

OEFENING

OMGAAN MET VERANDERING

OEFENING 1

UITSPRAKEN – WELKE UITSpraak PAST HET BEST BIJ JOU?

Hoe ga jij om met de gidsen in jouw organisatie? Zeg jij hoe de dingen moeten gebeuren? Of leg jij uit waarom de dingen moeten gebeuren? Duid per lijn één uitspraak aan die het beste aansluit bij jouw manier van werken nu. Het zijn dilemma's, dus soms zal de keuze moeilijk zijn.

	A	B
1.	Als er een probleem is met een rondleiding ben ik als verantwoordelijke van de gidsenwerking best geplaatst om met de oplossingen te komen voor onze gidsen.	Als er een probleem is met een rondleiding zijn onze gidsen bij uitstek beste geplaatst om zelf met oplossingen te komen.
2.	Als de gidsen niet doen wat wij als organisatie met een gidsenwerking verwachten, vind ik als verantwoordelijke dat de gidsen nood hebben aan meer opleiding.	Als de gidsen niet doen wat wij als organisatie met een gidsenwerking verwachten dan zoeken we samen met de gidsen wat het probleem is.
3.	Als organisatie met een gidsenwerking houden we nauwkeurig bij hoeveel rondleidingen een gids heeft gegeven.	Als organisatie met een gidsenwerking overlopen we met de gids de feedback van de klanten.
4.	Als organisatie met een gidsenwerking staan we erop dat de gidsen de vastgelegde methodieken correct hanteren.	Als organisatie met een gidsenwerking hechten we veel waarde aan de tevredenheid van onze klanten.
5.	Als organisatie met een gidsenwerking proberen we discussie en conflicten met de gidsen zoveel mogelijk te vermijden.	Conflicten en discussies zijn voor ons als organisatie met een gidsenwerking aanknopingspunten om met de gidsen in dialoog te gaan.
6.	De experts binnen de organisatie ontwikkelen voor de gidsen het nodige didactische materiaal.	Het didactische materiaal wordt voor en door de gidsen in samenwerking met de experts binnen de organisatie ontwikkeld.
7.	Als organisatie met een gidsenwerking geven we onze gidsen duidelijke instructies mee over hoe ze moeten gidsen.	Als organisatie met een gidsenwerking bespreken we met onze gidsen wat het effect van de rondleiding moet zijn op de klanten.
8.	Als organisatie met een gidsenwerking vinden we het belangrijk om periodiek onze gidsen te controleren op de kwaliteit van het gidsenwerk.	Als organisatie met een gidsenwerking vertrouwen we erop dat onze gidsen zelf kritisch naar hun gidswerk kijken en we bespreken dit met hen op regelmatige basis.
	SOM VAN A	SOM VAN B

OEFENING 1

ANTWOORDEN BIJ OEFENING 1

Zeg jij hoe de dingen moeten gebeuren of leg jij uit waarom de dingen moeten gebeuren? Heb je meer A dan B aangeduid, dan zeg jij vooral hoe de dingen moeten gebeuren in plaats van waarom. Wat de consequenties zijn van jouw keuzes leggen we uit in het document "*Omgaan met verandering in een organisatie met gidsenwerking - de theorie van de Besluitfuik*". Je krijgt daarin ook tips aangereikt.

Meer uitdagende vragen die je op weg kunnen zetten zijn:

- Ben jij diegene die best weet hoe het moet of zijn dat je gidsen?
- Liggen uitdagingen bij de gidsen of bij de organisatie als geheel?
- Kijk je naar de kwantiteit of de kwaliteit van het gidsenwerk?
- In welke mate is er ruimte voor discussie en dialoog?

OEFENING 2

UITSPRAKEN – IN WELKE CATEGORIE HOORT DEZE UITSPRAAK?

Duid aan: welke uitspraken zeggen iets over hoe de dingen moeten gebeuren en welke uitspraken zeggen iets over waarom de dingen moeten gebeuren.

Motiveer ook je keuze.

	UITSPRAAK	HOE OF WAAROM	MOTIVATIE
1.	Gidsen moeten per maand minimaal zes rondleidingen geven.		
2.	Voor de rondleidingen van de 3 ^{de} graad gebruik je het didactische materiaal uit deze gidsenkoffer.		
3.	Zorg ervoor dat we meer rondleidingen voor kleuters verkopen zodat we niet afhankelijk blijven van één gids		
4.	Na de rondleiding koppelen de deelnemers spontaan hun eigen ervaring en kennis aan deze plek.		
5.	Volg de reservaties zo op dat we kunnen leren uit annuleringen.		
6.	Evalueer de rondleidingen met methode XYZ uit de toolkit van Toerisme Vlaanderen.		
7.	De gidskaart (diploma) is een must.		
8.	Tijdens de Rubens rondleiding moeten deze drie schilderijen zeker aan bod komen.		

OEFENING 2

ANTWOORDEN BIJ OEFENING 2

Om meer inzicht te krijgen in de motivatie kan je het document “*Omgaan met verandering in een organisatie met gidsenwerking - de theorie van de Besluitfuik*” doornemen.

	UITSPRAAK	HOE OF WAAROM	MOTIVATIE
1.	Gidsen moeten per maand minimaal zes rondleidingen geven.	HOE	Als je een aantal bepaalt, ligt het vast. Waarom 6 rondleidingen en niet 5 of 7? Is het noodzakelijk dat er een minimumaantal bepaald wordt? En waarom?
2.	Voor de rondleidingen van de 3 ^{de} graad gebruik je het didactische materiaal uit deze gidsenkoffer.	HOE	Op deze manier is er voor de gidsen geen andere optie dan het didactische materiaal uit die bepaalde gidsenkoffer te gebruiken. Wat maakt het noodzakelijk om het didactisch materiaal te gebruiken? Waarom wil je dat ze precies dit materiaal en geen ander gebruiken?
3.	Zorg ervoor dat we meer rondleidingen voor kleuters verkopen zodat we niet afhankelijk blijven van één gids	WAAROM	Het sleutelwoord hier is “zodat” waarna een noodzaak geformuleerd wordt. Het is voor deze organisatie onaanvaardbaar om afhankelijk te zijn van één gids.
4.	Na de rondleiding koppelen de deelnemers spontaan hun eigen ervaring en kennis aan deze plek.	WAAROM	Hier wordt niet gezegd HOE de gidsen hun verhaal moeten vertellen, maar het doel dat bereikt moet worden, wordt wel duidelijk geformuleerd.
5.	Volg de reservaties zo op dat we kunnen leren uit annuleringen.	WAAROM	Het sleutelwoord hier is ook weer “zo”... “dat”. Deze manier van formuleren geeft ruimte aan degene die de reservaties opvolgt om creatief op zoek te gaan naar hoe dit doel bereikt kan worden.
6.	Evalueer de rondleidingen met methode XYZ uit de toolkit van Toerisme Vlaanderen.	HOE	Je biedt zo geen alternatieve mogelijkheid meer om de rondleidingen te evalueren. De manier van evalueren ligt vast. Wat maakt het gebruik van deze methode noodzakelijk? Waarom moet deze methode (en niet een andere) gebruikt worden?
7.	De gidskaart (diploma) is een must.	HOE	Als je zegt wat er precies nodig is, ligt het vast. Wat maakt het onaanvaardbaar als een gids dat diploma niet zou hebben? Waarom is dat diploma een must, een noodzaak?
8.	Tijdens de Rubens rondleiding moeten deze drie schilderijen zeker aan bod komen.	HOE	Als je zegt hoeveel en welke, ligt het vast. Waarom zijn net die schilderijen zo belangrijk voor deze rondleiding?

OEFENING 3

ANALYSEER DE CASE – “DE INTRODUCTIE VAN EEN MEER INTERACTIEVE WERKVORM.”

Lees aandachtig het verhaal. Wie zijn de spelers in deze case? Wat wilden ze bereiken? Wat gebeurde er? Beschrijf jouw visie op deze case aan de hand van de vragen onderaan de tekst.

Om deze oefening grondig te kunnen maken, lees je best eerst de achterliggende inzichten in “*Omgaan met verandering in een organisatie met gidsenwerking - de theorie van de Besluitfuik*”. Ook het document “*Omgaan met verandering in een organisatie met gidsenwerking - praktijkvoorbeelden*” kan je helpen om deze oefening efficiënt aan te pakken.

Een medewerkster van de educatieve dienst in een museum ontwikkelde een nieuwe rondleiding voor het secundair onderwijs.

De schoolbezoeken liepen immers terug en uit de evaluatie bleek dat het publiek de rondleidingen als saai en droog omschreef.

De medewerkster voorzag in de nieuwe rondleiding het gebruik van speelgoedpoppetjes, een methodiek die ze op een vorming rond actieve werkvormen leerde kennen. De rondleiding werd uitgetest met een testschool en de evaluatie was veel positiever.

De medewerkster van de educatieve dienst schreef vervolgens het scenario van de nieuwe rondleiding helemaal uit voor de gidsen en organiseerde een voorbeeldrondleiding om het scenario uit te leggen. Het nodige materiaal werd aangekocht en twee doosjes van de speelgoedpoppetjes werden voorzien zodat twee gidsbeurten tegelijk konden doorgaan. De educatief medewerkster plaatste de doosjes bij het onthaal, zodat de gidsen ze daar konden oppikken bij de start van de rondleiding.

Enkele maanden later kwam de educatief medewerkster langs de balie en zag dat de twee doosjes in het rek naast de onthaalmedewerkster stonden, terwijl er op dat moment wel rondleidingen voor secundair onderwijs bezig waren. Toen de educatief medewerkster hiernaar informeerde bij het baliepersoneel, was de reactie: “Die doosjes? Ik weet niet eens waarvoor die dienen, die worden nooit meegenomen of gebruikt.”

De educatief medewerkster stuurde vervolgens een mail naar de gidsen om hen te herinneren aan het voorziene materiaal voor de rondleiding van het secundair onderwijs.

OEFENING 3

1.	Wie zijn de spelers in deze case en wat gebeurt er?
2.	Haken de gidsen impliciet of expliciet af? Waaraan merk je dat?
3.	Wat kan niet gelaten worden zoals het is in deze case?
4.	Zou de educatief medewerkster het anders kunnen aanpakken zodat er minder weerstand zou bestaan rond het hanteren van nieuwe werkvormen? Welke suggesties heb je voor haar?

OEFENING 4

ANALYSEER DE CASE – “WERKEN MET JE EIGEN ERVARING.”

STAP 1:

Denk aan een situatie uit je gidsenwerking waarbij je niet bereikte wat je wilde met de gidsen.

Om deze oefening grondig te kunnen maken, lees je best eerst de achterliggende inzichten in “*Omgaan met verandering in een organisatie met gidsenwerking - de theorie van de Besluitfuiik*”. Ook het document “*Omgaan met verandering in een organisatie met gidsenwerking - praktijkvoorbeelden*” kan je helpen om deze oefening efficiënt aan te pakken.

Situatieschets

Wie zijn de spelers in je case?

Wat wilde je bereiken? Wat was je doelstelling?

Beschrijf wat er gebeurde?

Wat liep er mis? Wat was/is volgens jou het probleem?

Waar zei jij hoe de dingen moeten gebeuren? En waar zei jij waarom de dingen moeten gebeuren?

OEFENING 4

ANALYSEER DE CASE – “WERKEN MET JE EIGEN ERVARING.”

STAP 2:

Zou je deze situatie anders kunnen aanpakken? Maak eventueel gebruik van de theorie zoals beschreven in “*Omgaan met verandering in een organisatie met een gidsenwerking - de theorie van de Besluitfuik*”.

Zou je meer kunnen uitleggen waarom de dingen moeten gebeuren? Hoe zou je dat dan doen?

Wat zouden de gevolgen kunnen zijn als je meer zou uitleggen waarom de dingen moeten gebeuren?
