, munten, tafels, muziekinstrumenten,... Al die dingen kun je in je handen nemen, verplaatsen of 'verroeren'.

Plaatsen (onroerend erfgoed) zijn kastelen, tuinen, parken, kerken, windmolens, wolkenkrabbers, monumenten, de haven,... Deze zaken kan je aanraken, maar niet zomaar eventjes verplaatsen.

Verhalen (immaterieel erfgoed) van mensen, sprookjes, recepten, feesten, ambachten, technieken, liederen, stoeten, dans, sport en spel kunnen we doen of vertellen, maar niet vastnemen.

Uiteraard leg je die definitie telkens uit in woorden die bij de leeftijd van de groep kinderen die voor je staat gekend zijn.

Laat kinderen bovenstaande opsomming ook aanvullen door te vragen wat zij willen bewaren of door hen te laten vertellen wat hun verzameling is. En hou bovenal steeds in het achterhoofd dat je een enthousiaste gids moet proberen te zijn die een plezierige en aangename rondleiding brengt!

Geertje Cools

Freelance gids en lesgeefster inleidende vorming voor gelegenheidsgidsen tijdens erfgoedevenementen, een organisatie van Erfgoed in de Praktijk

Concrete tips om je publiek interactief rond te leiden nog eens in een lijstje:

- maak de rondleiding actief en doe dit alvast vanaf het begin, zo zijn de verwachtingen duidelijk
 - deel mee aan het begin van je rondleiding: 'je mag me steeds onderbreken om vragen te stellen'
 - zeg af en toe in de loop van je rondleiding: 'heeft iemand vragen tot hier toe?'
 - maak de mensen nieuwsgierig
 - laat ze zelf iets ontdekken maar laat hen ook nieuwe dingen zien
 - kijk samen met de bezoekers naar het erfgoed, denk na samen met de bezoekers, bouw samen een betekenis op, onderzoek het werk
 - zorg ervoor dat je goed zichtbaar en hoorbaar bent voor iedereen
 - zorg dat alle bezoekers kunnen zien wat je wil laten zien
 - zeg niet 'ik toon jullie dit' maar 'we kijken samen naar dit'
 - let op je lichaamstaal, 80% van je communicatie is non-verbaal
 - laat de bezoekers rustig kijken en geef hen de tijd om zelf vragen en opmerkingen te formuleren
 - gebruik de vragen en de opmerkingen van de bezoekers als uitgangspunt, de gids wekt zo een dialoog op (tussen het erfgoed, de bezoekers en de gids)
- ga verder in gesprek, stel gerichte en open vragen (geen suggererende vragen)
 - er zijn meer antwoorden mogelijk op de vragen van de gids
 - luister actief naar de bezoekers en toon interesse: een gids heeft respect voor de groep en is nieuwsgierig
 - doe iets met de antwoorden van de bezoekers, ga om met reacties en ga er op door: hun ideeën, associaties en opmerkingen kunnen leiden tot meer betekenis en ook tot informatie over het erfgoed en het thema van de tentoonstelling
 - koppel antwoorden en reacties van de bezoekers aan de rode draad (gebiedende wijs)
 - stuur tijdig bij wanneer opmerkingen van bezoekers te ver leiden
 - geef nieuwe impulsen via extra informatie (bv. anekdotes, achtergrond, thematische invalshoek)
 - bekijk het erfgoed vanuit verschillende invalshoeken, dit mag je ook letterlijk nemen (langs achter, onder, boven,...)
 - zorg voor voldoende afwisseling of en pas het tempo aan de groep aan
 - zoek aansluiting bij de leefwereld en de interesses van je publiek, maar doe dit niet op een krampachtige manier, dan is het niet geloofwaardig
 - hou het plezant, humor is belangrijk
 - plan rust- en zitmomenten in

1 Voor de toekomstige vormingen kan je terecht op de websites van de voornoemde partners.

2 Voor deze vorming en dit artikel baseerde de auteur zich naast de eigen ervaring op:

J. Prummel en P. Saey, 'Volwassenen interactief rondleiden in een kunstmuseum. Ontwikkeling van een methodiek', in: P. De Rynck en I. Adriaenssens (red.), *Volgt de gids? Nieuwe perspectieven voor educatie en gidsing en kunstmusea* (s.l. 2001); R. Burnham en E. Kai-Kee, *Teaching in the Art Museum: Interpretation as Experience* (Los Angeles 2011); Mooss, *Kunst- en erfgoededucatie – theorie en praktijk* (Leuven 2012); N. Mercer en K. Littleton, *Interthinking: Putting Talk to Work* (London, 2013).