**מחוון להערכת מדריכות ומדריכים -**

מדריכות יקרות – להלן גיליון הערכה, שישמש אותנו להערכה שלנו את עצמנו ועמיתינו. מטרת מחוון זה – לספק לנו כלים לדיון ושיחה משותפת על המלאכה הנהדקת והקשה הזו שנקראת הדרכה במוזיאון העם היהודי.

הגיליון מורכב משלוש שדות בסדר עולה של חשיבות: לחלוק **ידע** עם המשתתפים, לספר את **סיפורו** הייחודי והמתמשך של העם היהודי ולבסוף – ליצור **חיבור** של המשתתפים למוזיאון, בו הם רואים כיצד הם חלק מסיפור זה. כל אחד ממטרות והיבטי הדרכה אלו משלבים בתוכם חלקים מהותיים וטכניים, היבטים תכניים ולוגיסטיים, ויחדיו הם מייצרים חווית הדרכה משמעותית.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **מטרות ההדרכה:** | **מעל למצופה** | **הולם** | **חסר** |
| **לחלוק ידע:** | | | |
| כושר ההתבטאות בעל פה | למדריכה משלב שפה גבוה, והיא מתבטאת באופן מדויק ועשיר. | למדריך משלב לשוני מצוי, והוא מתבטא באופן הולם. | למדריכה משלב לשוני נמוך, הכולל טעויות לשוניות. |
| התייחסות למוצגים | תמיד מתייחסים למוצג. | השיח נודד מהמוצג פעמיים. | המדריך אינו מתייחס למוצגים. |
| אופן תיווך הידע: | דוגמאות רלוונטיות  שאלות מקדמות הדרכה (זיכרון, תחושה, תפיסה)  הצבת משימות מעניינות | שימוש לסירוגין באמצעי תיווך ידע | דוגמאות לא רלוונטיות  שאלות בעלות תשובה אחת  משימות חוזרות על עצמן |
| יכולת הקשבה ומתן הקשרים | המדריך לוקח שני פרטים ויותר העולים בזמן הסיור כדי לתת הקשרים למשתתפים. | המדריכה משתמשת בפרט אחד או עובדה העולים מהקבוצה במהלך הסיור כדי ליצור הקשרים. | המדריכה אינה משתמשת בפרטים העולים מההדרכה. |
| ידע והיכרות המאפשרים גמישות בשימוש במוצגים לקראת מטרת הסיור, לעומת קשיים לוגיסטיים שעולים. | יכולת להגמיש את הסיור אל מול קשיים ושינויים שעולים במהלך הסיור ללא פגיעה. | לעיתים נפגעת ההדרכה, או שהקושי משתקף לקבוצה. | למדריך אין יכולת להתגמש אל מול אתגרים שעולים. |
| ידע ובקיאות בתחומי הדעת של המוזיאון מעבר ל"מדריך למדריך". | 3 היגדים המרחיבים על בסיס הידע במוזיאון. | היגד אחד המרחיב על המוזיאון. | לאורך ההדרכה נעשות טעויות. |
| הובלת דיון | המדריך מסוגל להוביל דיון לאורך הסיור – שאלת פתיחה מעניינת ולהשתמש בתשובות המשתתפים כדי לקדם דיון אשר בסופו למשתתפים שאלות ותובנות לגבי נושא הסיור או המוצג, אותם ניתן לקשר להמשך הסיור ולתהליכי למידה לאחר מכן. | המדריכה מתחילה דיון בעזרת שימוש בשאלת פתיחה, אך מצליחה למנף רק חלק מתשובות המשתתפים לכדי דיון מעמיק. | לא נעשה ניסיון לנהל דיון עומק על שאלות, משימות ותערוכות במהלך הסיור, לא מתפתחת לולאת דיאלוג. |
| **לספר סיפור:** | | | |
| קשר עין | המדריכה יוצרת קשר עין עם המשתתפים בכל תחנה, מוודאת קשב ומזמינה משתתפים לשיח. | המדריכה יוצרת קשר עין עם חברי הקבוצה בחלק מהמוצגים. | המדריך אינו יוצר קשר עין עם חברי הקבוצה. |
| שפת גוף ועמידה במרחב הגלריה | למדריכה עמידה נעימה וסמכותית. המדריכה משתמשת בשפת גוף כדי לקדם את ההדרכה ושיח עם המשתתפים. המדריכה נעמדת במקומות אפקטיביים ליד מוצגים. | למדריך עמידה סבירה, והוא יודע להשתמש במידת מה בשפת גוף כדי לקדם הדרכה. לרוב, המדריך נעמד בגלריה באופן שאינו מפריע לקבוצות אחרות, ליד מוצג וממקד את הקשב. | שפת הגוף של המדריכה שמורה ומסויגת, ואינה יוצרת אווירה של סמכות, הובלה או שיתוף. המדריכה נעמדת בגלריה באופן שאינו מיטיב עם הקבוצה שלה, הסיור או קבוצות אחרות. |
| פתיחה וסיום משמעותיים לסיור | המדריכה פותחת ומסיימת את הסיור באופן שעוזר ליצור חוויה משמעותית למבקרים, על ידי הגדרה של מקום ונושא הסיור, העלאת שאלות רלוונטיות וחזרה אל פרטים אלו לאורך ובסוף הסיור. | המדריכה פותחת ומסיימת את הסיור באופן נעים ומסביר פנים. | המדריכה פותחת ומסיימת את הסיור ללא הכוונה, הגדרה או נושא ברור. |
| יצירת נרטיב מקשר לסיור/תכנית והקשרים בין המוצגים | המדריכה פועלת לכל אורך הסיור מתוך נושא מאחד להדרכה, ועושה קישורים בין המוצגים והתערוכות השונות. הנרטיב רלוונטי לקבוצה ולמוצגים, ההקשרים ברורים והקבוצה עוברת כתוצאה מכך חוויה משמעותית מבחינה רגשית ונהירה מבחינה קוגניטיבית. | לאורך הסיור המדריכה פועלת לאור נושא כלשהו, כאשר לעיתים היא סוטה ממנו או שאינה מצליחה להעביר אותו באופן נהיר (גם אם נסתר) לקבוצה. | למדריך אין נושא או נרטיב איתם הוא קושר את ההדרכה. הסיור מהווה 'פינג פונג' בין תחנות שונות, ללא הקשר רחב. ללא נושא, כל מוצג מהווה אוסף אנקדוטות בלתי קשורות. |
| שימוש במושגים מכוננים מרכזיים של מוזיאון העם היהודי )כדוגמת: "את/ה חלק מהסיפור", "סיפורו הייחודי והמתמשך של העם היהודי") | המדריכה משתמשת בלפחות 2 מושגים יסודיים בשפת המוזיאון לאורך ההדרכה. למשתתפים בסוף הסיור ברור שהמוזיאון עוסק בסיפור היהודי (גם אם הם לא יכולים לחזור אחרי המילים באופן מדויק). | המדריך משתמש במושגים יסודיים בשפת המוזיאון פעם אחת לאורך הסיור. משתתפים שמעו מושגים כמו "סיפורו הייחודי והמתמשך של העם היהודי", אך לא בהכרח יקשרו מושגים אלו למוזיאון. | המדריכה אינה משתמשת במושגי יסוד בשפת המוזיאון לאורך ההדרכה. למשתתפים לא ברור מהי מטרת המוזיאון או משימתו. |
| **ליצור חיבור:** | | | |
| התייחסות למטרות הביקור/ התוכנית/ ההדרכה. | המדריך מתייחס למטרות הסיור, במפורש ובמובלע, ומקשר את הסיור יותר מפעמיים לנושא שבגינו הגיע הקבוצה, וכך יוצר שיח רלוונטי. | המדריכה מודעת ומתייחסת למטרת הסיור, ומתייחסת אליו פעם אחת לאורך הסיור. | המדריכה אינה מודעת או מתייחסת למטרת הסיור, ואינה יוצרת שיח רלוונטי או מקשרת בין הסיור לקונטקסט של הקבוצה. |
| שימוש בשיח מכיל, אינקלוסיבי ופלורליסטי. | המדריכה משתמשת בשיח מכיל, ומצליחה ליצור מרחב דיון ולמידה בטוח למשתתפים, בזכות ולא למרות הגיוון שישנו בקבוצה. | המדריכה משתמשת בשיח מכיל, ואינה יוצרת אנטגוניזם אצל חברי הקבוצה. | המדריך אינו משתמש בשיח מכיל, דבר היוצר אנטגוניזם וניכור אצל חלקים מהקבוצה, ומוביל לחוויה שלילית במוזיאון. |
| התייחסות למימדי רגש וחשיבה | המדריכה מתייחסת גם למימד הרגשי וגם השכלי לאורך הסיור, ומקפידה ליצור איזון נכון בין עניין אינטלקטואלי לחיבור רגשי. בעזרת המתח הזה, נוצרת חוויה משמעותית למשתתפים. | המדריך מתייחס למימדים הרגשיים והאינטלקטואליים לאורך הסיור, למרות שלא תמיד באופן מאוזן. למשתתפים חוויה חיובית, אך חד צדדית ולאו דווקא מאתגרת. | המדריכה לא מתייחסת לשני המימדים, אלא יוצרת חוויה שטחית יותר – או רגשית בלבד, ללא עומק של ידע, או שכלתנית אינפורמטיבית, ללא חיבור רגשי. |
| ביטוי מסרי המוזיאון בדבר עמיות יהודית | המדריכה מבטאת את מסרי המוזיאון בדבר עמיות יהודית וזהות יהודית פלורליסטית 3 פעמים לאורך ההדרכה. | המדריכה מבטאת את מסרי המוזיאון בדבר יהדות פלורליסטית פעמיים לאורך ההדרכה. | המדריכה אינה מבטאת את מסרי המוזיאון בנוגע ליהדות פלורליסטית ועמיות יהודית. |
| שיווק המוזיאון | המדריך נותן למשתתפים תמונה רחבה של עשיית המוזיאון, ומזכיר לפחות פעמיים פרויקטים, מחלקות ועשייה שמחוץ לסיור. | המדריכה מזכירה פעם אחת פרויקט או מחלקה אחרת של המוזיאון. | המדריכה אינה מזכירה מחלקות או פרויקטים של המוזיאון אינם קשורים ישירות לסיור המועבר. |
| **בונוס** | | | |
| ביטויים אישיים- סיפור, אנקדוטה, הקשר אישי | המדריכה משתמשת בשני סיפורים ואנקדוטות כדי ליצור חיבור אישי בינה ובין הקבוצה ובינה ובין המוזיאון במידה הראויה – לא מעט מדי ולא באופן מוגזם. | המדריכה משתמשת באנקדוטות והקשרים אישיים לא יותר מפעם אחת. | המדריך אינו משתמש באנקדוטות, סיפורים או הקשרים אישיים. |
| שימוש בהומור לאורך ההדרכה | המדריכה משלבת הומור לאורך ההדרכה, ההומור אינו פוגעני למשתתפים ומקדם את ההדרכה. | המדריכה משלבת הומור לעיתים בהדרכה. הוא אינו תמיד רלוונטי או מקדם את מטרות ההדרכה. | המדריכה אינה משלבת הומור בהדרכתה. |
| רגע "וואו" | המדריכה מצליחה לייצר לפחות רגע אחד של השתאות וחיבור רגשי עמוק לאורך ההדרכה. | המדריכה מייצרת רגע אחד של חיבור רגשי. | לא נוצר רגע השתאות או חיבור רגשי עמוק לאורך ההדרכה. |
| **הקבוצה** | | | |
| היכרות עם הקבוצה | המדריך שאל וחקר על הקבוצה לפני תחילת ההדרכה במרכז המבקרים, וגם שאל אותם לפרטים נוספים. המדריך משתמש בידע הזה כדי ליצור חוויה משמעותית עבור המשתתפים, דרך קישור של שלושה פרטים אישיים לסיור. | המדריכה קיבלה מידע מראש, וניהלה שיחת חולין עם הקבוצה בשביל עוד קצת מידע. לאורך הסיור היא מקשרת בין המידע הזה למוזיאון פעם אחת. | המדריכה לא קראה בעניין את הלוז, אינה יודעת מי הקבוצה שעומדת מולה ואינה מבררת פרטים נוספים מולם. היא מעבירה את הסיור ללא קשר מוחשי לחיי המשתתפים. |
| זיהוי וגיוס שותפים מובילים לאורך הסיור | המדריכה מזהה ומגייסת את השותפים המובילים (מורה, מדריכה, מנהיג מהקבוצה) לפעולה משותפת לאורך הסיור, שכוללת עזרה עם הקבוצה וקישורים רלוונטיים (שני קישורים לאורך ההדרכה). | המדריך מזהה את השותף המוביל, ומצליח לגייסו לעזרה פעם אחת עם הקבוצה, או להיגד רלוונטי אחד לאורך ההדרכה. | המדריכה אינה מצליחה לזהות או לגייס את המנהיגים האפשריים מתוך הקבוצה. |
| הובלת והעמדת הקבוצה | למדריך יכולת להוביל קבוצה, ליצור קשב, ליצור גבולות נעימים אך יציבים לשיח והתנהגות. | המדריכה מובילה קבוצה ובעלת יכולת ליצור גבולות. לעיתים הקבוצה מתפרקת לגרעין עם קשב וכמה תת קבוצות. | המדריכה אינה מסוגלת להוביל ולהעמיד קבוצה. הקבוצה מתפרקת, לחברי הקבוצה לא ברור לאן הולכים, הם נעמדים ומתפזרים ללא הובלה. |
| הכרת שמות המשתתפים | המדריכה מכירה את שמותיהם של חמישה לפחות מחברי הקבוצה, ומשתמשת בהם במהלך הסיור. | המדריך מכיר את שמותיהם של שני מחברי הקבוצה. | המדריכה אינה מכירה את שמותיהם של חברי הקבוצה. |
| התייחסות למוטיבציית המשתתפים | המדריך רגיש ומתייחס למוטיבציית המשתתפים, מרגע הגעתם, מתאים את אופי ההדרכה ומצליח לגייס את המשתתפים ללא קשר לרמת המוטיבציה הראשונית. | המדריכה מתייחסת לרמת המוטיבציה של המשתתפים, ובמקרה שזו נמוכה, מצליחה לרוב להעלות אותה במידת מה. | המדריכה לא מצליחה להעלות את רמת המוטיבציה ולגייס את המשתתפים. |
| ביקור חוזר | המדריכה יצרה חוויה משמעותית, שגורמת למשתתפים לרצות לבקר שוב ולהמליץ על המוזיאון לחברים, בני משפחה וקולגות. | המדריך יצר חוויה חיובית, והמשתתפים ישמחו לבוא לביקור חוזר, בהתאם לטריגרים נוספים שיקבלו (פרסום ממומן, אירוע מיוחד וכו'). | המדריכה לא יצרה חוויה בעלת מעוף, והמשתתפים מסיימים את ביקורם וכנראה לא יחזרו למוזיאון למשך שנים. |