

מאפייני התקשורת המקוונת בין הורים למורים בזמן משבר

רעות-חן גמליאל ועירית קופפרברג¹

תקציר

מטרת המחקר הנוכחי לחקור את מאפייני התקשורת המקוונת הטבעית והבלתי-פורמלית בין מורים להורים בתקופת משבר. המחקר נשען על שילוב של שתי גישות: (1) חקר השיחה, גישה מיקרו-אנליטית לניתוח שיח המבוססת על ההנחה שחקר הרצף של נתונים טבעיים מאפשר לחקור מה המשתתפים אומרים ואיך הם אומרים זאת; (2) גישה ביקורתית מקרו-אנליטית החותרת להבליט פתרונות לבעיות ולהוביל לשינוי. נתוני המחקר הם שרשורים שנכתבו בפורום ציבורי בעת משבר בחינוך באוגוסט 2022. הנתונים נותחו תחת שתי עדשות מתודולוגיות שנגזרו מהגישות התיאורטיות: הראשונה אפשרה לחקור את תוכני הרצפים של הרשומות המקוונות, והשנייה לפרש את הבעיות והקשיים בהקשר ההיסטורי-החברתי ולדון בפתרונות. ממצאי הניתוח הראשון מראים שקבוצת המורים וקבוצת ההורים מיצבו את עצמן לעיתים קרובות בשיח המקוון כקבוצות ייחודיות עם תפיסות, מחשבות, עמדות ורגשות משותפים. כמו כן, זוהו שלוש מגמות שיח בין המורים להורים בשיח הדיגיטלי, הנעות בין שני קטבים על הרצף שבין הסכמה לאי-הסכמה. הניתוח הביקורתי אפשר להבליט פוטנציאל לדיאלוג בין שתי הקבוצות, שמפנה את כל המשאבים שלו לתקן את מערכת החינוך לטובת התלמידים.

מילות מפתח: תקשורת מקוונת הורים-מורים, משבר, חקר השיח, ניתוח מיקרו-אנליטי ומקרו-

אנליטי

¹ המחקר נעשה בתמיכת תוכנית הפוסט-דוקטורט של מכון מופ"ת.

מבוא

תקשורת חיונית בכל קהילות העבודה (Kuusimäki et al., 2019; Ozmen et al., 2016). היא כוללת שיתוף רגשות, מחשבות, ידע, חדשות ומיומנויות (Karaca, 2016). דיאלוג אפקטיבי נבנה באמצעות תקשורת דו-כיוונית מכבדת הכוללת אינטראקציה תכופה ומהימנה, הדדיות, חתירה לעבר מטרות משותפות והערכה של נקודות מבט מנוגדות (Epstein et al., 2004; Lawrence-Lightfoot, 2009).

להורים ומורים יש תפקיד משמעותי ומרכזי בשדה החינוך, ועל כן, השותפות ביניהם מתבקשת. תקשורת מיטבית היא לב ליבה של שותפות זו. תקשורת בין-אישית משפיעה באופן גלוי או סמוי על אחרים על ידי שידור וקבלה של מסרים (Ozmen et al., 2016). לפיכך, מטרת מחקר זה הייתה להתמקד במאפייני התקשורת הבין-אישית בין הורים למורים על אודות המעשה החינוכי בפורום ציבורי פתוח בפייסבוק.

תקשורת הורים-מורים

שותפות מכבדת ומהימנה בין הורים ומורים בבתי הספר חיונית לא רק לתלמידים, אלא גם לרווחת הארגון כולו והיא תורמת למורים, לבית הספר ולהורים. תקשורת היא לב ליבה של שותפות כזו (Kuusimäki et al., 2019; Ozmen et al., 2016). הורים הם שחקנים חינוכיים רלוונטיים ביותר, שכן הם גם הצרכנים בפועל של בית הספר וגם אחראים על חינוך ילדיהם (Fend, 2008 בתוך Haller & Novita, 2021). מחקרים מראים שמרכיב מרכזי בשביעות רצון ההורים מבית הספר הוא שיתוף הפעולה בין המשפחה ובית הספר, כולל קשר טוב עם המורה (Griffith, 2001; Paccaud et al., 2021) ועמדות חיוביות כלפיהם (Berkowitz et al., 2016; Patrikakou, 2017). מכיוון שהמורה הוא המגע הישיר, ולעיתים קרובות היחיד, בין המשפחה לבית הספר, סביר להניח שהורים עשויים לחשוב בעיקר על פעילות המורה כאשר הם נשאלים על שביעות רצונם מבית הספר (Haller & Novita, 2021). נמצא שתקשורת בין הורים למורים חשובה גם מנקודת המבט של המורה. רווחת המורה קשורה באופן חיובי לקהילת עבודה טובה (Steiner et al., 2023), לחלוקת משימות הוגנת,

לתמיכה מהמנהל ולשיתוף פעולה מיטבי עם ההורים (Skaalvik & Skaalvik, 2011). אחד האתגרים המשמעותיים ביותר שאיתם מתמודדים בתי ספר באופן מסורתי הוא המחויבות ליצירת קשרים חזקים יותר בין בית הספר למשפחות על ידי בחירה בנוכחות ובמעורבות משפחתית משמעותית יותר. מורים רבים קראו לחיבורים חזקים יותר ולמעורבות רבה יותר מכל חברי הקהילה החינוכית (Carrión-Martínez et al., 2021).

ישנן דרכים שונות לשמירה על קשר בין בתי ספר ומשפחות: ערבי הורים, פגישות פנים אל פנים, שיחות טלפון, שליחת מכתבים, הודעות דואר אלקטרוני, הודעות טקסט ודפי אינטרנט של בית הספר (Kuusimäki et al., 2019). מחקרים מצביעים על כך שערוץ התקשורת הרווח בימינו הוא פלטפורמה דיגיטלית שדרכה מועבר רוב המידע (Kuusimäki et al., 2019; Johari et al., 2022). הממצאים מראים שגם ההורים וגם המורים מסכימים לגבי מידת החשיבות של שימוש בפלטפורמה דיגיטלית לתקשורת ומעורבות ביניהם. הרבגוניות של תקשורת דיגיטלית, הנוחות, המהירות והחסכוניות הן הסיבות לשימוש בה (Johari et al., 2022), אך השימוש בה מציב גם אתגרים (Kuusimäki et al., 2019), במיוחד למורים, כגון עלייה במתח, הסחות דעת ובזבוז של זמן עבודה (Heath et al., 2015).

עם זאת, מרבית המחקרים שחקרו תקשורת הורים-מורים, דיגיטלית ולא-דיגיטלית, עסקו בשותפות הורים-מורה ובחשיבותה בטיפול בהתפתחות ההוליסטית של התלמידים (Epstein, 2011; Wasserman & Zwebner, 2017), בהישגי התלמידים (Ozmen et al., 2012; Samdal & Torsheim, 2016), ובקונפליקטים אפשריים בבית הספר או קשיי למידה (Heath et al., 2015; Palts & Kalmus, 2015). בכל הנוגע לתקשורת דיגיטלית בין הורים למורים, נבדקו גם ההיבטים הבאים: יתרונות וחסרונות של סוגי מדיה שונים במתן הזדמנויות לתקשורת בין הורים למורים (Lunts, 2003; Telem & Pinto, 2006), הסוגים המועדפים על המורים והורים (Palts & Kalmus, 2015; Shechtman & Busharian, 2015), נושאים מועדפים לתקשורת באמצעות דואר אלקטרוני, מסרונים ואינטראקציות פנים אל פנים (Thompson et al., 2015) והדרכים שבהן מורים יכולים להשתמש בטכנולוגיה כדי לשפר את התקשורת עם ההורים (Ramirez, 2001; Olmstead, 2013).

מגפת קורונה העולמית, שפרצה באביב 2020, שמה את ערוץ התקשורת הדיגיטלי במרכז הבמה (Erdreich, 2021) והאיצה את המחקר על האינטראקציה הרצויה בין המשפחה לבית הספר בעתות משבר (Carrión-Martínez et al., 2021; Haller & Novita, 2021). השימוש בטכנולוגיות חדשות ופיתוח למידה וירטואלית, שבה היחסים בין מוסדות חינוך, משפחות ותלמידים נוכחים מאוד, הפך לפרדיגמה חינוכית חדשה שאינה קשורה עוד למצב הנסיבתי שמקורו במגפה (Carrión-Martínez et al., 2021).

עם זאת, למיטב ידיעתנו לא נמצאו מחקרים שבדקו את התקשורת המקוונת הטבעית והבלתי-פורמלית, בזמן אמת, בין מורים להורים אשר מתקשרים זה עם זה על המעשה החינוכי על סמך תפקידם החברתי ולא בגין השתייכותם המוסדית. כלומר, מחקרים שעוסקים בשיח על עמדות הקשורות למערכת החינוך, לדרכי הוראה, לפדגוגיה וכדומה, שאינם קשור לתלמיד או לאירוע ספציפי שהתרחש בין כותלי הכיתה.

רמות מיקרו ומקרו של ניתוח שיח

המחקר המוצג במאמר הנוכחי מסתמך על המגמה שבולטת בשנים האחרונות בתחום חקר השיח להישען על האינטרנט כמדיום אינטראקציה מועדף (Meredith, 2019), שבו ממדים חברתיים, מקצועיים וחינוכיים נבנים במשותף בווטסאפ, בפורומים ובמיילים (Giles et al., 2017). ההתפתחות הטכנולוגית בתחום התקשורת הדיגיטלית ומגפת הקורונה שחייבה התרחקות פיזית (Hillel-Lavian & Author, 2023) תרמו גם הן להעדפה של התקשורת המקוונת.

שיח מוגדר לעיתים קרובות במונחים של רמות ניתוח (De Fina & Georgakopoulou, 2020). לדוגמה, ג'י (Gee, 2015) מבחין בין שתי רמות שיח: "d קטנה" (discourse analysis) המאפשרת לעקוב אחרי אינטראקציה טבעית בין משתתפים שונים לאורך זמן, ושיח ברמה של D גדולה (Discourse analysis), המטמיעה את ה-d הקטנה בתוך הקשר חברתי-היסטורי מסוים.

הקשר בין רמות המיקרו והמקרו אתגר חוקרים שניסו לגשר על "הפער בין האינטראקציות ברמת המיקרו של המשתתפים לבין מערכות מקרו חברתיות ותרבותיות המושרשות במסורות היסטוריות" (Given, 2008, p.150). במחקר זה אנו מבחינות בין רמות אלו על ידי שימוש

בשתי עדשות ניתוח: עדשה מיקרו-אנליטית ועדשה מקרו-אנליטית.

השימוש בעדשה המיקרו-אנליטית מונחה על ידי גישת חקר השיחה (conversation analysis) (Wilkinson & Kitzinger, 2017) שהותאמה לתקשורת מקוונת (Meredith et al., 2021). גישה זו מבוססת על ההנחה שלפיה כאשר אנשים מקיימים אינטראקציה בדיבור פנים אל פנים או בכתיבה דיגיטלית (למשל, פורומים או וטסאפ), הם מבצעים פעולות ממשיות (למשל, הסבר, ביקורת, מתן מחמאות) (Meredith et al., 2021). בהתאם לכך, העדשה המיקרו-אנליטית מאפשרת לחוקרים לעקוב אחר רצפים אינטראקטיביים בנתונים טבעיים ולשים לב "מה המשתתפים אומרים ואיך הם אומרים את זה" (Wilkinson & Kitzinger, 2017, p. 81). תחת עדשה זאת אפשר גם לחקור שפה דיגיטלית כתובה שנעדרים בה שפת גוף והבעות פנים. כתחליף, המשתתפים משתמשים במגוון אמצעים כגון אמוג'י, סימני פיסוק ומשאבים טיפוגרפיים אחרים (כגון אותיות גדולות וסוגי גופנים) כדי לציין את הטון ואת מצב הרוח שלהם (Meredith, 2019).

העדשה המקרו-אנליטית מוגדרת על ידי מנתחי שיח ביקורתיים כמו רוג'רס (Rogers, 2018) ובארטלט (Bartlett, 2018). חוקרים אלו מדגישים שהמונח ביקורתי אינו מרמז בהכרח שהחוקר מזהה תכונות שליליות, אלא שהוא מאפשר באמצעות הביקורת למצוא פתרונות לבעיות ולהביא לשינוי. בהשראת העדשה הכפולה שהוצגה לעיל, ובהתחשב בחשיבות התקשורת בין הורים למורים, שאלת המחקר הייתה: מהם מאפייני התקשורת המקוונת בין הורים למורים בשיח מקוון טבעי בזמן משבר?

מתודולוגיה

תיאור הנתונים ואיסוף הנתונים

הנתונים כוללים צילומי מסך של שבעה שרשורים ושל 537 רשומות שנכתבו בפורום פייסבוק ציבורי (Ditchfield, 2021), שכותרתו 'חינוך 2020 – למערכת חינוך אפקטיבית יותר' באוגוסט 2022. הפורום מזמין מורים, הורים, מנהלי בתי ספר, גננות, וכל מי שהחינוך חשוב לו להשתתף. הפורום שם לו למטרה לייצר שיח שיתרום למערכת החינוך בכלל ובאופן ספציפי למורים (חינוך 2020 – למערכת חינוך אפקטיבית יותר, 2022). אין בהכרח היכרות בין המשתתפים אולם הם מכירים היטב את ההקשר הישראלי והוא חשוב להם מאוד. הנתונים המתקבלים בדרך זו טבעיים שכן הם הופקו ללא התערבות החוקר (Meredith & Potter, 2014).

יחידות הניתוח מסודרות באופן היררכי: (1) שרשורים של רשומות המתמקדים בנושא שיזם מחבר הרשומה הפותחת; (2) רשומות של המגיבים לרשומה הפותחת. כדי להירשם לפורום כל משתתף צריך לספק תמונה ותיאור כללי קצר המובאים בתחילת הרשומה. בלחיצה על התמונה מוצג תיאור המשתתף וכך הצלחנו להבחין בין מורים, הורים ובעלי מקצועות אחרים. לעיתים, החלוקה הקבוצתית הזו נתמכה בתכנים של הרשומות. תכונה חשובה נוספת של האינטראקציה בפורום, שהקלה על שיוך המשתתפים לקבוצות, היא שכאשר המשתתפים מתייחסים לרשומות קודמות, עליהם לציין מי הנמענים.

ניתוח הנתונים מתבסס על רמות הניתוח שהוצגו בסקירת הספרות. הניתוח כלל שני שלבים. השלב הראשון מבוסס על גישת חקר השיחה (conversation analysis) המתמקדת באינטראקציה טבעית כמושא הניתוח (Meredith et al., 2021). גישה זאת סיפקה לנו את העיקרון המתודולוגי המדגיש שחשוב לנתח את רצף תורי הרשומות המקוונות (Wilkinson & Kitzinger, 2017), כלומר, בחינה של הקשר בין כל רשומה דיגיטלית לרשומות הבאות אחריה. דבקנו גם בעצת וילקינסון וקיצינגר (Wilkinson & Kitzinger, 2017) לשים לב למה שאנשים אומרים ולאופן שבו הם אומרים זאת. לפיכך, שמנו לב לתוכן הרשומות. בשלב

השני זיהינו את הבעיות והקשיים שעולים ודנו בפתרונות במקום להדגיש את ההיבטים השליליים כפי שמחקר ביקורתי עושה לעיתים קרובות (Bartlett, 2018; Rogers, 2018).

אתיקה

המחברות יצרו קשר עם מנהלי הפורום כדי לקבל אישור להשתמש ברשומות בפורום במחקר. פנייה זו נעשתה למרות שתקנון הפורום אינו אוסר על שימוש ברשומות בפורום לצורך מחקר. מנהלי הפורום אישרו את השימוש ברשומות בפורום והביעו שביעות רצון כשהדגישו כי מחקר זה עשוי לתרום להשגת מטרת הפורום: מערכת חינוך אפקטיבית יותר. נוסף על כך, כל השמות המובאים בטקסט הם שמות בדויים.

ממצאים

מתוך ניתוח הרצף נמצאו שלוש מגמות שמאפיינות את הרצפים שנותחו. נדגיש שהדוגמאות מייצגות מגמות שעלו מתוך ניתוח השרשורים באותה תקופה.

המגמה הראשונה: השיח בין הצדדים משקף את הנתק ביניהם, כל אחד מבוצר בעמדתו

הדוגמה הבאה מציגה רצף של שיחה שמתפתחת בין האב אלי לבין שתי מורות: אורלי ורחל. אלי אינו מבין את התלונה של המורים בפורום על שכרם הנוכחי ומשווה את שעות העבודה והשכר של המורים לשכר הנהוג בכלל המשק הישראלי. המורות מנסות להסביר לו שאינו יכול להסתפק בהשוואת נתונים כזו, שכן לעבודת ההוראה מאפיינים ייחודיים שאינם ניתנים להשוואה כלל לשאר העבודות במשק.

האב אלי: די נו, קחי את שעות העבודה שלך, תחלקי אותן ביום חופש

בשבוע + חודשיים בקיץ + חופשת פסח + חופשת סוכות + אסרו חג. כמה

יצא שעות עבודה פר יום? מנחש שלא הגיע ל-8.45 שעות עבודה כמו

שאר המשק – נכון?

המורה אורלי: למורה יש המון! שעות עבודה שאינן נספרות: הכנת מערכי

שיעור, קשר עם ההורים, כתיבת מבחנים ועבודות ובדיקתם, כתיבת דוחות

ותעודות ועוד... ומעבר לזה, האם באמת ניתן להשוות שעות הוראה מול 30-40 תלמידים שהם ילדים, כל אחד מהם עם יכולות וצרכים שונים, חלקם מאתגרים מאוד או עם צרכים מיוחדים, לשעת עבודה במשרד מול מחשב או לקוח מבוגר אחד? *אולי הגיע הזמן להפסיק להשוות בין תפוחים לתפוזים?*

המורה רחל: הגיע הזמן שההורים יבינו שאנחנו לא בייביסיטר ולא נופשים בצימר חמישה כוכבים. כל עוד לא תבינו את זה תעשו לנו חשבונות ותמיד תרגישו מפסידים. אנחנו מורים מקצועיים, עושים עבודה קשה ומכובדת בכל שעות היום... *לפעמים אנחנו מחליפים אתכם ההורים, תפסיקו להסתכל עלינו בעין צרה.*

האב אלי: בגלל שאתם לא בייביסיטר ואני חושב שהתפקיד שלכם חשוב אני דורש שיפור! דורש פחות ילדים בכיתה כדי שגם תראי את הילדים שלי וגם יהיה לך זמן לשוחח איתם ולא רק לתת ציון! [...] לא מעניין אותי שיש לכם חופש ביולי אבל כן מעצבן אותי שאתם מדברים על עבודות במשק כאילו שם הכול טוב... אתם בגישה שלכם גורמים לנו להיכנס לכיתות ולעשות בלגן כי אתם לא רואים את הילדים שלנו!

המורה אורלי: אתה נצמד ל"אמת" שלך כמשקיף מבחוץ שאין לו באמת מושג לגבי מורכבות העבודה של מורה במערכת החינוך... אז נסכים שלא להסכים ונסיים כאן.

האב אלי: מת על זה שאומרים לי מה אני יודע ומה לא בלי לדעת מי אני בכלל ואיך אני קשור למערכת החינוך. אם אני לא מבין בבקשה תסבירי במה אני טועה עם נתונים.

השיחה נמשכת באותה דרך, כשכל צד מבוצר בעמדתו, עד שאורלי מסיימת אותה במילים: "נסכים שלא להסכים", בעוד האב אלי אינו אוהב את התשובה הזו ומתעקש שהיא תסביר לו את מה שלדעתה הוא לא מבין. עם זאת, הוא מבקש שהיא תציג גם נתונים שתומכים בדעתה.

בשלב זה המורות מפסיקות להגיב לאלי והשיחה מסתיימת. כלומר, הדוגמה מעידה על תקשורת בין אב למורות שמעידה על נתק ביניהם משום שכל אחד מבוצר בעמדתו; בעוד האב נחוש שתנאי העבודה הנהוגים במשק אמורים לחול גם על עובדי הוראה, המורות משוכנעות שלמקצוע ההוראה מאפיינים ייחודיים משמעותיים, ביניהם, עבודה עם ילדים צעירים, חלקם עם צרכים מיוחדים, כיתות גדולות ועמוסות, המבחינים את מקצוע ההוראה משאר המשרות הנהוגות במשק, ועל כן גם תנאי העבודה שונים.

המגמה השנייה: השיח בין הצדדים מבטא מחד רצון לשותפות, ומאידך נראה כי כל אחד מהם מגיע לשיח עם טעינות רגשית גבוהה כלפי הצד השני

הדוגמה הבאה מציגה רצף של שיחה בין המורה דנה לבין האם פנינה. דנה כותבת רשומה שבה היא מסבירה באופן נוקב מדוע היא שובתת. פנינה מגיבה לרשומה של דנה.

המורה דנה: אני מורה שנלחמת על שכר שמגיע לי בתוקף עבודתי!

אז בבקשה, אל תשימו עליי שקים שלא קשורים בי... רפורמות, חוקים, ניהול מערך חינוך וכתיבתו, לא מעניין אותי, אני מקבלת הוראות מלמעלה ומבצעת!

ואתם ההורים, תתביישו, המורים שילדיכם הוא מושא נפשם, אלה שנמצאים ומחבקים את ילדיכם עליהם אתם קמים? להם אתם קוראים בכיינים...?

קומו תצעדו מאחורינו. תתביישו, פשוט תתביישו!!!!

האם פנינה: אני מסכימה שלמורים מגיעה משכורת הוגנת ואכן חשוב שכולנו נכבד ונעריך יותר את מקצוע ההוראה. יש שני משפטים שכתבת שמעוררים בי דאגה רבה לעתיד החינוך של ילדיי. כתבת: רפורמות, חוקים ומערך חינוך וכתיבתו לא מעניין אותי. אני מקבלת הוראות מלמעלה ומבצעת. מערכת החינוך על סף פשיטת רגל אבל אותך זה לא מעניין?! אז מה המאבק הזה הוא לא שלך? את מחבקת את הילדים אבל אין לך דעה

על מה שקורה במערכת החינוך? אני חושבת שאת מגלמת את "המחלה" של מורות ותיקות שמבצעות את מה שנאמר. מבצעות עם המון אהבה ואכפתיות אבל ממשיכות לעשות ולבצע מה שלא עובד במקרה הטוב והרבה פעמים אפילו פוגע. מאחלת לכל המורים לקבל את המשכורת המגיעה אבל לא זה מה שיפתור את בעיית החינוך בארץ ובעוד שנתיים תבקשו עוד כסף כי כסף לא פותר בעיות מהותיות.

המורה דנה: המאבק שלנו המורים ברגע זה הוא על הסכם שכר. נקודה אנחנו כבר שנים ללא הסכם. אנחנו עובדים ומגיע לנו שכר הולם. את כל הרפורמות שישאיר כבודו שר האוצר לשרת החינוך, זו כוונתי. ואני לא מתנצלת על כך. ולידיעתך המורה שאת דואגת להשפיל ברגע זה זכותה בשני פרסי חינוך, תכתבי את שמי בגוגל ותגלי מי אני ומה אני עושה למען תלמידים בחינוך המיוחד כבר מעל 30 שנים. כשאני אומרת תתביישו, אני מתכוונת לאנשים כמוך.

האם פנינה: לא הייתה לי שום כוונה להשפיל ואם כך הרגשת אז קבלי את התנצלותי. אני הבעתי את דאגתי מחלק מההתבטאות שלך ואיני מתכוונת להתבייש שקודם יתביישו המורים שפגעו בך שלי בשם ביצוע הוראות מלמעלה. מאחלת לך שתמשיכי לצבור פרסים.

בשיחה זו אפשר לראות את האמביוולנטיות בתגובות האם: מצד אחד היא פותחת במילים "אני מסכימה" אך ברגע הבא התגובה האוהדת, כביכול, הופכת למתקפה נוקבת אשר באה לידי ביטוי בביקורת נוקבת ומעליבה כלפי המורה, שממחישה לדברי האם את המחלה של מורות ותיקות. גם בתור הדיבור האחרון, החותם את השיחה בין האם למורה, אפשר לראות איך האם מצד אחד מתנצלת ומצד שני מאשימה "שקודם יתנצלו המורים..." כלומר, האם נעה כל הזמן בין הסכמה ושיתוף פעולה עם המורה לבין אי-הסכמה והבעת התנגדות חריפה לעמדת המורה.

נוסף על כך, חשוב לשים לב לאופן שבו המורה מציגה את עצמה כמורה שנלחמת על שכרה ושהילדים הם מושא נפשם של המורים באשר הם, לבין האם שדוחה את הצגת הזהות של המורה ומטיחה בה שהיא מגלמת את המחלה ואף מציינת שהמורים לא רק שלא שמרו על בנה הפרטי אלא אף פגעו בו. גם המורה וגם האם מדברות על המורים וההורים בהכללה (בלשון רבים), ולמעשה רואות את עצמן כמדברות בשם כל המורים/ההורים. דוגמה זו מראה אינטראקציה בין מורה ואם, שבה קיים רצון לשותפות, אולם נראה כי כל אחת מהן מגיעה לשיח עם רגשות ומחשבות שליליות כלפי הצד השני.

המגמה השלישית: הורים ומורים מסכימים זה עם זה, בקשר שמבטא כבוד ותמיכה הדדית
ייחודה של למגמה זו הוא בכך שהיא מתאפיינת באמירה קצרה ותומכת מצד ההורים המגיבים לדברי המורים. השיחה לא מתפתחת, אין רצף ארוך של תורי דיבור, אלא, לרוב ההורה מגיב באופן נקודתי לדברי מורה. נציג שתי דוגמאות למגמה זו מתוך שתי שיחות בין הורים למורים.

דוגמה 1: המורה דנה מעלה רשומה המסבירה את מאבקה לשכר הוגן על עבודתה

וקוראת להורים להצטרף אליה. שתי אימהות, נועה ואילה, משיבות לה באהדה

המורה דנה: אני מורה שנלחמת על שכר שמגיע לי בתוקף עבודתי!

אז בבקשה, אל תשימו עליי שקים שלא קשורים בי... רפורמות, חוקים,

ניהול מערך חינוך וכתיבתו, לא מעניין אותי, אני מקבלת הוראות מלמעלה

ומבצעת!

ואתם ההורים, תתביישו, המורים שילדיכם הוא מושא נפשם, אלה

שנמצאים ומחבקים את ילדיכם עליהם אתם קמים? להם אתם קוראים

בכיינים...?

קומו תצעדו מאחורינו. תתביישו, פשוט תתביישו!!!!

האם נועה: כל מילה! יש לכם את הגב של ההורים.

האם אילה: הכי מדויק ונכון שקראתי עד עתה. בתור הורה, אני לצידכם לחלוטין! משרת מורים צריכה להיות בראש סדרי העדיפויות של המדינה. החינוך קודם לכול. מורה מאושר = לילד מאושר.

דוגמה 2: שיחה בין המורה רם לאב דני

המורה רם: מתוך הדברים שאתה כותב ברור שאתה לא מבין לעומק את המהות של עבודת ההוראה... מקווה שהסברתי את עצמי באופן ברור. שתהיה שנה טובה ונקווה שנקבל מענה ראוי כולנו. מורים הורים.. והכי... ילדות וילדים.

האב דני: קודם כול, אני בהחלט מקבל את דרך ההסברה שלך שהיא מאוד מזמינה לקיים דיון נורמטיבי וענייני... ושיהיה בהצלחה גדולה בשנת הלימודים (לכשתפתח) אני מאחל לכל המורים באמת מכל הלב הגשמה והערכה ותגמול על עבודת הקודש! המורים לא מרוויחים מספיק... והמינימום שראוי שיהיה זה שנכבד אותם יום יום (וכך אני מחנך את ילדי!)

בדוגמאות אלו אפשר לראות שבשיחות הללו האינטראקציה קצרה וממוקדת, המביעה בעיקר הסכמה, תמיכה ונכונות לשיתוף פעולה.

דיון

מטרת המחקר הייתה לבחון את התקשורת בין מורים להורים בשיח טבעי מקוון, על בסיס התפקיד החברתי (הורה/מורה) גם ללא היכרות או קשרי "עבודה" בין שותפי השיח. באמצעות העדשה המיקרו־אנליטית ובהשראת חקר השיחה המקוונת (Meredith et al., 2021), המדגישה את חקר הרצף של תורי הדיבור, מצאנו שני ממצאים: (א) זיהינו שלוש מגמות שיח בין המורים להורים בשיח הדיגיטלי, הנעות בין שני קטבים על הרצף שבין הסכמה לאי־הסכמה; (ב) חקר הרצף אפשר לנו לזהות מגמות תוך־קבוצתיות בקרב המורים וההורים שהשתתפו בתקשורת. כך ראינו שלעיתים קרובות כל קבוצה מיצבה את עצמה בשיח המקוון כקבוצה ייחודית שמאמצת לה תפיסות, מחשבות, עמדות ורגשות משותפים. במילים אחרות,

האינטראקציה המקוונת אפשרה למשתתפים להתגבש לקבוצה בהתאם לשיוך החברתי שלהם, מורים עם מורים, הורים עם הורים.

באשר לממצאים אלו, נציין כי מחקר קודם באשר לשיח דיגיטלי בין קבוצות בכלל, ובין מורים להורים בפרט, מעלה שתי מסקנות חשובות: (1) תקשורת דיגיטלית בין קבוצות עלולה להוביל להרחבת פערים בעמדות בין הקבוצות. קבוצות אלו יוצרות לעיתים "תאי אקו" (echo chamber) שבהם משתתפים מחזקים את עמדותיהם ודעותיהם הקיימות, בלי להיחשף לנקודות מבט שונות. כמו כן, המרחב הדיגיטלי מאפשר הפצה מהירה של מידע שגוי או מטעה, שעלול להעצים את הפערים בין הקבוצות (Dubois & Blank, 2018); (2) באשר לשיח הדיגיטלי בין מורים להורים נמצא כי פלטפורמות דיגיטליות דווקא הגבירו את מעורבות ההורים, שהובילה בסופו של דבר לשותפויות חזקות יותר בין המשפחה לבית הספר (Grow, 2021; Hsu & Chen, 2023). עם זאת, כאמור, מחקרים אלו עסקו בשיח דיגיטלי בין מורים להורים עם שייכות מוסדית משותפת, כלומר, בין הורים למורים המלמדים את ילדיהם, ולא בשיח דיגיטלי במרחב הציבורי, כפי שנעשה במחקר זה.

נבחן עתה את הממצאים שעלו ברמת המיקרו באמצעות העדשה המקרו-אנליטית-הביקורתית של רוג'רס (Rogers, 2018) ובארטלט (Bartlett, 2018), המדגישה נקודת מבט אופטימית ומציעה כיוונים לפתרון המצב שהוצג באמצעות העדשה המיקרו-אנליטית. לאור זאת, נרצה לסרטט כמה כיוונים שיאפשרו לחזק את השותפות בין מורים להורים, להבליט את המשותף בין הקבוצות ולקרב ביניהן, כך שהמגמה השלישית שנמצאה במחקר זה, מגמת ההסכמה בין הורים למורים, תלך ותתחזק.

ברמת המקרו, אנו מניחות כי הממצא הראשון שבו זוהו שלוש המגמות מעיד על היחסים האמביוולנטיים בין הורים למורים, הטמון בהפרדה שההורים עושים בין אנשי המקצוע, המורים, לבין עבודת ההוראה. מתוך השיחות אפשר לראות, כי בעוד ההורים אינם מעריכים דיים את המורים, באשר למקצוע ההוראה, הורים ומורים אינם מטילים ספק בחשיבותו. דוגמה לכך אפשר לראות בדברי האב דני, אשר קרא לעבודת ההוראה "עבודת קודש". הפרדה זו

מבליטה את המכנה המשותף בין הקבוצות, אשר יאפשר נקודת התחלה לשיח שמטרתו גישור בין הקבוצות.

באשר לממצא השני, שעסק במגמת ההתגבשות התוך-קבוצתית, לאור הנתונים ברצונו להציע כי ההתגבשות הקבוצתית המתוארת מאפיינת אינטראקציה בראשית דרכה, מאחר שבאופן טבעי אנשים נוטים להזדהות עם הדומים להם. נוסף על כך, מקריאת השיחות בין המורים להורים בפורום המקוון, אפשר לראות כי הוויכוח ואי-ההסכמה נסובו באשר לנושאים "בוערים", הנמצאים בליבת המשבר במערכת החינוך הישראלית. באופן טבעי, זמן המשבר היווה זמן טעון שבו הורים ומורים מצאו בפורום "במה" לחלוק את רגשותיהם הקשים ולהביע טענות קשות בנושאים מורכבים מבחינתם. אף על פי כן, גם בתקופת המשבר, בשיחות בין הורים למורים אשר נסובו על נושאים שאינם נוגעים למשבר התגלו מאפיינים של תמיכה, השתתפות ואמפתיה ביניהם. כלומר, הקשר בין הורים למורים טומן בחובו פוטנציאל משמעותי לשותפות והסכמה. והפורום המקוון כפלטפורמה לשיח בין הצדדים הוא שלב חשוב ויש לו תרומה לבירור סוגיות כואבות, ליבון ומציאת עמק השווה בין מורים להורים.

תחת העדשה הביקורתית שהצגנו, הפתרון המסתמן עולה בעת ההתבוננות במגמה השלישית, המבטאת הסכמה בין הורים למורים מתוך כבוד ותמיכה הדדיים. למעשה, אפשר לראות שככל שהאינטראקציה בין הורים למורים נמשכת ומתקדמת היא מתפתחת ומאפשרת לגלות ניצנים של הסכמה והזדהות גם בין משתתפים שאינם שייכים לאותו "צד", כלומר, מורים עם הורים וההפך.

תמיכה לפתרון זה, המכיל פוטנציאל להתהוות קשר בין הורים למורים, נמצאת במחקר קודם (Gamliel & Kupferberg, 2024), אשר מבליט את ההתלכדות בין שתי הקבוצות ואת ההסכמה ביניהן על כך שבמצבה הנוכחי מערכת החינוך אינה תקינה. שתי הקבוצות קוראות לשינוי רדיקלי במערכת: "מערכת החינוך כפי שהיא כבר עידן שלם צועדת לפי תהום, וגוררת אחריה תלמידים, מורים והורים... הדרך לשינוי מהותי היא בביצוע שינוי תפיסתי עמוק... כל אנשי החינוך כמו גם ההורים צריכים לעבוד כיחידה אחת". סביב אמירה זו, אשר הוצגה על ידי

אחת ממשתתפות הפורום שאינה הורה או מורה, הביעו שתי הקבוצות, הורים ומורים, הסכמה רחבה.

לסיכום, מחקר איכותני זה המתמקד בתקשורת טבעית של מורים והורים בזמן משבר, אינו מאפשר להכליל לגבי כלל המורים וההורים בתקופה שבה מתמקד המחקר. עם זאת, המחקר מספק ראיות אמפיריות המבליטות מגמות בתקשורת המקוונת בין הורים למורים בזמן המשבר. מגמות אלו מצביעות על חיבור עמוק בין ההורים והמורים. מבחינה מתודולוגית, המחקר מציג את היתרונות של שימוש בשתי עדשות ניתוח לחקר הנתונים. המיקרו־אנליזה אפשרה לנו לסכם את המשמעות של אינטראקציה מקוונת בזמן אמת ולזהות בה שלוש מגמות בשיח מקוון בין מורים להורים. העדשה המיקרו־אנליטית אפשרה לשייך את רמת השיח המקומית הזו להקשר רחב יותר על אודות מהות התקשורת בין מורים להורים במערכת החינוך.

תרומה ליחסי צוותי חינוך-הורים

מבחינה יישומית, מחקר זה תורם ליחסי צוותי חינוך-הורים בהיבטים הבאים: (1) שמיעת קולם של המורים וההורים בשיחה טבעית, שאינה מחויבת למעסיק או לכל גוף אחר, ומאפשרת "להניח על השולחן" את התלונות והרגשות של שני הצדדים זה כלפי זה בצורה ישירה; (2) ממצאי המחקר מאפשרים להתחקות אחרי מוקדי המחלוקת בין ההורים למורים ולהניע תהליכי התערבות הנוגעים במוקדים אלו לשם תיקון המצב הקיים; (3) השיח המקוון הטבעי־האותנטי בפורום הציבורי בזמן המשבר, על אף "צבעי המלחמה" שלו, אפשר לחשוף גם את המכנה המשותף בין הקבוצות ולא רק את מוקדי המחלוקת. חשיפה זו מהווה אבן דרך חשובה בכינון יחסים מיטביים בין הורים למורים.

מחקרים עתידיים עשויים לעסוק בנקודת המבט של כל אחת מהקבוצות – הורים ומורים, על אודות הילד־התלמיד בשיח המקוון, ולבחון את האופן שבו כל אחת מהקבוצות מתארת את הילד וצרכיו כמו גם את הציפיות שלה מהקבוצה השנייה (Gamliel & Kupferberg, 2024).

כיוון מחקרי נוסף עשוי להתחקות אחר הפתרונות למצב הקיים במערכת החינוך בישראל כפי שעולה מתוך דברי המשתתפים, מורים והורים כאחד.

רשימת מקורות

חינוך 2020 – למערכת חינוך אפקטיבית יותר [קבוצת פייסבוק]. (אוגוסט, 2022).

<https://www.facebook.com/groups/268856833645322>

Bartlett, T. (2018). Positive discourse analysis. In J. Flowerdew & J. E. Richardson (Eds.), *The Routledge handbook of critical discourse studies* (pp. 133-149). Routledge.

Berkowitz, R., Astor, R. A., Pineda, D., DePedro, K. T., Weiss, E. L., & Benbenishty, R. (2017). Parental Involvement and perceptions of school climate in California. *Urban Education*, 56(3), 393–423.

<https://doi.org/10.1177/0042085916685764>

Carrión-Martínez, J. J., Pinel-Martínez, C., Pérez-Esteban, M. D., & Román-Sánchez, I. M. (2021). Family and school relationship during COVID-19 pandemic: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 11710.

<https://doi.org/10.3390/ijerph182111710>

De Fina, A., & Georgakopoulou, A. (2020). (Con)Textualizing discourses – Introduction. In A. De Fina & A. Georgakopoulou (Eds.), *The Cambridge handbook of discourse studies* (pp. 1-7). Cambridge University.

- Ditchfield, H. (2021). Ethical challenges in collecting and analysing online interactions. In J. Meredith, D. Giles & W. Stommel (Eds.), *Analyzing digital interaction* (pp. 1-23). Palgrave.
- https://doi.org/10.1007/978-3-030-64922-7_2
- Dubois, E., & Blank, G. (2018). The echo chamber is overstated: The moderating effect of political interest and diverse media. *Information, Communication & Society*, 21(5), 729-745.
- Epstein, J. L. (2011). *School, family, and community partnerships: Preparing educators and improving schools* (2nd Ed.). Avalon Publishing.
- Epstein, J. L., Sanders, M. G., Simon, B. S., Salinas, K. C., Rodriguez Jansorn, N., & Van Voorhis, F. L. (2009). *School, family, and community partnerships: Your handbook for action* (3rd Ed.). Corwin Press.
- Erdreich, L. (2021). Managing parent capital: Parent-teacher digital communication among early childhood educators. *Italian Journal of Sociology of Education*, 13(1), 135-159.
- <https://doi.org/10.14658/PUPJ-IJSE-2021-1-6>
- Fend, H. (2008). *Schule gestalten. Systemsteuerung, Schulentwicklung und Unterrichtsqualität*. VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Gamliel, R. C., & Kupferberg, I. (2024). Dismantle the monster: Teachers, parents, and others position themselves figuratively vis-à-vis the Israeli education system in times of crisis. *Israel Affairs*, 30(4), 757-773.
- <https://doi.org/10.1080/13537121.2024.2367874>
- Gee, J. P. (2015). Discourse, small d, big D. In K. Tracy, C. Ilie & T. Sandel (Eds.), *Encyclopedia of language and social interaction* (pp. 1-5). John Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118611463/wbielsi016>

- Giles, D., Stommel, W., & Paulus, T. M. (2017). Introduction: The microanalysis of online data: The next stage. *Journal of Pragmatics*, 115, 37-41.
- Given, L. M. (2008). *The SAGE Encyclopedia of qualitative research methods* (vol. 1 & 2). Sage.
- Griffith, J. (2001). Do satisfied employees satisfy customers? Support-services staff morale and satisfaction among public school administrators, students, and parents. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(8), 1627–1658. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2001.tb02744.x>
- Grow, L. (2021). *Digital parent-teacher communication: The effectiveness of using technology to facilitate parent-teacher communication and its impact on parent involvement* [Doctoral dissertation], Milligan University.
- Haller, T., & Novita, S. (2021). Parents' perceptions of school support during COVID-19: What satisfies parents? *Frontiers in Education*, 6, 700441. <https://doi.org/10.3389/feduc.2021.700441>
- Heath, D., Carr, N., & Maghrabi, R. (2015). Implications of information and communication technologies (ICT) for school-home communication. *Journal of Information Technology Education*, 14, 363–396. <https://doi.org/10.2894/2285>
- Hillel-Lavian, R., & Kupferberg, I.. (2023). Exploring discursive complexity in professional Zoom interactions of future photovoice group facilitators. *Israel Studies in Language and Society*, 16, 36-57.
- Hsu, P. C., & Chen, R. S. (2023). Analyzing the mechanisms by which digital platforms influence family-school partnerships among parents of young children. *Sustainability*, 15, 16708. <https://doi.org/10.3390/su152416708>

- Johari, S., Noordin, W. N. W., & Mahamad, T. E. T. (2022). WhatsApp conversations and relationships: A focus on digital communication between parent-teacher engagement in a secondary school in Putrajaya. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 38(2), 280-296.
- Karaca, M. (2016). Communication from sociological perspective. *Electronic Journal of Social Sciences*, 15(57), 626-648.
- Kuusimäki, A. M., Uusitalo-Malmivaara, L., & Tirri, K. (2019). The role of digital school-home communication in teacher well-being. *Frontiers in Psychology*, 10, 2257. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02257>
- Lawrence-Lightfoot, S. (2004). Building bridges from school to home. *Instructor*, 114(1), 24- 28.
- Lunts, E. (2003). Parental involvement in children's education: Connecting family and school by using telecommunication technologies. *Meridian: A Middle School Computer Technologies Journal*, 6(1), 1-8.
- Meredith, J. (2019). Conversation analysis and online interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 52(3), 241-256. <https://doi.org/10.1080/08351813.2019.1631040>
- Meredith, J., Giles, D., & Stommel, W. (2021). Introduction: The microanalysis of digital interaction. In J. Meredith, D. Giles & W. Stommel (Eds.), *Analyzing digital interaction* (pp. 1-22). Palgrave Macmillan.
- Meredith, J., & Potter, J. (2014). Conversation analysis and electronic interactions: Methodological, analytic and technical considerations. *Innovative methods and technologies for electronic discourse analysis*, 370–393.

- Olmstead, C. (2013). Using technology to increase parent involvement in schools. *Tech Trends*, 57(6), 28-37.
- Ozmen, F., Akuzum, C., Zincirli, M., & Selcuk, G. (2016). The communication barriers between teachers and parents in primary schools. *Eurasian Journal of Educational Research*, 66, 27-46.
<http://dx.doi.org/10.14689/ejer.2016.66.2>
- Paccaud, A., Keller, R., Luder, R., Pastore, G., & Kunz, A. (2021). Satisfaction with the collaboration between families and schools – The parent's view. *Frontiers in Education*, 6, 1-13.
<https://doi.org/10.3389/feduc.2021.646878>
- Palts, K., & Kalmus, V. (2015). Digital channels in teacher-parent communication: The case of Estonia. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)*, 11, 65–81.
- Patrikakou, E. N. (2016). Contexts of family–school partnerships: A synthesis. In S.M. Sheridan & E.M. Kim (Eds.), *Family-school partnerships in context* (pp. 109-120). Cham, Springer.
- Ramirez, F. (2001). Technology and parental involvement. *The Clearing House*, 75(1), 30-31.
- Rogers, R. (2018). Critical discourse analysis and educational discourses. In J. Flowerdew & J. E. Richardson (Eds.), *The Routledge handbook of critical discourse studies* (pp. 465-479). Routledge.

- Samdal, O., & Torsheim, T. (2012). An ecological perspective on health promotion systems, settings and social processes. In B. Wold & O. Samdal (Eds.), *The school environment as a risk or resource for students' health- related behaviours and subjective well-being* (pp. 48-59). Research Center Health Promotion Faculty Psychology University. Bergen. <https://doi.org/10.2174/978160805341411201010048>
- Shechtman, Z., & Busharian, O. (Eds.). (2015). *Parent-teacher relations in secondary education*. The Initiative for Applied Education Research, Israel Academy of Sciences and Humanities.
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2011). Teacher job satisfaction and motivation to leave the teaching profession: Relations with school context, feeling of belonging, and emotional exhaustion. *Teaching and Teacher Education*, 27, 1029–1038. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2011.04.001>
- Steiner, E. D., Ashley, W., Aarya, S., & Christopher, R. (2023). *Working conditions related to positive teacher well-being vary across states: Findings from the 2022 Learn Together Survey*. RAND. https://www.rand.org/pubs/research_reports/RRA827-15.html
- Telem, M., & Pinto, S. (2006). Information technology's impact on school–parents and parents–student interrelations: A case study. *Computers and Education*, 47(3), 260-279.
- Thompson, B., Mazer, J. P., & Flood Grady, E. (2015). The changing nature of parent teacher communication: Mode selection in the smartphone era. *Communication Education*, 64(2), 187-207

Wasserman, E., & Zwebner, Y. (2017). Communication between teachers and parents using the WhatsApp application. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 16, 1-12.

<https://doi.org/10.26803/ijlter.16.12.1>

Wilkinson, S., & Kitzinger, C. (2017). *Conversation analysis*. In C. Willig & W. Stainton Rogers (Eds.), *The Sage handbook of qualitative research in psychology* (2nd ed., pp. 74-92). Sage.