

באילו אסטרטגיות משתמשים המורים כדי לבנות קשרים עם ההורים בוואטסאפ? (מאמר קצר)

ספיר מלכה
המכללה האקדמית
עמק יזרעאל

מירן בוניאל-נסים
המכללה האקדמית
עמק יזרעאל
meyranb@yvc.ac.il

What Strategies Do Teachers Use to Build Relationships with Parents on WhatsApp? (Short Paper)

Meyran Boniel-Nissim
The Max Stern Yezreel
Valley College
meyranb@yvc.ac.il

Sapir Malka
The Max Stern Yezreel
Valley College

Abstract

Objectives: The unique characteristics of digital communication (via WhatsApp) change the traditional relationship between teachers and parents. In the past, communication was done through a letter, a face-to-face meeting, or a phone call. The encounter had an acceptable and defined time and place. Currently, WhatsApp communication is done without time limits, which characterizes the immediacy and lack of inhibition in online communication.

Methodology: The study was conducted in a qualitative approach using semi-structured interviews. The research question was: what strategies do the teachers use to build relationships with parents on WhatsApp? Twelve elementary school teachers participated in the study.

Results: Findings present the complexity of the relationship between parents and teachers while communicating through WhatsApp—the advantages associated with the convenience and availability of communication. Disadvantages were information gaps, lack of deferring gratification from the parents and exposing the teachers to verbal violence. Strategies for designing a positive relationship included informing the management, getting to know the WhatsApp options, and coordinating expectations.

Conclusions: This study raises the necessity to establish a uniform and clear policy regarding how teachers and parents communicate on WhatsApp.

Keywords: Teachers - Parents Communication, WhatsApp, Qualitative Research.

תקציר

מטרות: המאפיינים הייחודיים של תקשורת דיגיטלית (באמצעות וואטסאפ) משנים את מערכת היחסים המסורתית בין מורים להורים. בעבר התקשורת נעשתה באמצעות שליחת מכתב, פגישה פנים אל פנים או שיחת טלפון. למפגש היה זמן ומקום מקובלים ומוגדרים. נכון להיום, התקשורת בוואטסאפ נעשית ללא מגבלות זמן, מה שמאפיין את המיידיות בתקשורת המקוונת. **מתודולוגיה:** המחקר נערך בגישה איכותנית תוך שימוש בראיונות חצי מובנים. שאלת המחקר: באילו אסטרטגיות משתמשים המורים כדי לבנות קשרים עם ההורים בוואטסאפ?

במחקר השתתפו 12 מורות המלמדות בבית ספר יסודי. הראיונות נותחו לכדי תמות לצורך קבלת מענה על שאלת המחקר.

תוצאות: הממצאים מציגים את המורכבות של מערכת היחסים בין הורים למורים במסגרת תקשורת באמצעות וואטסאפ. היתרונות קשורים לנוחות וזמינות התקשורת. החסרונות שהועלו התייחסו לפערי מידע, העדר דחיית סיפוקים מההורים וחשיפת המורים לאלימות מילולית. אסטרטגיות עיצוב קשר מטיב כללו יידוע המנהלה, הכרות עם אפשרויות הוואטסאפ ותיאום ציפיות.

מסקנות: מחקר זה מעלה את הצורך בקביעת מדיניות אחידה וברורה לגבי אופן התקשורת של מורים והורים בוואטסאפ תוך קשיבות לקווים המנחים המיצרים הצלחה בשטח.

מילות מפתח: תקשורת מורים – הורים, וואטסאפ, מחקר איכותני.

באילו אסטרטגיות משתמשים המורים כדי לבנות קשרים עם ההורים בוואטסאפ?

הורים מעורבים בבית ספר של ילדיהם יכולים לתרום לשיפור הישגים לימודיים, לירידה בבעיות התנהגות, לעלייה ביצירת קשרים חברתיים ולביסוס איכות החיים של ילדיהם (שפרלינג, 2019). באמצעות הוואטסאפ, המורים וההורים מחליפים מסרים הקשורים לילד, להתנהלותו ולהישגיו. מחד נמצא, שהמורים וההורים חווים את הטכנולוגיה ככזו שמיעלת את התקשורת ביניהם ובכך מגדילה את מעורבות ההורים (Olmstead, 2013). מאידך, המורים ציינו שזו גם גורמת להתערבות בעבודתם המקצועית, זליגת המחויבות המקצועית אל מרחב הזמן הפרטי (קורץ, 2014) ואי בהירות המסר המיצרת אי-הבנות (צוובנר ווסרמן, 2018) ואף טשטוש סמכותו ופגיעה בכבודו של המורה (דולב-כהן ואחרים, 2020).

במטרה להבין את החוויה של המורים בתקשורת אל מול ההורים ולענות כיצד ניתן ללמוד על מרכיבי ההצלחה אשר יאפשרו תקשורת חיובית, שאלת המחקר היא באילו אסטרטגיות משתמשים המורים להבניית הקשר בין מורים והורים בוואטסאפ בבית הספר היסודי?

מתודולוגיה

משתתפים

12 מורות מבית ספר יסודי בצפון הארץ. ותק 4-28 שנים.

כלי מחקר

המחקר נערך במתודה האיכותנית, באמצעות ראיון חצי מובנה. שאלה לדוגמה: "כיצד את חווה את הקשר עם ההורים דרך הוואטסאפ?"

מהלך המחקר

לאחר קבלת אישור הנהלת בית הספר, נעשתה פנייה לבקשת אישור המורות להצטרפות למחקר. אלו יודעו בנושא המחקר, הקלטת הראיון, יכולתן לפרוש מהמחקר והשמירה על האנונימיותן. עם כל משתתפת תואמה פגישה פנים אל פנים למשך שעה. לאחר מכן הראיונות תומללו.

ניתוח נתונים

הראיונות נותחו בגישה של תיאוריה מעוגנת בשדה (שקדי, 2003).

ממצאים

מניתוח הראיונות נמצאו שלוש תמות מרכזיות. התמה הראשונה: קשר מורים-הורים (תת-תמות): מעורבות הורים, מפתחות להצלחה בקשר עם ההורים), התמה השנייה: תקשורת מורים והורים בוואטסאפ (תת תמות: סוגי התקשורת, יתרונות וחסרונות). התמה השלישית: דרכי התמודדות של המורים עם הקשיים העולים

מהקשר עם ההורים בוואטסאפ (תת תמות): הגבלת שעות, היועצות עם ההנהלה, תמיכה וגיבוי מההנהלה, התמודדות עצמית ושמירה על הפרטיות).

קשר מורים-הורים

מעורבות הורים

שש מורות ציינו מעורבות גבוהה של ההורים המתבטאת בכך שההורים מעורבים בכל מה שמתרחש בכיתה הן בפן הלימודי והן בפן החברתי.

ארבעה מפתחות להצלחת הקשר עם ההורים:

כנות ושקיפות; שיתוף פעולה; תקשורת רציפה; והצבת גבולות. שש מורות ציינו שהקשר של ההורים עם המורים יהיה מבוסס על כנות ושקיפות, גם כאשר המורה נדרשת להציג מסרים פחות נעימים. "הכי חשוב זה להגיד את האמת כי הרבה פעמים הילד לא משתף את ההורים במה שהוא עובר ואני מרגישה שאני הפה שלי" (מרואינת 8). שלוש מורות ציינו את החשיבות שהקשר של ההורים והמורים יהיה מבוסס על שיתוף פעולה על מנת לקיים קשר מיטבי. שתי מורות סבורות שקשר מיטבי יתקיים רק כאשר התקשורת בין ההורים והמורים תהיה רציפה. "חשוב הוא לשמור על קשר לאורך כל השנה עם ההורים ולא ליצור קשר רק שהתלמיד עושה בעיות" (מרואינת 11). מרואינת (5) הדגישה שתקשורת טובה תתקיים רק כאשר המורים יציבו גבולות בנושא מידת ההתערבות והמעורבות של ההורים.

תקשורת מורים-הורים בוואטסאפ

נמצאו שלוש תת-תמות עיקריות: סוג התקשורת; יתרונות; וחסרונות.

סוגי התקשורת

תשע מורות ציינו שתדירות הקשר עם הורי התלמידים הינו על בסיס יום-יומי באמצעות קבוצת הוואטסאפ הכיתתית. הקבוצה נועדה ליידוע ההורים מה נעשה בכיתה. בנוסף לקשר היום-יומי בקבוצת הוואטסאפ, המורות נוהגות לקיים גם קשר פרטי עם חלק מההורים, על בסיס יומי או בהתאם לנסיבות.

יתרונות

נוחות, זמינות ושיתוף מידע. שמונה מורות ציינו כי השימוש בוואטסאפ מקל עליהן להעביר מידע להורים במהירות, לאור הנגישות והזמינות של הפלאפון והיעדר הצורך להתחבר למחשב, או כשהם נדרשת לשחת טלפון עם ההורה.

עשר מורות ציינו שהיתרון מתבטא ביכולת לשתף במידע על הנעשה בכיתה באופן כללי ועל מצבו של התלמיד באופן פרטי בנקודת הזמן הנוכחית. "ההורה צריך לדעת מה הילד שלו עושה בשיעורים לטוב ולרע וזה כלי טוב לעדכן את ההורה כאן ועכשיו" (מרואינת 4).

חסרונות

שלושה חסרונות לתקשורת בוואטסאפ: חוסר הבנה/פערי מידע; קושי בדחיית סיפוקים של ההורים; וחשיפה להתבטאויות פוגעניות ומאיימות.

חוסר הבנה/פערי מידע: ארבע מהמורות ציינו שלעיתים המידע המועבר מהמורה להורה בוואטסאפ מתקבל בחוסר הבנה וההורים לא תמיד מפרשים את המידע כראוי, והדבר מציף אותם בתחושות של בלבול וחרדה. קושי בדחיית סיפוקים: תשע מורות ציינו שלאור העובדה שהתקשורת בוואטסאפ היא מהירה ואינה מוגבלת במקום או בזמן, ההורים מרשים לעצמם לשלוח למורות הודעות בכל זמן, גם בשעות המאוחרות של הלילה.

חשיפה להתבטאויות פוגעניות ומאיימות: שמונה מורות ציינו שהן נחשפו לביטויים פוגעניים ומאיימים שהופנו אליהן בוואטסאפ מהורים. המרואינות שלפו דוגמאות מתוך תכתובות אשר כללו אמירות כמו: "הבת שלי תעשה מה שהיא רוצה", "למה מי את בכלל?", "מחר אני הולכת להתלונן עלייך בפני המנהלת שלך ובפני משרד החינוך ואת לא תישארי במקום עבודה שלך!"

דרכי התמודדות של המורים עם הקשיים העולים מהקשר עם ההורים בוואטסאפ

ארבעה דפוסי התמודדות שהמורות מאמצות: הגבלת שעות; פנייה לצוות ההנהלה; התמודדות עצמית; ושמירה על הפרטיות.

הגבלת שעות: עשר מורות ציינו שכדי למנוע את הפגיעה בפרטיותן והטרדות מההורים, הן ערכו תיאום ציפיות עם ההורים כבר בתחילת השנה, שבא לידי ביטוי בהגבלת שעות ההתקשרות בוואטסאפ. פנייה לצוות ההנהלה: שש מורות ציינו שבסיטואציות בהן הן מרגישות שהשיח עם ההורים בוואטסאפ אינו מכבד ואף פוגעני, הן פונות לצוות ההנהלה להתייעצות ולקבלת תמיכה וגיבוי. "המנהלת שלנו מגבה אותנו. היא ישר תזמן את ההורים לשיחה בבית הספר" (מרואינת 7). התמודדות פנימית: שלוש מורות ציינו שהן בוחרות להתמודד עם הסיטואציה תחילה לבד מתוך רצון לפתור את הבעיה מול ההורה וליישר את ההדורים. שמירה על הפרטיות: שלוש מורות סיפרו שכדי למזער את הקשיים העולים מהקשר בוואטסאפ, הן משנות את ההגדרות של האפליקציה, כך שלא ניתן לדעת מתי הן מחוברות.

דיון

המחקר הנוכחי שיקף את חשיבות השותפות החינוכית בין מורים-הורים המבוססת על אמון, כנות, שקיפות ושיתוף פעולה. היתרונות והחסרונות לקשר מבוסס טכנולוגיה שעלו במחקר מחזקים את הספרות הקיימת (צוובנר ווסרמן, 2018; דולב-כהן ואחרים, 2020). חידוש המחקר בכללים מנחים לביסוס קשר משמעותי. לשם כך ישנה חשיבות בבחינת המערכת עצמה (גיבוי מצד ההנהלה), המורה עצמו (תיאום הציפיות שהמורה מייצרת, הגבולות שהיא בונה, היכולת לעבור בין מרחבי תקשורת שונים כדי להעביר את המסר בצורה הראויה ביותר) והמרחב הטכנולוגי הנבחר (כיצד מגדירים אותו, איך בוחרים להתנסח). לצד תרומת המחקר, מגבלותיו בכך שהמשתתפות מבית ספר אחד. מוצע לראיין בתי ספר מגוונים. המחקר נעשה בגישה האיכותנית ולכן נדרש מחקר כמותי. עוד מוצע להביא את קולם הנהלת ביה"ס, הסגל הייעוצי וההורים.

מקורות

- 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.
- צוובנר, י' ווסרמן, א' (2018). שימוש באפליקציית WhatsApp ככלי תקשורת בין הורים למורים. בתוך: י' עשת-אלקלעי, א' בלאו, א' כספי, ש' אתגר, נ' גרי, י' קלמן וו' זילבר-ורוד (עורכים), *ספר הכנס השלושה-עשר לחקר חדשנות וטכנולוגיות למידה ע"ש צ' ייס: האדם הלומד בעידן הטכנולוגי* (עמ' 339-340). האוניברסיטה הפתוחה.
- קורץ, ג' (2014). שימושים בערוצי תקשורת חדשים: איסוף נתונים מבעלי עניין – מורים והורים: סקירה מוזמנת כחומר רקע לעבודת הוועדה "בין בית ספר למשפחה: קשרי מורים הורים בסביבה משתנה". ירושלים: היזמה למחקר יישומי בחינוך.
- שפרלינג, ד' (2019). *שותפות בין צוות חינוכי להורים*. מכון מופ"ת.
- שקדי, א' (2003). מילים המנסות לגעת-מחקר איכותני-תיאוריה וישום. רמות-אוניברסיטת תל-אביב.

Olmstead C. (2013). Using technology to increase parent involvement in schools. *TechTrends*, 57(6), 28-38.