

## תקשורת הורים-מורים באמצעות ווטסאפ – השלכות על שביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים

חגית מישר-טל  
האוניברסיטה הפתוחה,  
המכון הטכנולוגי חולון  
[hagitmt@hit.ac.il](mailto:hagitmt@hit.ac.il)

מאיה גדול לאוף  
האוניברסיטה הפתוחה  
[mayagadol@gmail.com](mailto:mayagadol@gmail.com)

### Parent-Teacher Communication via WhatsApp: Implications for Teachers' satisfaction in their Relationships with Parents

Maya Gadol Lauf  
The Open University  
[mayagadol@gmail.com](mailto:mayagadol@gmail.com)

Hagit Meishar-Tal  
The Open University,  
Holon Institute of Technology  
[hagitmt@hit.ac.il](mailto:hagitmt@hit.ac.il)

#### Abstract

Nowadays, the WhatsApp application serves as the primary means of communication between teachers and parents. WhatsApp application enables accessibility and availability 24 hours a day, and thus optimizes the communication between teachers and parents. However, it also has disadvantages, such as constant demands, lack of boundaries, disrespect and sometimes even cyberbullying. The purpose of this research is to examine various characteristics of WhatsApp use in parent-teacher communication and to determine which of them explains teachers' satisfaction in their relationship with the parents. The data was obtained through questionnaires, filled by 322 teachers employed in the Israeli education system. Research findings show that most teachers spend half an hour or more a day communicating with parents, and the most common platform of communication is WhatsApp application. In addition, the vast majority of teachers allow private communication on WhatsApp, but only a minority approve communication in an open group, where parents are permitted to send messages. Furthermore, it was found that most teachers don't set boundaries and rules regarding the acceptable hours and days of communication or content of communication. According to research findings, most teachers are satisfied in their relationship with the parents, and the factors that predict it are communication climate and teacher job role. It was found that most teachers feel that the conversations with the parents take place in a respectful, pleasant and positive manner, and no feeling of contempt or lack of support was felt. In addition, their job role encourages cooperation and openness to parents' opinions.

**Keywords:** Parent-teacher communication, satisfaction, WhatsApp.

#### תקציר

כיום רוב התקשורת בין המורים לבין ההורים מתבצעת בעיקר באמצעות אפליקציית הווטסאפ. אפליקציית הווטסאפ מאפשרת נגישות וזמינות בכל שעות היממה, ובכך מיעלת את התקשורת בין המורים לבין ההורים. מצד שני, היא טומנת בחובה גם חסרונות, כגון תובענות, חוסר בהצבת גבולות, חוסר כבוד ולעיתים אף בריונות ברשת. מטרת המחקר היא לבחון אילו ממאפייני השימוש בווטסאפ בתקשורת הורים-מורים מסבירים את שביעות רצון המורים

מהקשר עם ההורים. הנתונים התקבלו באמצעות שאלונים שמולאו על-ידי 322 מורים ומורות בישראל. הממצאים מראים כי רוב המורים מקדישים חצי שעה ומעלה ביום לתקשורת עם הורים, ואמצעי התקשורת הנפוץ ביותר הינו אפליקציית הוואטסאפ. כמו כן, רוב מכריע של המורים מאפשרים תקשורת פרטנית בוואטסאפ, אך רק מיעוט מאפשרים תקשורת בקבוצה פתוחה, בה גם ההורים רשאים לשלוח הודעות. עוד נמצא כי מרבית המורים לא מציבים להורים גבולות וכללים לגבי שעות וימי ההתקשורת או התכנים המקובלים בעיניהם להתכתבות. בנוסף, ניכר כי רוב המורים שבעי רצון מהקשר שלהם עם ההורים, כאשר אקלים התקשורת ותפיסת תפקיד המורה הם המנבאים לכך – במחקר נמצא כי רוב המורים מרגישים שהשיח עם ההורים בוואטסאפ מתבצע בצורה מכבדת, נעימה וכנה, ולא ניכרת תחושת זלזול, חוסר פרגון או בריונות ברשת. כמו כן, תפיסת התפקיד נמצאה כמעודדת תקשורת שיתופית ופתיחות לדעות של ההורים.

**מילות מפתח:** תקשורת הורים-מורים, שביעות רצון, וואטסאפ.

## מבוא

השימוש בוואטסאפ בתקשורת הורים-מורים הפך בשנים האחרונות לתופעה נפוצה. מצד אחד, אפליקציית הוואטסאפ מאפשרת נגישות וזמינות בכל שעות היממה, ואלו מייעלות את התקשורת בין המורים לבין ההורים, מקצרות את זמן התגובה ומגדילות את מעורבות ההורים בבית הספר ובחינוך ילדיהם (Olmstead, 2013). מצד שני, אפליקציית הוואטסאפ מטשטשת את הגבולות המוכרים בין המורים לבין ההורים ובכך מאתגרת את הקשר ביניהם. מטרת מחקר זה היא לבחון אילו משתנים הקשורים לשימוש בוואטסאפ מסבירים את שביעות הרצון של המורים מהקשר שלהם עם ההורים.

## תקשורת הורים-מורים

תקשורת בין מורים לבין הורים הוכחה כבעלת חשיבות גדולה על רווחת התלמיד, קידום הישגיו והתפתחותו הקוגניטיבית, החברתית והרגשית (פורקוש-ברוך, 2021). כמו כן, נמצא כי תקשורת הורים-מורים תקינה מסייעת בפיתוח תחושת השייכות של הילדים ושל ההורים למוסד החינוכי, תורמת להצלחתם של הילדים ועשויה לשפר את איכות החינוך (קורץ, 2014; Sheridan, 1997; Kosaretskii & Chernyshove, 2013). לצד זאת, היא טומנת בחובה גם סוגיות הקשורות ליחסי שליטה וכוחות בין ההורים לבין המורים ולעיתים ניכרת תחושת מתח בין הצדדים (פורקוש-ברוך, 2021). לדוגמה, הורים רבים מרגישים שבית הספר פונה אליהם ומתקשר איתם רק במקרה של קונפליקט או בעיה אודות ילדיהם, ושאינן שיתוף של הצלחות או חיזוקים חיוביים (גרינבאום ופריד, 2011). בספרות מתוארים ארבעה סוגים של יחסי גומלין בין בית הספר לבין ההורים, החל מהמודל המסורתי שבו להורים תפקיד פאסיבי בתקשורת והמורים הם בעלי האוטונומיה בכיתה, ועד למודל הרצוי והאידיאלי שבו הן ההורים והן המורים מקיימים תקשורת מיטבית, פתוחים להקשיב אחד לשני ומעורבים בחיי התלמידים בצורה הרמונית ומאוזנת (Bauch & Goldring, 1998).

כבר לפני יותר משני עשורים דווח כי אחד הקשיים בתקשורת הורים-מורים הוא היעדר הזמן מצד ההורים לקיום התקשורת, בעוד שעבור המורים היא מהווה חלק מהגדרת תפקידם (פורקוש-ברוך, 2021). נראה שעל מנת לקיים תקשורת הורים-מורים על בסיס קבוע ושוטף, ולחצליח להוציא לפועל את המודל הרצוי של שותפות ופתיחות שהוזכר לעיל, יש למצוא דרכים יצירתיות ויעילות שיפתרו את בעיית הזמן והנגישות. פתרונות טכנולוגיים שונים עשויים להגמיש את התקשורת בין הורים לבין מורים, ולאפשר קשר רציף בין השניים.

## שימוש בוואטסאפ בתקשורת הורים-מורים

כיום, אנו עדים לחדירתם של הטלפונים החכמים למערכת החינוך, ובאופן ספציפי להתנהלות השוטפת של המורים בתקשורת עם ההורים באמצעות אפליקציות למסרים מידיים, כאשר האפליקציה הפופולארית ביותר לתקשורת היא אפליקציית הוואטסאפ (VanValkenburgh et al., 2021). כשאנו מתעמקים בתקשורת הורים-מורים דרך הוואטסאפ, ניתן לזהות מספר מאפיינים. ראשית, הגבולות והכללים בתקשורת דרך הוואטסאפ נוטים להיטשטש, וכתוצאה מכך נוצר "טכנו-סטריס" (Ardèvol-Abreu et al., 2022; Tarafdar et al., 2019), כלומר לחץ שנגרם מאינטראקציה עם טכנולוגיות דיגיטליות. ואכן מורים רבים מרגישים שהתקשורת המיידית לא מאפשרת הצבת גבולות בין המרחב הכיתתי לבין המרחב הביתי בכך שהיא יכולה להתקיים 24 שעות ביממה,

ללא זמנים מוגדרים או הפעלת שיקול דעת מתי נכון וראוי לשלוח הודעות (שכטמן ובושריאן, 2015). שנית, קיימת תופעה של בריונות ברשת כלפי אנשי חינוך, שמתבטאת בשליחת הודעות המפגינות חוסר כבוד ותחושת זלזול בעבודת המורים, ואף בשליחת הודעות פוגעניות ומאיימות (דולב-כהן ועמיתיה, 2020; Wasserman & Zwebner, 2017). לפי תיאוריית הסרת העכבות של סולר (Suler, 2004) תופעה זו נובעת מכך שברשת היחיד מתנהג בצורה משוחררת, פתוחה וללא התייחסות לנורמות חברתיות, וכך נוצרת התחושה שמותר לומר הכל, בכל רגע ובכל שעה.

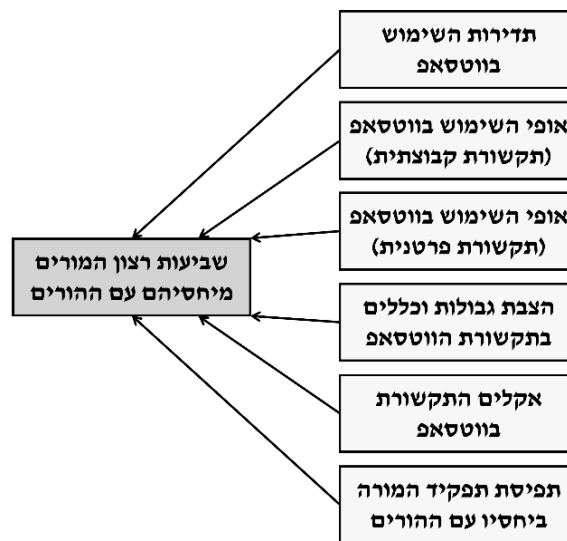
לאור הנאמר לעיל, המחקר הנוכחי בוחן את הקשר של השימוש בווטסאפ בתקשורת הורים-מורים, על שלל מאפייניו, לשביעות רצון המורים מקשר זה. בעקבות ביצוע המחקר תתקבל תמונה רחבה יותר על התופעה, ונוכל להציע, ובשאיפה ליישם, צעדים פרקטיים בשטח להגברת מידת שביעות הרצון של המורים מהקשר עם ההורים.

## מתודולוגיה

המחקר הינו מחקר כמותי (מערך מחקר מתאמי), ומשתני המחקר והקשרים ביניהם מוצגים באיור 1. מטרת המחקר הייתה לבחון אילו מאפייני שימוש בווטסאפ בתקשורת הורים-מורים (תדירות השימוש, אופי השימוש, הצבת גבולות וכללים בתקשורת ואקלים התקשורת) מסבירים את שביעות הרצון של המורים מהקשר עם ההורים.

שאלות המחקר היו:

1. מהם מאפייני השימוש של מורים בווטסאפ לצורך תקשורת הורים-מורים? (תדירות השימוש בווטסאפ, אופי השימוש בווטסאפ, הצבת גבולות וכללים ואקלים התקשורת עם ההורים בווטסאפ).
2. מה הקשר בין מאפייני השימוש בווטסאפ בתקשורת הורים-מורים לבין שביעות הרצון של המורים מהקשר עם ההורים?



איור 1. משתני המחקר והקשרים ביניהם

כלי המחקר היה שאלון מקוון שהופץ למורים ומורות במערכת החינוך בישראל. השאלון היה אנונימי ולא היה כל צורך בהזדהות שמית או במסירת פרטים מזהים, כאשר נתוני השאלון שנאספו שימשו לצורכי המחקר בלבד. ההשתתפות במילוי השאלון הייתה מרצון חופשי, והמשתתפים היו רשאים להפסיק את המענה בכל שלב. השאלון כלל את החלקים הבאים:

### חלק א' – פרטים אישיים על המורים ומשתני רקע

גיל, מגדר, מצב משפחתי, מספר ילדים, שנות וותק בהוראה, זרם חינוך (ממלכתי, ממלכתי-דתי, ערבי), שכבת גיל בהוראה (יסודי, חטיבת ביניים, תיכון) ותפקיד בבית הספר (מחנך, מורה מקצועי, רכז שכבה, רכז מקצוע).

**חלק ב' – שביעות הרצון של המורים מיחסיהם עם ההורים**

השאלון כלל 8 פריטים שהמשתתפים התבקשו לדרג בסולם ליקרט מ-1 "כמעט אף פעם" עד 5 "כמעט תמיד", לדוגמה: "התקשורת בינינו טובה". אלפא של קרונבך הוא 0.82.

**חלק ג' – תדירות השימוש בווטסאפ בתקשורת הורים-מורים**

המשתתפים התבקשו לדרג את תדירות השימוש שלהם בערוצי תקשורת שונים עם ההורים בסולם ליקרט מ-1 "אף פעם" עד 5 "מספר פעמים ביום". בנוסף, התבקשו לבחור את משך הזמן ביום ממוצע אותו הם מקדישים לתקשורת עם ההורים, מתוך חמש אפשרויות בחירה.

**חלק ד' – אופי השימוש בווטסאפ בתקשורת הורים-מורים**

השאלון כלל 6 פריטים הבוחנים את אופי השימוש בווטסאפ, כולל כיווניות התקשורת ושימוש בשיחות ווטסאפ פרטיות או קבוצתיות, והמשתתפים התבקשו לסמן "כן" או "לא" עבור כל אחד מהפריטים, לדוגמה: "אני נמצאת בקבוצת ווטסאפ פתוחה עם ההורים (כולם יכולים לשלוח הודעות)".

**חלק ה' – הצבת גבולות וכללים בווטסאפ בתקשורת הורים-מורים**

חלק זה כלל שני שאלונים. השאלון הראשון כלל 4 היגדים והמשתתפים התבקשו לסמן "כן" או "לא" עבור כל אחד מהם, לדוגמה: "הבהרתי להורים מהן שעות ההתקשורת איתי בווטסאפ". השאלון השני כלל 6 פריטים שהמשתתפים התבקשו לדרג את הסכמתם בסולם ליקרט מ-1 "אף פעם" עד 5 "תמיד", לדוגמה: "אני עונה להודעות שהורים שולחים אליי בווטסאפ ביום החופשי שלי". אלפא של קרונבך הוא 0.85.

**חלק ו' – אקלים התקשורת בווטסאפ בתקשורת הורים-מורים**

השאלון כלל 8 פריטים שהמשתתפים התבקשו לדרג את הסכמתם בסולם ליקרט מ-1 "אף פעם" עד 5 "תמיד", לדוגמה: "ההורים מפגינים זלזול כלפי עבודתי דרך הווטסאפ". אלפא של קרונבך הוא 0.78.

**חלק ז' – תפיסת תפקיד המורה ביחסיו עם ההורים**

השאלון כלל 11 פריטים שהמשתתפים התבקשו לדרג את הסכמתם בסולם ליקרט מ-1 "לא מסכימה בכלל" עד 5 "מסכימה מאוד", לדוגמה: "יש לפנות להורים רק במקרה של קונפליקט או בעיה עם הילד". בשאלון זה ציון 1 מעיד על חוסר שותפות בין המורים לבין ההורים שמתבטא בכך שההורים פאסיביים בתקשורת והמורים הם בעלי האוטונומיה, וציון 5 מעיד על שותפות מלאה בין המורים לבין ההורים שמתבטאת בתקשורת פתוחה ובונה משני הצדדים. אלפא של קרונבך הוא 0.71.

המדגם (טבלה 1) כלל 322 מורים ומורות בישראל, מכל שכבות גיל ההוראה (יסודי, חטיבת ביניים, תיכון) ומכל זרמי החינוך העיקריים (ממלכתי, ממלכתי-דתי, ערבי). כמו כן, המדגם כלל מורים שהם מחנכי כיתות, מורים מקצועיים, ואף מורים שברשותם תפקיד ריכוז מסוים (ריכוז שכבה או ריכוז מקצוע). הגיליון האלקטרוני המקוון שאליו נאספו הנתונים של המשתתפים (Google Sheet) עבר המרה לקובץ Excel והועלה לתוכנת ה-SPSS. עיבוד הנתונים כלל בעיקר סטטיסטיקה תיאורית וסטטיסטיקה היסקית, וכן חישובים כגון מהימנות ורגרסיה על מנת לקבל תמונה מלאה על הנתונים.

**טבלה 1. משתני רקע ופרטים דמוגרפיים של משתתפי המדגם**

משתנים	אחוז %	ממוצע (סטיית תקן)	טווח
גיל	-	42.28 (9.67)	22-67
מגדר			
% נקבה	85.7%		
% זכר	14.3%		
מצב משפחתי			
% רווק	9.6%		
% נשוי	83.9%		
% גרוש	6.5%		

0-7	(1.48) 2.51	-	מספר ילדים
1-44	(9.87) 14.12	-	שנות וותק בהוראה
-	-	72.4%	זרם חינוך
		10.9%	% חינוך ממלכתי
		14.6%	% חינוך ממלכתי-דתי
		0.3%	% חינוך ערבי
		1.9%	% חינוך חרדי
			% חינוך אלטרנטיבי
-	-	42.9%	שכבת גיל בהוראה
		19.3%	% יסודי
		37.9%	% חטיבת ביניים
			% תיכון
-	-	62.1%	תפקיד נוכחי
		90.1%	% מחנך כיתה
		13.7%	% מורה מקצועי
		33.2%	% רכז שכבה
			% רכז מקצוע

## ממצאים

### מאפייני השימוש בווטסאפ

- שאלת המחקר הראשונה הייתה: מהם מאפייני השימוש של מורים בווטסאפ לצורך תקשורת הורים-מורים? הממצאים של מאפייני השימוש בווטסאפ לצורך תקשורת הורים-מורים מרוכזים בטבלה 2.
1. תדירות השימוש בווטסאפ - מהממצאים עולה כי אמצעי התקשורת השכיח ביותר לשימוש בתקשורת הורים-מורים הינו אפליקציית הווטסאפ, עם שימוש כמעט יום יומי, ואמצעי התקשורת שהכי פחות שכיח הוא האימייל, עם שימוש דל של מספר פעמים בחודש ואף פחות מזה. מבחינת הזמן המוקדש לתקשורת עם הורים ביום ממוצע, 37% מהמורים העידו כי הם מקדישים לכך כחצי שעה, וכ-35% מהמורים העידו כי הם מקדישים לתקשורת עם הורים כשעה ואף יותר.
  2. אופי השימוש בווטסאפ - מן הממצאים עולה ש-90% מהמורים מאפשרים תקשורת פרטנית באמצעות הווטסאפ ומעידים כי תקשורת זו הינה דו-כיוונית. באשר לתקשורת בקבוצת ווטסאפ פתוחה, רק כרבע מהמורים מאפשרים התכתבות בקבוצת ווטסאפ בה גם ההורים רשאים לשלוח הודעות.
  3. הצבת גבולות וכללים בווטסאפ - בחלק א' של משתנה זה, 64% מהמורים העידו כי בתחילת השנה הם מציגים להורים קווים מנחים ראשוניים בנוגע לכללי ההתקשרות איתם דרך הווטסאפ. עם זאת, כאשר נשאלו על היבטים ספציפיים בהצבת גבולות (שעות התקשרות, ימי התקשרות ותכני התכתבות), האחוזים קטנים בצורה משמעותית. רק מחצית מהמורים מגדירים להורים מהן שעות ההתקשרות איתם בווטסאפ, ורק שליש מהמורים מגדירים את ימי ההתקשרות ותכני ההתכתבות המתאימים עבורם. ממצאים אלו תואמים לחלק ב', בו נמצאה רמה בינונית של הצבת גבולות ושמירה עליהם לאורך השנה.
  4. אקלים התקשורת בווטסאפ - הציון הממוצע של שאלון זה היה גבוה ( $M = 4.2, SD = 0.56$ ), וניכר כי רוב המורים מרגישים שהשיח עם ההורים מתבצע בצורה מכבדת, נעימה וכנה, ולא ניכרת תחושת זלזול, חוסר פרגון או בריונות ברשת.

## טבלה 2. ריכוז מאפייני השימוש של מורים בווטסאפ לצורך תקשורת הורים-מורים

משתנים	אחוז %	ממוצע (ס.ת.)	טווח
תדירות התקשורת עם ההורים בשיחת טלפון בווטסאפ במערכות לניהול למידה (משו"ב וכו')	-	2.57 (0.91)	1 – אף פעם
		3.34 (1.23)	2 – מספר פעמים בחודש
		2.3 (1.34)	3 – מספר פעמים בשבוע
		1.45 (0.8)	4 – פעם ביום לכל היותר
		2.11 (0.8)	5 – מספר פעמים ביום
משך זמן ביום המוקדש לתקשורת עם ההורים	5.3% 23% 37% 22% 12.7%	-	-
% בכלל לא			
% דקות בודדות			
% כחצי שעה			
% כשעה			
% יותר משעה			
אופי השימוש בווטסאפ ("כך" או "לא")	26.1% 50.9% 38.5% 65.2% 92.5% 90.7%	-	-
% נמצאים בקבוצה פתוחה עם ההורים			
% נמצאים בקבוצת שידור עם ההורים			
% נמצאים בקבוצה עם וועד הכיתה			
% מוגדרים כמנהלים בקבוצה עם ההורים			
% מאפשרים תקשורת פרטנית דרך הווטסאפ			
% מעידים שהתקשורת בווטסאפ היא דו-כיוונית			
הצבת גבולות וכללים בתקשורת בווטסאפ ("כך" או "לא")	64% 50.3% 35.4% 31.4%	-	-
% מציגים קווים מנחים לכללי ההתקשורת			
% מבהירים מהן שעות ההתקשורת			
% מבהירים מהם ימי ההתקשורת			
% מבהירים מהם תכני ההתכתבות			
הצבת גבולות וכללים בתקשורת בווטסאפ	-	2.99 (1.07)	1-5
אקלים התקשורת בווטסאפ	-	4.2 (0.56)	1-5

## הקשר בין מאפייני השימוש בווטסאפ לבין שביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים

שאלת המחקר השנייה הייתה: מה הקשר בין מאפייני השימוש בווטסאפ בתקשורת הורים-מורים לבין שביעות הרצון של המורים מהקשר עם ההורים? לפי ממצאי המחקר ניכר כי רוב המורים שבעי רצון מהקשר שלהם עם ההורים ( $M = 3.8, SD = 0.6$ ). על מנת למצוא את המשתנים המנבאים את שביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים, תחילה נבדקו הקשרים הפרטניים באמצעות המבחנים הסטטיסטיים המתאימים, ולאחר מכן בוצעה רגרסיה שכללה רק את המשתנים שנמצאו מובהקים בשלב הראשון.

המאפיין הראשון של שימוש בווטסאפ הינו תדירות השימוש, ובאמצעות מבחן פירסון חושב המתאם בין תדירות השימוש בווטסאפ לבין שביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים  $r(320) = -.06, p = .29$ . כפי שניתן לראות, לא נמצא קשר מובהק בין משתנים אלו.

המאפיין השני של שימוש בווטסאפ הינו אופי השימוש, ובמבחן T נמצא הבדל מובהק ( $t = 2.58, p = .01$ ) בין מורים המאפשרים להורים לתקשר עימם באופן פרטני בווטסאפ ( $M = 3.83, SD = 0.59$ ) לבין מורים שלא מאפשרים להורים לתקשר עימם באופן פרטני בווטסאפ ( $M = 3.51, SD = 0.75$ ), כך שמורים המאפשרים תקשורת פרטנית בווטסאפ דיווחו על שביעות רצון גבוהה יותר מהקשר עם ההורים מאשר מורים שלא מאפשרים תקשורת פרטנית בווטסאפ. לצד זאת, לא נמצא הבדל מובהק בשביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים ( $t = 1.59, p = .68$ ) בין מורים שנמצאים עם ההורים בקבוצת ווטסאפ פתוחה ( $M = 3.72, SD = 0.62$ ) לבין מורים שנמצאים עם ההורים בקבוצת שידור ( $M = 3.84, SD = 0.6$ ).

המאפיין השלישי של שימוש בווטסאפ הינו הצבת גבולות וכללים בווטסאפ, ולפי מבחן מתאם פירסון לא נמצא קשר מובהק בין משתנה זה לבין שביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים  $r(320) = -.08, p = .14$ . המאפיין הרביעי של שימוש בווטסאפ הינו אקלים התקשורת עם ההורים, ובאמצעות מבחן מתאם פירסון נמצא קשר מובהק בין אקלים התקשורת בווטסאפ לבין שביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים  $r(320) = .64, p < .001$  כך שכל שאקלים התקשורת חיובי ונעים יותר, כך שביעות הרצון של המורים מהקשר עם ההורים גבוהה יותר, ולהפך.

מאפיין נוסף שנמדד הוא תפיסת תפקיד המורה, ובו נמצא ממוצע גבוה ( $M = 4.12, SD = 0.46$ ), שמשמעותו תקשורת מאוזנת ודו-כיוונית שמתבססת על שותפות (partnership) ושיתוף פעולה בין המורים לבין ההורים. לפי מבחן מתאם פירסון נמצא קשר מובהק בין תפיסת תפקיד המורה לבין שביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים  $r(320) = .44, p < .001$  כך שכל שתפיסת התפקיד של המורה מעודדת שותפות, הדדיות ופתיחות לניהול דיאלוג עם ההורים, כך שביעות הרצון של המורים מהקשר עם ההורים גבוהה יותר, ולהפך. בשלב האחרון חושבה רגרסיה מרובה בשיטת Enter על מנת לבחון את אחוז השונות המוסברת לניבוי שביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים (טבלה 3), והיא נמצאה מובהקת  $F(5,316) = 56.557, p < .001$ . המשתנים שנמצאו קשורים באופן מובהק לשביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים הם אקלים התקשורת ותפיסת תפקיד המורה, כך שכל שאקלים התקשורת מכבד יותר ותפיסת התפקיד מעודדת תקשורת שיתופית ופתיחות לדעות של ההורים, כך עולה שביעות הרצון של המורים מהקשר עם ההורים. שני משתנים אלו יחד מסבירים 46.4% מהשונות במידת שביעות הרצון של המורים מהקשר עם ההורים.

**טבלה 3.** רגרסיה מרובה בשיטת Enter לניבוי שביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים

משתנים מנבאים	Beta	s.e.	P
תקשורת פרטנית בווטסאפ	-.033	.095	.422
אקלים התקשורת	.553	.05	<.001
תפיסת תפקיד המורה	.163	.062	.001
אחוז השונות המוסברת ( $R^2$ )	.464		

## דיון ומסקנות

המחקר הנוכחי בחן את הקשר בין מאפייני השימוש בווטסאפ של מורים (תדירות השימוש, אופי השימוש, הצבת גבולות וכללים, אקלים התקשורת ותפיסת תפקיד המורה) לבין שביעות רצונם מהקשר עם ההורים. בהתייחס לשאלת המחקר הראשונה, שעסקה במאפייני השימוש בווטסאפ, ממצאי המחקר מחזקים את הטענה כי רוב התקשורת בין המורים לבין ההורים הינה תקשורת דיגיטלית (Van Valkenburgh et al., 2021), ואכן אנו רואים כי ביום ממוצע רוב המורים מקדישים לתקשורת עם הורים כחצי שעה ואף יותר – פרק זמן לא מבוטל כאשר מדובר בפעולה שמתרחשת באופן יום-יומי. כמו כן, בדומה לספרות שמראה כי האפליקציה למסרים מיידיים הרווחת ביותר בישראל הינה אפליקציית הווטסאפ (דולב-כהן ועמיתיה, 2020; Bordalba & Bochaca, 2019), גם במחקר זה רוב המורים העידו כי הם משתמשים באפליקציית הווטסאפ באופן יום-יומי בתקשורת מול ההורים, בניגוד לאימייל, למשל, שבו נעשה שימוש מועט של מספר פעמים בחודש, ואף פחות מכך. בחינת אופי השימוש בווטסאפ מצאה כי כ-90% מהמורים מאפשרים תקשורת פרטנית עם הורים דרך הווטסאפ ומעידים שהתקשורת הינה דו-כיוונית.

באשר לאקלים התקשורת בווטסאפ, בעוד שבספרות ישנה התייחסות להיבטים השליליים הקשורים לאקלים בווטסאפ, כגון שליחת הודעות פוגעניות ומזלזלות, ואף בריונות ברשת, ממצאי המחקר מראים שיתכן והמציאות קודרת קצת פחות, ומרבית המורים העידו שאקלים התקשורת שהם חווים בקשר מול ההורים הינו אקלים נעים, מכבד ומפרגן.

מבחינת הצבת גבולות וכללים בתקשורת בווטסאפ נמצא כי רוב המורים לא מגדירים להורים מהם הימים והשעות בהם ניתן להתכתב איתם, וכן הם לא מגדירים מהם תכני ההתכתבות האפשריים מבחינתם. ממצא זה מנוגד להמלצה שעולה במחקרה של ארדרדיך (2021), לפיה חשוב להציג להורים קווים מנחים לתקשורת מקוונת ולהציב כללים שימנעו קונפליקטים ואי הבנות. כמו כן, נמצא שבאופן כללי המורים לא תמיד מקפידים על שמירת הגבולות והכללים, ובמבחן המציאות הם מתכתבים עם ההורים מעבר לשעות ולימים שהגדירו

ועונים גם על הודעות בעלות תכנים לא ראויים בעיניהם. ממצא זה תואם את מאפייני ה"טכנו-סטריס", לפיו אפליקציות למסרים מיידים יוצרות תחושה של עומס יתר ותחושת דחיפות וציפייה למענה מהיר, כך שהן מקשות על שמירת הגבולות והכללים.

בהתייחס לשאלת המחקר השנייה שעסקה בקשר בין מאפייני השימוש בווטסאפ לבין שביעות רצון המורים מהקשר עם ההורים, נמצא ששלושת המשתנים שקשורים לשביעות רצון זו הם קיום תקשורת פרטנית בווטסאפ, אקלים התקשורת ותפיסת תפקיד המורה. מורים אשר מחזיקים בתפיסת תפקיד שמעודדת תקשורת שיתופית ופתיחות לדעות של ההורים, וכן מורים המאפשרים תקשורת פרטנית בווטסאפ עם הורים, יהיו מרוצים יותר מהקשר עם ההורים שכן מזדמן להם להכיר אותם יותר לעומק, לחוות איתם תקשורת פתוחה וכנה ולעבוד איתם בשיתוף פעולה למען הילדים. כמו כן, כאשר אקלים התקשורת בווטסאפ נעים ומכבד, מתוך הבנה כי מדובר בעבודת צוות ששמה לנגד עיניה את טובת הילדים, שביעות הרצון של המורים מהקשר עם ההורים עולה.

למרות שמחקרים אחרים מראים כי התקשורת הדיגיטלית עם ההורים מובילה להיטשטשות הגבולות בין חייהם המקצועיים לבין חייהם האישיים של המורים ולא שביעות רצון מהקשר עם ההורים (Erdamar & Demirel, 2016; Franco et al., 2021), במחקר זה לא נמצא קשר בין כמות הזמן שהמורים המקדישים לתקשורת עם ההורים בווטסאפ לבין שביעות הרצון שלהם מהקשר עם ההורים. זאת ועוד, נמצא כי מרבית המורים לא מגדירים באופן מדויק את הגבולות והכללים הרצויים מבחינתם בתקשורת מול ההורים בווטסאפ. ממצאים אלו מפתיעים ומעלים מספר שאלות מעניינות. האם היעדר הצבת הגבולות נובע מהחלטה אישית של המורה או שמא ממדיניות בית הספר או משרד החינוך? האם היעדר הצבת הגבולות נובע מחוסר ניסיון במקצוע ההוראה או שמא מרמה נמוכה של תכונות אופי כגון אסרטיביות ונחישות?

ייתכן כי ממצאים אלו יכולים להעיד על כך שמורים רואים בתקשורת עם ההורים חלק בלתי נפרד מתפיסת התפקיד שלהם, ולכן הם לא תופסים את קיום התקשורת כפעולה שגוזלת זמן מחייהם האישיים, אלא כחלק מהמשימות השוטפות שהם מתבקשים לבצע במסגרת עבודתם, לצד תכנון מערכי שיעור, בדיקת מבחנים ועבודות ופיתוח חומרי הוראה-למידה. כמו כן, המציאות של ימינו, ובפרט תקופת הקורונה, הרגילה אותנו לתקשורת שמתבצעת באופן מקוון, וניכר כי המורים הפנימו את החשיבות של מתן נגישות וזמינות להורים גם מעבר לשעות העבודה, ואולי הם אף מעדיפים מצב זה על פני שהות ממושכת יותר בבית הספר. ייתכן כי תופעת הפחד מהחמצה (FoMO – Fear of Missing Out) מובילה לכך שהמורים מרגישים כי הם צריכים להיות נוכחים וזמינים 24/7 באמצעי התקשורת הדיגיטליים השונים פן יפספסו הודעה, יתעכבו במתן מענה או לא יתייחסו לאירועים במהלך התרחשותם וכתוצאה מכך המוניטין שלהם ייפגע (Alutaybi et al., 2020).

בנוסף, רוב גדול מהמורים במחקר דיווחו על אקלים תקשורת חיובי ונעים בינם לבין ההורים, ועל כן זו יכולה להיות סיבה אפשרית מדוע רובם לא מציבים גבולות וכללים להורים בווטסאפ, שהרי אם התקשורת מכבדת ולא מזיקה, אין הכרח להגביל אותה או לתחום אותה לימים ושעות ספציפיים. כלומר, אנו יכולים לשער שמורים לא מייחסים חשיבות רבה לתדירות התקשורת או לטשטוש הגבולות בינם לבין ההורים, כל עוד הם מרגישים שאקלים התקשורת הינו אקלים חיובי וכי מערכת היחסים ביניהם מושתתת על כבוד, פרגון והערכה. ממצא זה מדגיש את חשיבות הקשר האישי בין המורים לבין ההורים, כך שהרכיב המשמעותי מבחינת שביעות רצון המורים הוא היחס (הפידבק) שהם מקבלים מההורים, והוא זה שמסביר האם שביעות הרצון שלהם תהיה גבוהה או שמא נמוכה.

אם אכן אלו מהוות סיבות בגינן מורים לא מציבים גבולות וכללים בתקשורת עם ההורים, ניתן להוציא הנחיה מטעם מנהלי בתי הספר להגביל את השעות בהן מותר להתכתב עם המורים דרך הווטסאפ, על מנת שהמדיום לא יהיה תובעני והמורים לא ירגישו מחויבים להיות זמינים בכל שעות היממה. למנהלי בתי הספר יש מקום חשוב בהגדרת הסטנדרטים ובתיאום הציפיות מול ההורים, וכאשר ההנחיות מתקבלות מטעם המנהלים יש להן משנה תוקף. הנחיה "מלמעלה" עשויה לעזור למורים שמתקשים להציב גבולות וכללים בעצמם ובכך לפתור את הבעיה, שכפי שממצאי המחקר מראים, קיימת אצל מרבית המורים.

## מקורות

ארדריק, ל' (2021). ניהול ההון של ההורים ותיווך של אינטימיות: תקשורת דיגיטלית בין הורים למורים ותפיסות באשר להורות ראויה בקרב מחנכים בגיל הרך. בתוך ע' טבק וי' גילת (עורכים). "ללכת בין הטיפות": אסופת מחקרים על השותפות בין הורים למורים (13-44). מכון מופ"ת.



גרינבאום, ז"צ ופריד, ד' (עורכים), 2011. קשרי משפחה-מסגרת חינוך בגיל הרך (גן-ג'): תמונת-מצב והמלצות הוועדה לנושא קשרי משפחה-מסגרת חינוך בגיל הרך (גן-ג') וזיקתם להתפתחות הילד ולהצלחתו במערכת החינוך, האקדמיה הלאומית הישראלית למדעים.

דולב-כהן, מ', כהן, מ"י ואולריך, א' (2020). כבר לא בארבע עיניים: חוויותיהן של מורות שנפגעו מהורים באמצעות ווטסאפ, הייעוץ החינוכי, כ"ב, 165-182.

פורקש-ברוך, א' (2021). תקשורת דיגיטלית בין הורים למורים בישראל: עמדות ודפוסי שימוש. בתוך ע' טבק וי' גילת (עורכים). "ללכת בין הטיפות": אסופת מחקרים על השותפות בין הורים למורים (132-162). מכון מופ"ת.

קורץ, ג' (2014). שימושים בערוצי תקשורת חדשים: איסוף נתונים מבעלי עניין מורים והורים, היזמה למחקר יישומי בחינוך.

שכטמן, צ' ובושריאן, ע' (עורכים), 2015. בין הורים למורים בחינוך העל-יסודי: תמונת-מצב והמלצות. היזמה למחקר יישומי בחינוך, האקדמיה הלאומית הישראלית למדעים.

- Alutaybi, A., Al-Thani, D., McAlaney, J., & Ali, R. (2020). Combating fear of missing out (FoMO) on social media: The fomo-r method. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 6128. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176128>
- Ardèvol-Abreu, A., Rodríguez-Wangüemert, C., & Delponti, P. (2022). Mobile instant messaging technostressors: Measurement, dimensionality, and relationships with type of usage. *Profesional de la información*, 31(4), 1-12. <https://doi.org/10.3145/epi.2022.jul.01>
- Bauch, P. A., & Goldring, E. B. (1998). Parent-teacher participation in the context of school governance. *Peabody Journal of Education*, 73(1), 15-35. <https://doi.org/10.1080/01619569809538875>
- Bordalba, M. M., & Bochaca, J. G. (2019). Digital media for family-school communication? parents' and teachers' beliefs. *Computers & Education*, 132, 44-62. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.01.006>
- Erdamar, G., & Demirel, H. (2016). Job and life satisfaction of teachers and the conflicts they experience at work and at home. *Journal of Education and Training Studies*, 4(6), 164-175. <https://doi.org/10.11114/jets.v4i6.1502>
- Franco, L. S., Picinin, C. T., Pilatti, L. A., & Franco, A. C. (2021). Work-life balance in higher education: a systematic review of the impact on the well-being of teachers. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 29, 691-717. <https://doi.org/10.1590/S0104-403620210002903021>
- Kosaretskii, S. G., & Chernyshova, D.V. (2013). Electronic communication between the school and the home. *Russian Education & Society*, 55(10), 81-89. <https://doi.org/10.2753/RES1060-9393551006>
- Olmstead, C. (2013). Using technology to increase parent involvement in schools. *TechTrends*, 57(6), 28-37. <https://doi.org/10.1007/s11528-013-0699-0>
- Sheridan, S. M. (1997). Conceptual and empirical bases of conjoint behavioral consultation. *School Psychology Quarterly*, 12(2), 119-133. <https://doi.org/10.1037/h0088954>
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & Behavior*, 7, 321-326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. F. (2019). The technostress trifecta - techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6-42. <https://doi.org/10.1111/isj.12169>
- VanValkenburgh, J., Putnam, J., & Porter, M. (2021). Middle school parent involvement: Perceptions of teachers and parents. *Middle School Journal*, 52(4), 33-42. <https://doi.org/10.1080/00940771.2021.1948299>
- Wasserman, E., & Zwebner, Y. (2017). Communication between teachers and parents using the WhatsApp application. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 16(12), 1-12. <https://doi.org/10.26803/ijlter.16.12.1>