

מודל לדיאלוג מורים-הורים

לֵלֵב :

לתכנן! לדבר! ברצף!

מאת חלי ברק שטיין
פסיכולוגית חינוכית מומחית

תוכן עניינים:

עמ' 2-6	פתיחה והנחות יסוד
עמ' 6-7	מבנה המודל
עמ' 7-13	לתכנן
עמ' 13-21	לדבר
עמ' 21-22	על רגשות
עמ' 23-24	התנגדויות
עמ' 25-28	ברצף
עמ' 28-29	סיכום
עמ' 30	ביבליוגרפיה
	נספחים
עמ' 31-32	תכנון פגישה
עמ' 33	סיכום שיחה

מודל לדיאלוג מורים-הורים

לֵלֵב : לתכנון! לדבר! ברצף!

מאת : חלי ברק-שטיין, פסיכולוגית חינוכית מומחית

פתיחה

מערכת היחסים בין הורים למורים בישראל של שנות האלפיים אינה פשוטה. כל הצדדים רוצים בשיתוף פעולה, וכמובן להיטיב עם הילדים. בפועל – רבים המתחים, אי ההבנות ואף הכעסים והמאבקים. ההורים והמורים נמצאים פעמים רבות במצוקה וצריכים לשפר את התקשורת ביניהם.

מטרת המאמר והמודל שלפניכם היא לאפיין את היחסים בין ההורים והמורים, ולהתוות דרך לדיאלוג יעיל ביניהם – במצבי שיגרה ובמיוחד במצבי משבר וקונפליקט. המאמר מיועד למורים, אנשי המקצוע, וגם להורים שמעוניינים לשפר את הדיאלוג שלהם עם מורי ילדיהם.

למודל מספר הנחות יסוד:

האחת, שדיאלוג מוצלח בין מורים להורים הוא הכרחי ולטובת כולם

לטובת התלמידים, שמרוויחים מהאמון ושיתוף הפעולה בין הוריהם למוריהם. הם רוצים ש'המבוגרים האחראים' בחייהם יסתדרו ויאחדו כוחות לטובתם. כשיש מאבק הילדים סובלים, נקלעים לקונפליקט נאמנויות, ונחלשים מהעיוות בין ההורים והמורים. ההורים מרוויחים משיתוף הפעולה עם בית הספר. הם מרגישים מעורבים ומשפיעים בתחום הכה חשוב של חינוך ילדיהם. הם מעודכנים ויודעים מה קורה עם ילדיהם בבית הספר, רצונותיהם נחשבים, והם יכולים לתרום להתקדמות ילדיהם. כך הם מרגישים מוערכים ושותפים לעבודת בית הספר – תחושה נעימה ורצויה לכולם. המורים מרוויחים כשההורים משתפי פעולה, כי הם מצליחים לקדם במשותף מטרות חינוכיות עם הילדים ולפתור בעיות המתעוררות. המטרה היא לאחד כוחות עם ההורים במקום לעסוק בקונפליקטים.

הנחת יסוד נוספת היא, שהורים ומורים רוצים בטובת הילד

הילד יקר לליבם של ההורים, זהו נתון יסוד ברור מאליו. מלבד מצבי קיצון בהם הורים רוצים בלא מודע שהילד ייכשל, כחלק ממאבק סמוי בין הורים או כחלק מתהליך הרס עצמי – ההורים רוצים בהצלחתו ורווחתו של ילדם. גם המורים רוצים בהצלחת הילדים, ומתוך כך גם בהצלחה האישית והמקצועית שלהם.

כולם שואפים לשיתוף פעולה ביניהם. רוצים להגיע למצב של הצלחה לכולם – Win-Win Situation. אם הדיאלוג משתבש כולם סובלים – הילד, ההורים והמורים.

עם זאת, למרות הכוונות הטובות, הדיאלוג לעיתים משתבש

במאמר קודם שלי הנקרא 'בפח הכוונות הטובות' (מפורסם באתר האינטרנט שלי) הסברתי כיצד הכוונות הטובות של כל הצדדים אינן באות לעיתים לידי ביטוי בדיאלוג בגלל עומס הלחץ והרגרסיה בדיאלוג בין ההורים והמורים.

פעמים רבות הדיאלוג בין המורים וההורים רווי מתח וקונפליקטים. יש בו מאבקי כוח, תחושות תסכול, עלבון וחוסר אונים. כל צד מרגיש שהאחר מחבל בתהליך, ולכן שני הצדדים מאשימים ומתגוננים, מחפשים מי מכשיל את הדיאלוג, ולא מסוגלים להתמודד עניינית עם היעדים החינוכיים ולעזור לילד שבו למעשה עוסקים.

אני קוראת לכך 'בפח הכוונות הטובות' – כולם רוצים בטוב, אך בפועל דברים מתבטאים ברע.

הבנת המכשולים לדיאלוג והסרתם תעזור לשפר את הדיאלוג

המכשולים לדיאלוג מורים-הורים נובעים ממספר מקורות:

- חלק מהמכשולים קשורים למאפייני דיאלוג – קושי בהקשבה, טעויות בהבנה אחד את האחר, פרשנויות סובייקטיביות ולא רציונאליות המובילות לכעס, עלבון, האשמה או ויתור. בהמשך המאמר אציע כחלק ממודל לליב לדיאלוג בין הורים וילדים טכניקות לשפר את מכשולי תקשורת אלו.
- מכשולים אחרים בדיאלוג קשורים למאפיינים מערכתיים של הדיאלוג – העובדה שמדובר במורים, שהם נציגים של מערכת החינוך, הפוגשים את הורי תלמידיהם בתוך ההקשר של ישראל 2011, עידן מודרני וייחודי. המפגש המערכתי הזה יוצר קונפליקט בלתי נמנע בפני עצמו: מפגש בין תפקידים (הורה-מורה) ובין תרבויות ארגוניות שונות.

בואו נכיר את מאפייני העידן המודרני המשפיעים על דיאלוג ההורים והמורים

מיהם 'ההורים המודרניים'? –

בתיאור סטריאוטיפי, ההורים המודרניים מודעים מאוד לחינוך ילדיהם. הציפיות שלהם גבוהות וההשקעה בילדים רבה. הם מודעים, לומדים, יודעים הרבה על התפתחות ילדים ועל חינוך. הידע הרב מגביר את המתח והחרדה. יש לעיתים בלבול – מה הדרך הנכונה כשיש כל כך הרבה תיאוריות, וגישות? איך מגדלים את הילדים להצלחה בעולם כה מורכב ותובעני? להורה המודרני 'אסור לפספס', הוא חייב לקדם את ילדו להצלחה, ומגיל מאוד צעיר. הילדים חייבים להיות מוצלחים ומרוצים, וגם ההורים חייבים להרגיש מוצלחים ומרוצים מההורות שלהם. עקב כך ההורים רגישים לכל גורם

המשפיע על ילדיהם, שלא יפגע ויהרוס את הילד וחינוכו. ההורים רוצים את הטוב ביותר עבור הילדים, בתוך כך את המורים הטובים ביותר, שיתאימו במדויק לילדיהם. יש נטיה להגנת יתר ודרמטיזציה של כל בעיה שעולה שעלולה לפגוע בילד ובדרכו להצלחה. ההורים המודרניים יכולים להיות תובעניים בדרישותיהם, כמו כל צרכן שדורש את שלו. הסובלנות שלהם לקשיים ותקלות בתהליך החינוך – מועטה. הכל צריך להתקדם מהר וביעילות לפי תפיסתם. ההורים דעתניים, ואין בכך רע, ובו בזמן הם לא מקבלים את סמכות המורים כמובן מאליו. לעיתים הם מערערים על סמכות המורים, וקשה להם לתת אמון במי שהם יודעים שיכול להשפיע בצורה כה גורלית על ילדם – המורה, ולכן יש להם ביקורת שפעמים רבות קשה מאוד לעיכול עבור המורים. הורים רבים מגדלים את ילדיהם בעומס פיזי ונפשי גבוה, חוסר זמן, ותובענות גבוהה כלפי עצמם וכלפי הילדים. יש פגיעות נרקסיסטית גבוהה, וכל קושי של הילד נתפס ככישלון שלהם כהורים ובני אדם. פגיעות זו גורמת לגישה אגוצנטרית, ולחרדה – כל קושי נתפס כאסון גורלי, וכגודל החרדה כך דפוסי ההתגוננות בדרך של הכחשה, התקפה, או הימנעות מהתמודדות. גישה זו מקשה על שיתוף הפעולה עם המורים.

כשהמורה 'קונה את אמון ההורים', ומתנהל בצורה מקצועית, ההורים שמחים לשתף פעולה ולחלוק את עול החינוך עם איש מקצוע, שיכול לעזור להם. הם מוכנים לתרום ולהשקיע כדי לעזור למורה בקידום ילדם, והם מעורבים במידה ובדרך הנכונה.

מיהם המורים המודרניים, המלמדים את ילדי ההורים המודרניים?

המורים המודרניים אף הם מודעים ומקצועיים. רמת ההכשרה שלהם גבוהה, והמודעות האישית והציפיות מהתפקיד גבוהים גם הם. המורים מיומנים בשיטות הוראה מגוונות, רואים עצמם אחראים גם על ההוראה וגם על החינוך. הם מעורבים בדיאלוג רגשי וחברתי עם הילדים ועם הכתה. מבחינתם, ההורים הם שותפים לחינוך, והם רוצים בקשר עמם אך בו בזמן גם מאוימים מההורים ולא מרוצים מהקשר עמם.

הדימוי המקצועי של המורים פגיע – הציפיות מהם כה גבוהות, והסטטוס המקצועי שלהם והדימוי הציבורי אינם גבוהים בהתאם. המורים מרגישים מותקפים, מואשמים, ללא גיבוי ופרגון לעבודתם. רוב הזמן הם נמצאים בעומס ולחץ יומיומיים. 'לטפל' בהורים, להתמודד עם התנגדויות והתקפות מצד ההורים, נחוה כעול נוסף, לא הכרחי, שהופך לעיתים את סביבת העבודה לבלתי נסבלת. לעיתים המורים מגיעים לדיאלוג עם ההורים בכוונות טובות, ונכוונות לשיתוף פעולה, אך נפגעים, נחסמים, נעלבים, ולא מצליחים לקיים דיאלוג ענייני.

האם שמתם לב לדמיון בין מאפייני ההורים והמורים המודרניים? הפגיעות הנרקסיסטית, התובענות, הלחץ, החרדה, השאיפה, ושוב – הפגיעות...

הנחת עבודה נוספת במודל היא, שכל עוד הילד מצליח ומרוצה – גם ההורים וגם המורים מרוצים ומשתפים פעולה. כשילד יש קשיים – יש סיכון לרגרסיה, גם אצל המורים וגם אצל ההורים.

ילד מתקשה שלא מצליחים לקדם אותו, או לפתור את הקשיים שלו מהווה איום על תחושת הערך של כל המעורבים. הכישלון של הילד נחוה ככישלון של ההורה ושל המורה. מכיוון שאף אחד לא רוצה להרגיש אשם, הדיאלוג בין הצדדים הופך לעיתים לשדה קרב של האשמות, הכחשות וכעסים. 'המבוגרים', המורים וההורים, מתפקדים ברגרסיה. במקום שיהיו במיטב כוחותיהם, במיטב החשיבה ההגיונית ושיקול הדעת הרגשי, הם מגיבים 'מהבטן', בחרדה, כעס, תחושת איום וחוסר אונים, ולא מסוגלים לגייס משאבים לטובת הילד.

מי מפסיד? כולם. ראשון מפסיד הילד שלא מקבל מענה לקשייו, וסופג סבל נוסף בגלל קרבות המבוגרים. מפסידים גם ההורים והמורים, שלא מצליחים לעזור לילד, שזו הלא היתה משאלתם הראשונים, וסובלים מרגשות שליליים וקשים עקב הכישלון והמאבק ביניהם.

האתגר המרכזי בדיאלוג בין מורים להורים הוא שיקול הדעת. שמירה על מיקוד וענייניות בדיאלוג, כדי לקדם את הילדים ולפתור בעיות.

לא 'ליפול בפח' של תגובות רגשיות, אלא לשמור על גישה עניינית של פתרון בעיות. יש להבין את המקום ממנו בא השותף לדיאלוג. במקרה של המורים – להבין באמפתיה את התחושות של ההורים ומתוך ההבנה הזו לחפש את הדרך הטובה ביותר לשיתוף פעולה איתם. אין כוונתי שהמורים יוותרו להורים מתוך חולשה, אך גם שלא 'ידפקו את הראש בקיר' מתוך נוקשות צודקת שאינה מקדמת את הדיאלוג ואת פתרון הבעיות של הילד.

באותו אופן מומלץ גם להורים לזהות את התחושות והעמדות של המורים, ולמצוא את הדרך היעילה לתקשר איתם לטובת הילד. המטרה היא ליצור דו-שיח יעיל וענייני, ולא דו-שיח של 'צודקים כועסים' שמתנהלים בקווים מקבילים ולא מגיעים לתוצאה הרצויה.

הנחת היסוד של המודל היא שהאחריות המקצועית לדיאלוג היא של המורה!

המורים הם אנשי המקצוע בתהליך, הם מומחי החינוך והדיאלוג ולכן האחריות עליהם. ההורים הם 'מומחי הילד' בבית, הם יכולים להבין בחינוך ילדים, והידע שלהם חשוב, אך בדיאלוג החינוכי המורים הם הסמכות, לטוב ולרע.

כוונתי היא שזכות ההורים להיות רגשיים, לא ענייניים, תוקפניים. אין זה מומלץ, ולא רצוי גם עבורם – אך הם ההורים. הם מעורבים רגשית, ילדם במצוקה, והם מנסים כמיטב יכולתם להשיג את מטרותיהם. הם לא תמיד רואים את 'התמונה הכוללת', את אילוצי המערכת, את חולשות ילדיהם. זה טבעי, אנושי, ולעיתים בלתי נמנע.

מה שההורים מביאים לדיאלוג הוא 'נקודת המוצא' איתה המורה צריך להצליח

למורים אין שליטה או אחריות על הגנטיקה של ההורים, על היסטוריית החיים שלהם, על אישיותם או על עמדותיהם כלפי החיים בכלל ובית הספר בפרט. אין זה תפקיד המורים לחנך את ההורים – לא לשנות אותם, לא ללמד אותם ערכים או התנהגויות נכונות. ההורים הם מבוגרים שאחראיים לחייהם. בזמן, המורים אחראים על התהליך החינוכי בבית הספר וגם על התקשורת עם ההורים. תפקידם לשים גבולות, להוביל את הדיאלוג למקום הענייני שלו, ולטפל במצבים החינוכיים שבאחריותו.

גם כשעולים קשיים, גם כשהדיאלוג מסתבך, המורה אמור להוציא ממנו את המיטב. אין כוונתי שעל המורה לעשות ניסים, או 'יש מאין', אלא לעשות את המיטב האפשרי: להציב יעדים ריאליים ולהגיע אליהם בתהליך יעיל של דיאלוג.

חובת המורים להיות מומחים בניהול דיאלוג, גם במצבי לחץ וקונפליקט. הם אמורים להיות אמונים על שיטות התמודדות עם חרדה, התנגדות לסוגיה (כולל הכחשות והתקפות), והם צריכים להיות מסוגלים לשלב הצבת גבולות עם אמפתיה וגמישות כדי להוביל את הדיאלוג ליעדו.

מומחיות מורים משלבת תחומים רבים

מומחיות דידיקטית בתחום התוכן אותו הם מלמדים, מומחיות בניהול כיתה, מומחיות ביצירת קשר וחינוך ילדים ברמה פרטנית וכיתתית, וגם – מומחיות בניהול דיאלוג. חשוב שמורים יהיו מודעים למומחיות שלהם, כדי שיוכלו לנהל את הדיאלוג עם ההורים ממקום בטוח – שבו הם מחוברים למומחיות שלהם ומכבדים את מומחיות ההורים. אין זה מאבק בין מומחיות, אלא שאיפה לשיתוף פעולה ביניהם.

מודל **ל"ב** שלפניכם מיועד לעזור למורים לגבש מומחיות זו בתחום הדיאלוג.

לפניכם מודל לדיאלוג מורים עם הורים:

ל"ב – לתכנן! לדבר! ברצף!

ליצור **רשת** תקשורת – רצף שיחות בתכנון, שיאפשר מרחב לדיאלוג.

מודל **ל"ב** הוא מודל מעשי, המתבסס על ספרות מקצועית וניסיון רב שנים במפגשים עם הורים ועם מערכת החינוך. המודל נותן כלים להבניה של רצף התהליך – כיצד לקיים דיאלוג ענייני בין הורים ומורים, לפתור בעיות ולקדם את הילדים. זהו מודל פשוט למצבים מורכבים, מודל ליישום במצבי שגרה ובמיוחד במצבי משבר וקושי בדיאלוג.

במאמר שלפניכם אציג את עיקרי המודל, התמצית המעשית שלו.

במקומות שונים במאמר אציע הפניה לקריאה נוספת, להרחבה על נושאים מסוימים במודל. כך למשל, על 'שיחה לפתרון בעיות' או על 'טכניקות לדיאלוג רגשי'. ההרחבות מבוססות על ספריי "בגובה העיניים" ו"תקשיבו לי רגע", וכן על מאמרים המתפרסמים באתר האינטרנט שלי בכתובת:

www.hebpsy.net/barak

מודל ל"ב מתייחס להיבטים מערכתיים ובינאישיים של הדיאלוג

כאמור, מפגש ההורים והמורים הוא מפגש אישי שמתקיים בתוך הקשר מערכתי של מערכת החינוך – הגן/בית הספר. לכן ההתייחסות במודל היא גם להיבטים מערכתיים כמו: נהלים, גבולות, אמנה בית-ספרית; וגם להיבטים בינאישיים כמו: הקשבה, אמפתיה ודיבוב. העבודה עם המודל צריכה להיות ברובד הניהול, הצוות, וההורים- שלושת הגורמים המעורבים בדיאלוג אמורים להיות חלק מהדיאלוג. אנשי המקצוע (ההנהלה והצוות) ירכשו את הגישה והמיומנות של ניהול הדיאלוג על פי מודל ללב, וההורים ייחשפו לגישה העניינית של הדיאלוג מקדם המטרה של המודל, ויהיו חלק מהמחויבות לגישה כזו בשיח הבית ספרי. וכל הורה על פי יכולתו יפעיל גם את טכניקות הדיאלוג עצמן.

מודל ל"ב ממליץ למורה על שלושה שלבים בדיאלוג המתייחסים לרצף הזמן:

שלב א': לתכנן! לפני השיחה עם ההורים – לתכנן את גבולותיה ומטרותיה, ולערוך בירור והערכות עצמית.

שלב ב': לדבר! במהלך השיחה עם ההורים – לנהל את הדיאלוג עצמו בהתייחס למטרות השיחה. להגדיר את הבעיה ולחפש לה פתרונות. להתייחס למחסומים בשיחה תוך אמפתיה עניינית.

שלב ג': ברצף! אחרי השיחה עם ההורים – להמשיך מעקב והדרכה אחרי השיחה עצמה. להעדיף תהליך ורצף שיחות על פני שיחה חד פעמית ללא המשך.

בכל שלב יש הבנייה ועצות מעשיות להתארגנות, וגם מקום לעבודה דינמית של המורה במפגש עם עצמו.

כאמור, מודל ל"ב הוא מודל מובנה למחצה של דיאלוג שיש בו שלושה שלבים של שיחה עם ההורים: לפני השיחה, במהלכה, ואחרי השיחה.

בכל השלבים השאיפה היא לשמור על שיקול דעת ועל הקשבה תוך מודעות לעצמך ולהורה, שהוא חלק מהדיאלוג, כמו גם למערכת (הבית ספרית והתרבותית), וכמובן לילד – שהוא השותף השלישי לדיאלוג (גם אם הוא לא בפועל 'בחדר')

בנוסף, לכל שלב בשיחה יש את המרכיבים הספציפיים, שאליהם מומלץ להתייחס.

א. לתכנון! שלב התכנון לפני השיחה עצמה

מומלץ לקחת זמן לחשוב, להתייחס ולהתארגן מראש, תוך מתן הדעת למספר נושאים משמעותיים לשיחה. ההתארגנות מראש תיתן את החלק 'החצי מובנה' בשיחה, שממנו אפשר יהיה לצאת בביטחון ובגמישות לחצי 'הלא מובנה', שקיים באופן בלתי נמנע בכל שיחה עם אדם אחר. במקרה זה, האדם האחר הוא ההורה, המביא לשיחה את דעותיו, רצונותיו ותכנוניו. ככל שהמורה יותר מתוכנן מראש, תוך השארת מקום בטוח לגמישות ופתיחות במפגש עם ההורה, כך המפגש יהיה יעיל יותר גם כשיעלו קשיים.

התכנון הוא 'חצי מובנה' כי הפתעות צפויות כמובן במהלך השיחה, והמורה אמור להתעשת בזמן סביר. למעשה הדבר הכי פחות מפתיע בשיחה הוא שיהיו בה הפתעות בלתי צפויות, ולכך צריך להערך.

נקודות לחשיבה ותכנון מוקדם של המורה לפני השיחה עם ההורים:

1. כיצד מעוגנת השיחה בתוך הנהלים הבית ספריים

זו למעשה השאלה הראשונה, הכללית ביותר, שאמורה להיות ברורה לכל מורה באופן קבוע. 'איך השיחה שלי עם ההורים מייצגת ומשתלבת במדיניות הבית ספרית בנושאים חינוכיים בכלל, ובנושא דיאלוג עם הורים בפרט'. המורה אינו צריך להתלבט כל פעם מחדש כיצד הוא צריך לפעול לפי מדיניות בית הספר ומה הסמכות שלו, כי הוא אמור לדעת ולהיות בטוח במקומו. כשלא ברור למורה מה מדיניות ונהלי בית הספר או איך הוא והשיחה משתלבים בהם, הוא טועה פעמים רבות בשיקוליו, מאבד ביטחון, מרגיש שאין לו גיבוי מערכת, וגם ההורים לא מקבלים ממנו את המענה המיטבי לצרכי הילד ולצרכים שלהם.

לדוגמא, הורה תוקף את המורה על כך שילדו לא מקבל את כל העזרה שמגיעה לו, והמורה מתנצל ו/או תוקף חזרה – נעלב, מרגיש חסר אונים ומיואש. למעשה, היה עליו להקשיב להורה, להפנות את דבריו לגורמים נוספים בבית הספר העוסקים בתלונות הורים (יעוץ, ניהול, פיקוח), וביחד היו מתמודדים עם ההורה על פי מדיניות בית הספר. כך בעבודת צוות התחושה האישית של המורה היתה טובה יותר, וגם ההתמודדות העניינית מול ההורה היתה טובה יותר.

חשוב שכל מורה ידע מה הנהלים הבית ספריים לגבי דיאלוג עם הורים: מה הנהלים של התנהגויות נפוצות ותגובות מומלצות ומוסכמות במצבים שונים. חשובה האבחנה בין מצבי שגרה, מצבי מצוקה וקונפליקט, ומצבי קיצון.

▪ התנהלות במצבי שגרה

- דיווח יזום להורים על מצב הילד שלוש פעמים בשנה בימי הורים.

- דיווח יזום להורים על אירועי יומיום בבית הספר – טלפונים, מיילים, מחברת קשר.
- דרכי התקשרות של הורים עם מורים בשגרת היום יום (טלפונים, מייל, פגישות).
- מידע שמדווחים באתר בית הספר.
- תהליך דיווח בדילמות שגרתיות.

חשוב לא לשכוח בתוך עומס העשייה החינוכית והטיפול בבעיות את הדיאלוג של 'מצבי השגרה', ולדבר עם הילדים וההורים 'הלא בעיתיים'. גם הם צריכים תשומת לב, חיזוקים והכרה. זה לטובתם, וגם לטובת המורים, שיכולים ליהנות ולקבל אנרגיה חיובית, סיפוק וגמול על העשייה המאומצת מאותם דיאלוגים חיוביים.

▪ התנהלות במצבי קונפליקט ומצוקה

- טיפול במצבי מצוקה של ילדים (לימודי, חברתי).
- טיפול בתלונות הורים.
- טיפול במצבים של התלבטות:
- הורה שמצלצל למורה לביתו בשעה לא מקובלת.
- הורה שמדבר בטון ובתוכן תוקפני למורה.
- הורה ששולח מסרים שמכוונים כנגד בית הספר דרך הילד.

חשוב למורה לדעת מה מדרג הטיפול בבעיה – מורה מקצועי, מחנכת, יועצת, מנהל. מי פוגש את ההורים ראשון, מי אחריו, וגם אם נפגשים ביחד... הכל על פי שיקולי הדעת ועל פי צורך.

▪ התנהלות במצבי קיצון בלתי מתקבלים

- כשיש אלימות הורים, פיזית או מילולית, קללות למשל.
- כשיש חדירה לטריטוריה – כניסה לכתה, עימות בין הורה לילד אחר שאינו שלו.

חשובה הגדרת הגורמים המעורבים בשיחה – הנהלה, פיקוח, עירייה, ועוד. חשובה גם שמירה על שיקול דעת במצב כה סוער, שיש לו נטייה להסלמה.

פעמים רבות מצבי הקיצון, למרות שהם מועטים במספרים, נוטים 'לצבוע' את כל חווית הקשר בין המורים להורים בתחושה שלילית קשה. צריך לזכור שזה לא המצב! עם רוב ההורים הקשר טוב או סביר לפחות. במצבי הקיצון צריך לחזק את החשיבה מראש, את עבודת הצוות, ולשאוף לתוצאה הטובה ביותר האפשרית בתוך הנסיבות.

2. כיצד המפגש עם ההורים משתלב בחזון בית הספר

יש בתי ספר המאמינים בשילוב הורים בבית הספר, הרוצים את מעורבותם ואת נוכחותם בתוך ההוויה הבית ספרית, ויש בתי ספר שפחות. ככל שהמורה מודע יותר לתפיסה הבית-ספרית ושלים איתה, כך הוא בטוח ועקבי יותר ביחסו להורים. השיחה הספציפית עם ההורים מתנהלת בהקשר רחב יותר של תפיסת עולם בית-ספרית שנותנת למורה משמעות ובטחון גם כשעולות דילמות בשיחה.

למשל, באחד מבתי הספר שעבדתי איתם כתבו ביחד עם המורים וההורים קוד אתי להורים למורים ולתלמידים, שהוא תהליך בניית הסכמות, שבפני עצמו חשוב ומשמעותי לבית הספר. בחלק הקשור להורים יש נקודות שהן באחריות ההורים, למשל: אחריות לשתף פעולה עם בית ספר בנוגע לתפקוד התלמיד בתחום הלימודי, מעקב אחרי התקדמותו והישגיו, מעקב אחר מילוי דרישות לימודיות ושיעורי בית, עידוד הילד להשתתף בפעילות חברתית בית ספרית, עזרה לילד לעמוד בדרישות התקנון, שמירה הופעה חיצונית והגעה בזמן, אכיפת חוק המוגנות, שמירת קשר עם בית ספר, קריאת מידע שנשלח מבית ספר, הגעה למפגשים, עדכון הצוות במידע המשפיע על התלמיד).

יש נקודות שהן זכויות הורים, למשל: הזכות לקבל מידע שוטף אודות תפקודו הלימודי והחברתי של הילד ועל פעילויות במסגרת ביה"ס והקהילה, הזכות להיות מעורבים בנעשה בביה"ס ובאירועים קהילתיים, אפשרות להביע דעה בכל עניין, הזכות ליצור קשר עם מורים והנהלה (פגישה יזומה של הורה, קשר טלפוני על פי תיאום), הזכות לקבל יחס של כבוד מהצוות החינוכי (כבוד לזמן הפרטי של ההורה, כבוד לדעת וסמכות ההורים, שמירה על מידע חסוי), הזכות להרגשת בטחון לגבי תפקוד בית הספר (לדעת שבית הספר הוא מקום מוגן ובטוח לילד, מעשיר ומקדם על פי דרישות משה"ח).

מורגש לדעתי שהדברים נכתבו תוך כדי דיאלוג בין המורים להורים, ותוך כבוד לעמדות שני הצדדים. ההורים והמורים יודעים מה מצופה מהם. הכללים ברורים לשני הצדדים, כמו חוקים במדינה. גם אם יש מחלוקות וגם אם ימשיכו להיות אי הסכמות, אפשר יהיה להתווכח עליהן בצורה מכובדת, ולכך אנו שואפים.

אני ממליצה בחום לבתי הספר לבנות הסכמות בתהליך דומה עם ההורים, שיהוו את הבסיס והיסודות הקבועים לשיחות שיתנהלו בין המורים להורים סביב בעיות ודילמות ספציפיות.

3. מה סמכות המורה בשיחה עם ההורים

המורה צריך לדעת את תוקף התפקיד שממנו הוא מזמין את ההורה לשיחה – הוא יכול לפעול הן מתוקף הסמכות הפורמלית של תפקידו והן מתוקף סמכותו הלא-פורמלית.

חשוב שהמורה יברר את זהות התפקיד שלו. האם לקיים דיאלוג עם הורים הוא חלק מתפיסת התפקיד שלו, הוא שהוא 'רק מלמד'.

לעיתים המורה מזמין את ההורה לשיחה מתוקף סמכות פורמלית כמורה הכתה: למשל, מזמינים את ההורים לשיחה בתור מחנך הכתה, ליום הורים. זו הסמכות – לדווח להם על התיפקוד הלימודי והחברתי של הילד. הפגישה תהיה בת 10 דקות. בדוגמא אחרת, מזמינים את ההורים לשיחה אישית בתור המורה המקצועית לאנגלית, כדי לברר בעיות משמעת של הילד בשיעורי אנגלית. השיחה תהיה בת כשלושים דקות. בתקנון בית הספר יש שיחות אישיות של מורים מקצועיים עם הורים ומתוקף זה הם מוזמנים.

בנוסף חשוב שהמורה יברר את מקורות הכוח של הסמכות הפנימית שלו- עד כמה הוא מרגיש מסוגל, בעל כוח ומיומנות לדבר עם ההורים, להשפיע עליהם. היכן שהמורה לא מרגיש בעל סמכות פנימית כזו, יהיה לו קשה בשיחות עם ההורים. יהיה לו קשה להפעיל את הסמכות הלא פורמלית שלו. זהו מקור כוח פנימי שלא בא מהגדרה הפורמלית של התפקיד

למעשה, להורים יש סמכות פורמלית על הילדים בבית, ולמורים יש סמכות פורמלית על הילדים בבית הספר. את שתי הסמכויות הללו גם על ההורים וגם על המורים לכבד. כששתי הסמכויות נפגשות בשיחה יש לשניהם גם סמכויות לא פורמליות עם כוח שהמפגש בניהם אינו פשוט. לא אמור להיות ביניהן מאבק כוח, אלא דיאלוג. המפגש הוא 'בשדה של סמכויות לא פורמליות'. המורים משפיעים על ההורים מתוקף הידע והמומחיות המקצועית שלהם בתחומי הפדגוגיה וניהול הכתה; מתוקף היותם מודל חיקוי כאנשי מקצוע המתנהלים בצורה יעילה במרחב הדיאלוג גם כשיש קונפליקטים ומתח רגשי; מתוקף זה שהם מחזקים ומעודדים את ההורים, וגם שמים גבולות.

חשוב שהמורים יתארגנו לקראת המפגש עם ההורים גם ממקום הסמכות הפורמלית שלהם אך גם מהמקום של הסמכות הלא-פורמלית, שהוא רחב וגמיש יותר. כך שאם ההורים יטילו ספק בסמכות הפורמלית של המורה, ולמשל יאמרו: "לדעתנו לא צריך לתת כל כך הרבה שיעורים", אמירה המטילה ספק בסמכות הפדגוגית של המורה, המורה לא יגיב בויתור או בתגובה תוקפנית אלא יוכל לברר מה כוונת ההורים, להציג בצורה מכובדת ומקצועית את נימוקיו, ואם יש צורך להפעיל סמכות פורמלית ולהגיד: "אני מבין את דעתכם, ועדיין בכתה אני קובע את כמות השיעורים. נמשיך לבדוק ולתמוך בילד כך שיוכל להצליח בהכנת השיעורים ולהפיק מהם את המיטב".

המורה, הנערך עוד לפני השיחה, ישפיע על ההורים הן דרך הסמכות הפורמלית והן דרך הסמכות הלא פורמלית המקצועית שלו. המורה יוביל את השיחה וינהיג אותה – זו אחריותו המקצועית.

4. מה גבולות ואופי השיחה

המורה אחראי גם על הגדרת גבולות השיחה – מה יהיה אופן הקשר ומה תדירות השיחות. כלומר: האם זו שיחה פנים אל פנים; האם יהיה לה המשך בשיחות טלפון, במחברת קשר, במיילים; באיזו תדירות יתקיימו השיחות – פעם בשבוע, שבועיים, על פי צורך, כל פעם שעולה מקרה דחוף; מהו מקרה דחוף – ההגדרה במקרה הזה היא קריטית: מבחינת ההורים כל דבר כמעט שקורה לילדם בבית הספר הוא דחוף (אם ילד העליב את ילדם, או שנכשל בבחינה שלא בצדק). מבחינתם זהו עוול דחוף המצדיק שיחה בתשע בערב, ומבחינת המורה זוהי חוצפה. המורה צריך להגדיר מהי 'שיחה דחופה', קודם כל לעצמו ואחר כך בדיאלוג עם ההורה. כך יפחתו אי ההבנות בשיחות בין המורים להורים. המורה מנווט גם את סגנון השיחה: האם היא שיחת משוב; שיחה המכוונת לפתרון בעיה; שיחת משמעת, שמכוונת לעדכן את ההורים בכללי בית הספר; שיחה רגשית יותר שמיועדת להעמיק בהבנת קושי של הילד והמשפחה; או שילוב שלהם. כמובן, שסגנון השיחה מושפע מצרכי ההורה, אך המורה בא עם תכנון 'חצי מובנה' על פי צרכי הילד והמערכת, ובמפגש עם ההורה הם מקיימים דיאלוג ביניהם.

5. מה מטרת השיחה עם ההורים, מה הדרכים להשיג מטרת אלו

יש להגדיר מראש את מטרת השיחה, למשל: לדווח להורים על ההישגים הלימודיים הטובים של הילד; לציין מקצועות בהם צריך לשפר את הכנת שיעורי הבית; לברר סיבות לאיחורים בבקר; לבקש שיהיה ביניכם קשר רציף יותר במיילים; לדעת אם יש משהו שקורה בבית; לשמוע מהם אם יש משהו שרוצים לשתף; וכו'. מורה מקצועי יכול, למשל: לדווח שהילד מתחצף בשיעורי אנגלית; לדווח להם שעל פי תקנון בית הספר יופחת לילד ציון באנגלית מאחר והוא נשלח לשלוש הרשמות; לשתף אותם שדיברת עם הילד, שניסיתם להגיע להסכמות, אבל הוא ממשיך להתחצף; לבקש מההורים לשתף אם יש סיבות שהם יודעים מדוע הוא מתחצף; לנסות להשיג שיתוף פעולה כדי לשפר את המצב; לסכם על תקשורת רציפה של יידוע שלך אותם ושלהם אותך על ההתנהגות שלו, ופגישת המשך עוד שלושה שבועות.

6. מה המידע שרוצים להעביר להורים

חשוב להכין את המידע מראש. אם מדובר במידע של ציונים, יש לדאוג שיהיה רשום מסודר ונגיש להצגה להורים (לא דפים עם מחיקות, אלא דף מסודר, אולי אף דף מודפס להורים) – לפרזנטציה יש אפקט פסיכולוגי חשוב. אם מדובר במידע רגשי, חשוב להכין מראש את הניסוח כך שיהיה מדויק ויעזור להורים לקלוט את המסר. למשל, אין טעם להגיד להורה שיש לילד שלו 'בעיה חברתית' או 'דימוי עצמי נמוך'. זוהי הגדרה כללית מידי, מאיימת ומלחיצה. היא לא אומרת דבר, ולא מכוונת לפתרון הקושי.

מה גם שלא תפקיד המורה לתת אבחנות רגשיות ואישיותיות על הילד, דבר היכול לעורר התקוממות מוצדקת של ההורים. עדיף שהמורה יכין תיאורים התנהגותיים שהוא אסף בתצפיות על הילד בכתה. זוהי מומחיות המורה – הוא רואה דברים בשטח. ככל שיש יותר נתונים תצפיתיים, המידע יותר אובייקטיבי ותקף.

7. מי ההורה שאיתו מדברים

חשוב שהמורה יחשוב מראש מה הכוחות, החולשות, הערכים, רמת המודעות ועוד של ההורה עמו הוא עומד להיפגש. בין אם לא מכירים את ההורה ובין אם מכירים אותו או שמענו עליו – חשוב לבוא עם ראש פתוח: להקשיב להורה, לשמוע את הגישה שלו לילד, את תפיסת העולם שלו, ולהתאים את המסרים שלנו אליו. במאמרי 'בפח הכוונות הטובות' המופיע באתר שלי, מפורט המודל של נויברגר על 'רמות המודעות ההוריות', בו תאור והמלצות מעשיות כיצד להתחבר לרמות מודעות שונות של הורים בדיאלוג. זה יכול להיות כלי מעשי בתכנון וניהול דיאלוג עם הורים. חשוב לא לבוא עם דעות קדומות ו/או לא להשליך עליו את דעותינו או כעסינו מראש, במיוחד אם מכירים את ההורה או שמענו עליו. אם נחליט מראש שהוא הורה עקשן, בלתי נסבל, שאין סיכוי איתו – נבוא מראש עצבניים ונוקשים, נגדיל בעצם התנהגותנו את הקושי ונקטין את הסיכוי לשינוי. הדבר יהיה 'נבואה שתגשים את עצמה'. למשל, יש הורים שמכחישים קשיים של הילדים שלהם, ומאשימים את בית הספר ואת המורים שהם לא בסדר (הורים כאלו בודאי לא מוכרים לכם...). ההורים הללו מעוררים כעס ותסכול אוטומטיים, שעלולים לחבל מראש במהלך השיחה. אם המורה מזהה תחושות אלו ונערך אליהן מראש לפני השיחה, הוא יכול לבוא מוכן ולווסת את רגשותיו. הוא יכול להקשיב להאשמות ההורים ולא להתווכח, אלא להביא את טיעונו בהמשך לטענות ההורים ולא במאבק איתם. כך אפשר לחתור לשיתוף פעולה תוך כדי המחלוקת. תכנון מראש עוזר מאד להתגבר על מכשול שכזה – והוא יעיל ומקדם את המטרה.

8. מה השיחה עלולה לעורר רגשית במורה?

בהמשך לנאמר בסעיף הקודם, חשוב מאוד למורה לעצור ולזהות את התחושות שלו גם כלפי ההורה וגם כלפי הילד. על המורה לעשות עבודת הכנה רגשית, לווסת מחשבות ורגשות מציפים, להתכונן רגשית ומעשית להתנגדויות שעלולות להתעורר, אחרת הרגשות ישתלטו על השיחה וינהלו אותם. חשוב שהמורה יזהה מה בהורה מעורר בו כעס, עלבון, רצון להמנע, תחושת נחיתות. מי ההורים שמעוררים את התחושות הסוערות ו'שודדים' לו את שיקול הדעת- האם אלו ההורים הדעתניים,

המתנשאים, התוקפניים, ההורים הפסיביים. לכל מורה יש את ההורים 'הלוחצים על הכפתור הרגשי הפנימי שלהם' ומנטרלים את המקצועיות. חשוב שהמורה יזהה עם אלו עמדות רגשיות הוא בא מראש לשיחה. ידע מוקדם על ההורה, חרדה, או כעס מראש, דעות קדומות שיש לכולנו, שאם הן לא מזוהות ומעובדות הן משתלטות על השיחה ולא מאפשרות דיאלוג. זה טבעי ואנושי לחשוש מהורה תוקפן, זה הגיוני לדאוג שההורה יפגע בך, בתחושה הערך שלי, ההתמודדות המקצועית היא לזהות את הרגשות, לעבד אותם, ולפגוש את ההורה בדיאלוג בחדר בצורה מקצועית יחד עם הרגשות הקיימים במפגש

אם מזהים ומווסתים את הרגשות, גם השלילים, אפשר 'לשים אותם בצד', ולפגוש את ההורה בגישה עניינית, מקצועית, עם אמונה שנעשה את המקסימום האפשרי, וזה תפקידנו. את החלק הזה בתכנון – החלק של עיבוד רגשות המורה וזיהוי ההשלכות שלו על ההורה – רצוי לעשות בהדרכה, וזהו החלק שפעמים רבות נפגש ברצף עם השיחה הקודמת עם אותו הורה, שהרי 'ההורים הקשים' אינם באים לשיחות חד פעמיות. לכן צריך להשקיע בהכנה לפגישות איתם, פעמים רבות לא פחות מאשר בשיחה עצמה.

9. האסטרטגיה להתמודד עם קשיים והתנגדויות בשיחה

על בסיס המידע שנאסף כבר – מה מטרת השיחה (למשל, לדווח על קשיים לימודיים); מי ההורה (נוטה להכחיש ולהתקיף את בית הספר); מה הקשיים הצפויים (יהיה קשה לשכנע את ההורה לשתף פעולה) – חשוב להתארגן מראש עם כלים להתמודד עם ההתנגדויות. לדוגמה, המורה יגיד לעצמו: "אני אקשיב בסבלנות לכעס ולהתקפות של ההורה, ולא אקח אותם 'באופן אישי'. אתן להורה לפרוק את כעסו, אולי אפילו אלמד מדבריו מה מציק לו, ואשתמש בדבריו מאוחר יותר בטיעונים שלי. אגיב אליו באמפתיה, אראה לו שאני מבין. אומר לו באסרטיביות שגם במקומות שיש בהם אי הסכמה בינינו, נהלי בית הספר הם הקובעים, ולפיהם נפעל. במקומות שיש בינינו הסכמה נבנה תוכנית עבודה. אתמקד בהסכמות, ואמקד את הפגישה לכיוון שיתוף פעולה בנושא מסוים אחד. לא אתמלכד בשום מקרה לויכוח איתו, ואם 'הטונים יעלו', אסיים את הפגישה ואומר שנקבע פגישה נוספת כשאפשר יהיה לדבר מבלי לצעוק".

התארגנות כזו, שלוקחת בחשבון קשיים שיעלו ומתכננת מראש אסטרטגיה להתמודד איתם, תעזור למורה להיות שקול, להגיב בגמישות ובתבונה לסיטואציות בשיחה. כך המורה יוכל לנווט את השיחה בצורה המקצועית והטובה ביותר ולהפיק ממנה את המקסימום האפשרי בתוך הנסיבות והמגבלות שלה – וזה היעד! התכנון יאפשר למורה להיות ברור לעצמו ולהורה, הוא יבנה את 'קירות השיחה', ובתוך הגבולות המוגדרים ניתן יהיה להתעמק בתכני השיחה, המטרה שלשמה התכנסו.

**מומלץ למורים להתארגן למפגש עם ההורים על פי 'דף ההכנה האישי לפני מפגש עם הורים'
המופיע בנספח 1 של המודל, בסוף המאמר.**

המלצה לסיכום שלב ההכנה:

יתכן וההכנה נראית למורה ארוכה ומייגעת, עמוסה בסעיפים לעבור ולהעמיק בהם. לכאורה ההשקעה לפני השיחה נראית רבה, אולי מידי. בפועל ההכנה אינה כה קשה: ראשית, כי חלק מההכנה חוזר על עצמו, הוא קבוע ולא דורש הכנה מחדש לכל תלמיד. כך למשל, שאלות 1-3 הנוגעות לנהלים, לחזון וסמכות בית הספר – אין צורך לעסוק בהן לפני כל שיחה. הן אמורות להיות מוטמעות בזהות המורה כעמוד שדרה קבוע שמייצב אותו בכל השיחות. לגבי שאר השאלות – ככל שמתרגלים יותר את טכניקות איסוף המידע, הבדיקה העצמית, ותכנון אסטרטגית הדיאלוג בהתאם למטרתו, כך ההכנה הופכת להיות מהירה וקלה יותר. לדוגמא, הורים שמצלצלים בזמן לא סביר, בטענות לא הגיוניות ובטון בוטה: המורה מופתע וכועס בפעם הראשונה, אבל עם הניסיון המצטבר כשהמורה מוכן לאפשרות רגשית ומקצועית, הוא מאורגן ומתמודד עם המצב באופן טוב ויעיל יותר.

שנית, השקעת המאמץ בהכנה נושאת פרי בתוצאות המוצלחות של השיחה עצמה. שיחה שאינה מתוכננת היטב, רוב הסיכויים שלא תצליח – במיוחד אם היא שיחה מורכבת עם הורים קשים. במקרה כזה מתאמצים מאוד בשיחה עצמה ומבזבזים זמן וכאב לב רגשי, ללא תוצאות. כשמתכננים, התוצאות הטובות מהוות תמריץ. המלצתי החמה היא לנסות: החוויה הטובה של התכנון, של השליטה העצמית, והשליטה הגמישה יותר בדיאלוג עם ההורים שווה את המאמץ.

ב. לדבר! שלב השיחה עצמה

בשלב השיחה עצמה יש למורה שתי משימות מרכזיות:

**האחת – ניהול ההקשבה שלו לעצמו ולהורה שמולו, וויסות הרגשות שלו במהלך השיחה.
השניה – ניהול השיחה תוך הפעלת טכניקות תקשורת מתאימות למטרת השיחה הספציפית.**

1. משימה ראשונה: ניהול ההקשבה, וויסות הרגשות של המורה במהלך השיחה

בשלב השיחה עצמה המורה אמור להקשיב בו זמנית למספר גורמים בחדר:

▪ **להקשיב לעצמו:**

- להקשיב לדיבור הפנימי שלו, לזהות מה הוא אומר לעצמו, מה הוא מרגיש. למשל: אני חייבת לשכנע אותו!; הוא צריך להפסיק לתקוף אותי!; זה כל כך מעליב; חוצפן!; הוא מזלזל בי כי אני מורה; אני גרועה; אני לא יכולה יותר עם השיחה הזאת; אין לי סיכוי להצליח; שתבוא המנהלת לטפל בו; תמיד לי יש את ההורים הכי קשים; מחר זה בעיתון וזה הסוף שלי; ההורה הזה בלתי נסבל! ועוד ועוד.
- להתווכח עם הדיבור הפנימי הראשוני שלו שהוא לא רציונלי, ולדבר לעצמו בצורה חיובית ומחזקת במהלך השיחה. להגיד לעצמו למשל: השיחה קשה, אבל אני יכולה לקדם אותה; אני נעלבת, אבל יודעת שזה לא אישי נגדי; אולי לא אצליח, אבל אולי כן; אם אהיה סבלנית, אולי הם ישנו קצת את הדעות שלהם; בישראל תוקפים את כולם, גם עורכי דין ורופאים; טיפלתי בגרועים מאלו והצלחתי; ועוד.
- המורה צריך לבנות לעצמו דיבור פנימי חיובי ומחזק שיעבוד לטובתו בזמן השיחה, בחלקים הקשים שלה, כשהוא מרגיש מותקף, חסר אונים, חסר ערך. הוא יכול להשתמש במשפטים שהכין לעצמו מראש בשלב התכנון, משפטים אמפתיים שהכין כדי לנחם את עצמו וכדי להבין את ההורה.

■ **להקשיב להורה:**

- להקשיב לדיבור הפנימי של ההורה: לזהות מה ההורה חושב ומרגיש בעולמו הפנימי; מה הוא מאותת למורה בגלוי דרך ההתנהגות; על תחושותיו הסמויות (למשל, מאחר כדי לשדר שקשה לו לשמוע ביקורת על ילדו או תוקף כדי להסתיר את הפגיעות שלו).
- להקשיב לדיבור החיצוני של ההורה: מה ההורה אומר למורה; מה המידע שהוא נותן; מה הרגשות שההורה משדר.

הקרב על הקשב של המורה הוא אכזרי ותובעני. הקשב של המורה מתפצל בין הדיבור הפנימי והחיצוני. שניהם תובעים את תשומת ליבו, לשניהם הוא צריך להקשיב, ואת שניהם הוא צריך לווסת רגשית, כדי לכוון את השיחה ביעילות.

היעד של המורה הוא שהדיאלוג המתנהל יהיה כמה שפחות רגשי וכמה שיותר רציונלי; כמה שפחות תגובתי ואימפולסיבי, וכמה שיותר יזום מתוך מודעות ושליטה; עד כמה שפחות מהאמיגדלה (אותו חלק מהמוח המגיב במהירות לסכנה בתגובות תקיפה, בריחה וקפיאה), וכמה שיותר תגובות קורטקס (תבונה, שיקול דעת, אינטגרציה, אינטרוספציה) – עד כמה שניתן.

לדוגמא: מורה צריך לבשר להורים שהילד נכשל במתמטיקה, וצריך לרדת להקבצה נמוכה. הוא יודע שההורים לא יסכימו להחלטה, ויתקפו אותו ואת בית הספר. המורה מאוים,

וחוש מהשיחה. בזמן השיחה הדיבור הפנימי שלו 'תוקף אותו' ואומר לו 'שאיך סיכויי לשכנע אותם', 'שהם עקשנים וחצופים', 'שחבל על הזמן', 'שיאשימו אותו לא בצדק'. לכן המורה עונה להורים בקוצר רוח, מתגונן מתוך אשמה, יתכן אף בתוקפנות, מפנה אותם ליועצת ולמנהלת, 'כי אולי רק הם יצליחו לשכנע אותם'. המורה לא מצליח להוביל את ההורים להבין את הקושי והוא כועס ונעלב. השיחה נגמרת במורת רוח לשני הצדדים. אולי אם המורה היה מזהה את תחושותיו ולא נסחף רגשית, היה מצליח לווסת את הדיבור הפנימי הפגיע שלו. הוא היה מאמין בעצמו, מאמין שאפשר לשכנע את ההורים, והיה מצליח להיות מעט יותר סבלני ואמפתי כלפיהם. בתגובה, אולי גם הם היו מקשיבים לו יותר, והשיחה היתה נגמרת באווירה חיובית. גם אם בפועל ההורים לא היו מתלהבים מהחלטה, הם היו משתפים פעולה. אולי.

התיאוריה של אלברט אליס עוזרת לזהות ולווסת מחשבות לא רציונליות שקיימות ומשפיעות על כולנו. זהו כלי מעשי רב עוצמה שיכול לעזור למורים בחלק זה של ניהול הדיבור הפנימי שלהם בזמן הדיאלוג עם ההורים. תרגול סדנאי של הויכוח עם המחשבות הלא רציונליות 'בזמן אמת' של קונפליקט יכול גם הוא לעזור (התיאוריה מופיעה באתר במאמרי 'מחשבות מתווכחות עם מחשבות'. מומלץ לקרא ולתרגל).

קשה להקשיב בו זמנית למסרים גלויים וסמויים, לדברים שנאמרים בגלוי ולאילו שנאמרים בסמוי ובשפת הגוף. עם זאת, זאת למעשה המטלה המרכזית בדיאלוג. עבודת המודעות הנעשית בשלב ההכנה לשיחה ובשלב הרצף וההדרכה, עוזרת למורה לזהות את הדיבור הפנימי שלו, ומקלה על זיהוי וויסות הדיבור הפנימי שלו.

2. משימה שניה: ניהול השיחה תוך שימוש באסטרטגיות תקשורת מתאימות

כל שיחה בין הורים למורים היא דיאלוג. בדיאלוג יש החלפת מסרים בין השותפים בשיחה – זה אינו מונולוג חד צדדי, אלא שיחה שיש בה הדדיות והשפעה דו צדדית של כל המשתתפים בשיחה.

בכל דיאלוג מפעילים המשתתפים טכניקות תקשורת בסיסיות של:

- **הקשבה** – לעצמך ולאחר: לשפת הגוף, למסרים המילוליים, לגלוי ולסמוי.
- **הבנה** – של מה שהקשבת לו: הבנה של מסרים גלויים, של איתותים סמויים. למשל: להבין שההורה משדר מתח ואשמה בהסברים שלו על כמה הוא עסוק כל היום ועד כמה הילד לא מקשיב לו בבית.
- **אמפתיה** – הבנה אמפתית את תחושות ומחשבות הזולת ושיקוף אמפתי (אמירה במילים ו/או בשפת הגוף את מה שהבנת). למשל: הבנה אמפתית שההורה לא סומך על המורה שיעזור

- לילד, ושיקוף אמפתי שאומר להורה: "אתה לא בטוח שאני אוכל לעזור לילד שלך עם הקושי שלו בלימודים".
- **דיבוב** – בירור והעמקה של דעות ורגשות הזולת: שאלת שאלות, שיקוף, פרפרזה ועוד. למשל: "מה הייתי יכולה לעשות כדי שתסמוך עלי יותר, שתאמין שאני יכולה לעזור לילד שלך?".
 - **סוגסטיה חיובית** – ניסוח אמונה חיובית באדם שממול ו/או בכך שאפשר יהיה לשפר את המצב בו נמצאים. למשל: "אני יודעת שאפילו שיש בינינו מחלוקות עכשיו, אנחנו נמצא להן פתרונות ונוכל לעזור יחד לילד כדי שמצבו ישתפר".
 - **הצבת גבולות** – מסרים ברורים של 'מותר ואסור' במהלך השיחה. למשל: "אנחנו יכולים לא להסכים בינינו, אבל לא נוכל להמשיך בשיחה אם תמשיך לצעוק ולקלל!".
 - **תמצות וסיכום הנאמר שיחה, כולל מחלוקות** – חזרה במילותיו של המורה על הנאמר בשיחה, תמצות מה שמוסכם בין המורה להורים ומה שלא מוסכם. למשל: "לסכם את מה שאמרנו, אנחנו מסכימים שלדני קשה באנגלית, והציונים שלו נמוכים יחסית לכתה. אנחנו לא מסכימים לגבי הסיבה, אתם אומרים שזה בגלל שהמורה מפלה אותנו, ודעתי היא שזה בגלל שהוא לא עושה שיעורי בית ומפריע בשיעורים. האם זה גם מה שאתם הבנתם מהשיחה בינינו?".
- כמובן, שיש טכניקות דיאלוג נוספות, אך לדעתי אלו המרכזיות. מורים אמורים להיות מיומנים בטכניקות דיאלוג אלו, כדי שיוכלו להפעיל אותן גם במצבי לחץ ומורכבות בדיאלוג. הדרך להשיג מיומנות שכזו היא דרך תרגול וסימולציות בסדנאות וכן בהתנסות בשיחות חוזרות עם הורים בליווי הדרכה.
- מומלץ לקרא על מגוון טכניקות דיאלוג במאמר בנושא זה באתר שלי ובספרי "בגובה העיניים" בפרק הראשון 'להקשיב ולהבין' ובפרק השני 'שיחות שיתוף וקרבה'.

לשיחת הדיאלוג בין ההורים למורים יש רצף מומלץ

א. החלק הראשון של השיחה הוא חברתי ולא קשור לנושא עצמו

כשהורה מגיע, מנהלים איתו שיחה קצרה ונעימה של Small Talk: מה שלומך?; התייחסות אישית להופעה; התייחסות למידע קודם שיש לנו לגבי ההורה, לעבודה שלו, לילד נוסף במשפחה; כל דבר שהוא אישי ונעים. מומלץ לא למשוך את השיחה האישית יותר מיד, שכן היא אינה מטרת המפגש, אך לא לדלג עליה.

ב. החלק השני של השיחה מגדיר את מטרת השיחה ואת גבולותיה

- המורה פותח את השיחה.
- המורה מגדיר להורים את הסיבה לשיחה: "הזמנתי אתכם לשיחה כי...", ושואל אותם אם יש להם משהו שחשוב להם לשתף או לברר בשיחה. במקרה שההורים יזמו את השיחה

המורה שואל "אתם יזמתם את השיחה. אשמח לשמוע מה הסיבה לפניה...". ומוסיף שגם הוא שמח לפגישה ויש גם לו דברים לשתף.

- אחר כך המורה מגדיר גם את משך הזמן המוקצב לשיחה: "יש לנו 15 דקות לשיחה", ואומר מה האפשרויות להמשך השיחה, אם יהיה צורך: "אם יהיה צורך בהמשך שיחה נקבע מועד נוסף".

הגדרת מטרת השיחה ומשך השיחה תוחמים את גבולות השיחה, ומגדירים את המרחב שבתוכו תתנהל השיחה. הגבולות משרים בטחון, ועוזרים להורים ולמורים להתמקם בתוכם. ההורים והמורים יכולים לתכנן את השיחה בהתאם לנסיבות: להאריך או לקצר בהתאם לאילוצי הזמן ולהתמקד בהתאם לנושא. גם אם יהיו מתוסכלים מהגבולות, כמו שפעמים רבות קורה ("למה השיחה קצרה כל כך?") לפחות ידע המורה שמשך הזמן נאמר מראש ויוכל לומר בענייניות שיקבעו פגישה נוספת. בנוסף, שומרים הגבולות על המורה מלהיסחף למערבולות רגשיות עם ההורה.

ג. השלב הבא בשיחה מתייחס לאיסוף המידע הקשור לנושא השיחה

- מומלץ לבקש מההורים לשתף ראשונים במידע שיש להם לגבי נושא השיחה. ברור שאם ההורים יזמו את השיחה הם יפתחו, אך גם אם המורה יזם את השיחה, רצוי שיפתח בהזמנה להורה לשתף בדעותיו, ותחושותיו כלפי המצב של הילד.
למשל: "מה ההתרשמות שלכם לגבי המצב הלימודי/חברתי של דני..."; או "מה הייתם רוצים לספר לי לגבי המצב הלימודי/חברתי של רותי בשבועות האחרונים, מה היא מספרת בבית, מה חשוב שאני אדע, אולי דברים שקורים בבית...".
הרציונל העומד מאחורי הזמנת ההורים לשתף ראשונים הוא העובדה שהדבר נותן להם להרגיש שמתעניינים בדעתם, שהם פורקים את שעל ליבם, ושהמורה מקבל מידע ומעודכן בעמדות של ההורים כלפי הנושא. כך שכשהמורה מדווח על המצב ועל ההמלצות שלו, הוא יודע כבר היכן ההורים 'עומדים' בנושא.
המורה יכול גם לקשר דברים שהוא אומר לדברים שההורים אמרו כבר. למשל: "סיפרתם שבתקופה האחרונה הוא חוזר עצבני מבית הספר, וגם אנחנו רואים שבזמן האחרון יותר קשה לו...". החיבור בין דברי המורה לדברי ההורה הופך את דבריו ליותר רלוונטיים ועוזר להורה להתחבר אליו.
- אחרי שההורים שיתפו במידע שלהם, המורה אמור לסכם את דבריהם, לאסוף ולתמצת את שאמרו. עליו לשקף את דבריהם, לוודא שהבין, ולקבל את הסכמתם שהבין נכון. שימו לב – על המורה לוודא שהבין את הדברים, לאו דווקא שהסכים איתם!

- למשל, המורה אומר: "אתם אומרים שדני מרגיש שהמורים מזלזלים בו, שכמה שהוא מנסה ללמוד ברצינות צועקים עליו כל הזמן. הוא עושה שיעורים, אבל שולחים אותו להרשמות. וזה מרגיז אותו ובגלל זה הוא מפריע. הבנתי נכון?..."
- בשלב הזה המורה נותן את המידע שיש לו לגבי מצבו של הילד/ה. חשוב שהמידע שהמורה ייתן יהיה מאורגן, מדויק, תיאורי ולא שיפוטי ואישיותי. חשוב להתחיל בתיאור דברים חיוביים על הילד ולהמשיך בדברים התנהגותיים שצריכים שיפור. יש לתאר התנהגויות, ולא לגלוש לתיאורים כלליים או לניתוחים אישיותיים. לסיום – לסיים בתיאור חיובי, שנותן תקווה ומראה להורה, שהמורה רואה את הילד שלו ולא רק עסוק בבעיות שלו. המידע יובא בפני ההורים על בסיס מה שהמורה הכין כבר בשלב התכנון. אם ההורה יתפרץ וינסה להתווכח עם המידע, על המורה לעזור להורה להקשיב. הוא יאמר למשל: "אני משתף אותך בהתרשמות שלי מהתצפיות בכתה, מהנתונים שנאספו ממבחנים וממידע שהגיע ממורים שעובדים בשטח, משיחות עם הילד... חשוב שתשמע. אחר כך נדבר על משמעות הדברים ונוכל להתווכח וגם לא להסכים. אבל בשלב ראשון צריך להביא את המידע".
 - חשוב שהמורה יהיה אמפתי לקושי של ההורה לשמוע את התיאור של ילדו על ידי המורה. זה לא מצב קל, ועל המורה להיות סבלני ולא לתקוף או להיבהל מתגובות ההורים. בו בזמן על המורה גם לשמור על גבולות השיחה ועל המשימה, ולהמשיך לתת את המידע שהכין. זה תפקידו וזה חלק חשוב בשיחה, שאסור לדלג עליו לפני שעוברים לחלק הבא של חיפוש פתרונות.
 - לסיכום שלב איסוף המידע, המורה אמור לסכם את המידע שיש לגביו הסכמה. למשל: גם ההורים וגם המורה מסכימים שהילד מאוד רוצה להצליח. כמו כן, כל המורה לסכם את המידע שיש לגביו אי הסכמה בשלב זה. למשל: ההורים והילד חושבים שמתנכלים לו ולא מאפשרים לו להצליח, והמורה מתרשמת שהילד מפריע, מתקשה לשלוט בעצמו, לא מכין שיעורים, ולכן לא מצליח לעקוב אחרי חומר הלימוד, מסתבך בבעיות משמעת, ולא מצליח. ההתייחסות הטבעית של המורה לאי ההסכמות היא חשובה ביותר: היא משדרת להורים שהמורה לא נבהל מאי הסכמות, שהן חלק מוכר בדיאלוג מבחינתו ושהוא מיומן בלטיפול בהן. התייחסות זו של המורה אמורה גם להרגיע את ההורה, להוביל בהמשך לטיפול ענייני באי ההסכמות ולחיפוש פתרונות לבעיה.

ד. שלב הגדרת הבעיה, והעלאת השערות לסיבות לבעיה

אחרי שבשלב הקודם של השיחה נאסף המידע מההורים והמורה על הבעיה, חשוב להגדיר אותה ולהעלות השערות לסיבות שגרמו אותה. לפני שמגדירים את הבעיה אי אפשר לחפש לה פתרונות.

האם זו בעיה הקשורה לתלמיד :

- האם זו בעיה לימודית : פער בחומר, חוסר מוטיבציה ללמידה, לקות למידה, חוסר באסטרטגיית למידה, קושי להבין נושא מסוים.
- האם זו בעיית משמעת, בעיית התנהגות בכתה : קושי לעמוד בדרישות המשמעת, התחצפות למורים, היעדרויות, איחורים, תלבושת, וכו'.
- האם זו בעיה רגשית, חברתית : התפרצויות זעם, בישנות, קושי לשתף פעולה במשימות לימודיות, ויתור כל פעם שקשה, חרדת מבחנים, התבודדות חברתית, אלימות מילולית מול חברים ועוד.

חשוב להעלות השערות לסיבות לבעיה :

- האם יש לילד לקות למידה שצריך לאבחן, האם יש לו בעית קשב?
- האם קשה לו לשלוט בכעסים, בתסכול, בחרדה?
- האם אין לו הרגלי למידה נכונים/טובים?
- האם חסרה לו מוטיבציה, אמונה ביכולתו להצליח?
- האם הוא מרגיש דחוי חברתית בכתה?
- אולי הבעיה קשורה ליחסים בין ההורים למורה ולבית הספר :
- חוסר אמון של ההורים בבית הספר.
- חוסר תקשורת בין ההורים לבית הספר.
- חוסר הסכמה לגבי האבחנה של הבעיה של הילד (כל צד חושב אחרת).
- מחלוקת לגבי אופן הטיפול בילד.

חשוב שבשיחה תישאל השאלה "אז מה הבעיה שלה אנחנו מחפשים עכשיו פתרונות?", איך אנחנו מבינים את מקור הבעיה, ומה דרכי הפעולה לטפל בה?"
חשוב שכל אחד מהצדדים בדיאלוג ינסה להגדיר את הבעיה : חשוב שההורים יגידו מה הבעיה לדעתם (אולי לדעתם הבעיה היא שבית הספר מתייחס לילדם שלא בהגינות), ושהמורים יגידו מה הבעיה לדעתם (שצריך לעזור לילד להשלים חסרים לימודיים ולבדוק אצל נירולוג אם יש בעיית קשב שדורשת טיפול).
אם מגיעים להסכמה בשלב הגדרת הבעיה – קל לעבור לפתרונות. אם לא מגיעים להסכמה, עוברים לחיפוש פתרונות למספר בעיות שהועלו.

ה. שלב חיפוש פתרונות

חיפוש משותף של דרכים לפתור בעיות כדי לשפר את המצב של התלמיד. זו הרי מטרת השיחה. חשוב שהמורה לא יבוא מראש עם 'פתרונות סגורים' לבעיות עליהן חשב עוד בשלב התכנון. אם יבוא כך אזי כל בעיה שיעלה ההורה או כל פתרון שיעלה יחווה על ידי ההורה כהתנגדות – חשוב

שתהיה למורה גמישות ופתיחות כדי לבדוק את הבעיות והפתרונות ביחד עם ההורה, בתהליך הדיאלוג המשותף ביניהם.

למשל, ההורה בא בטענה שבית הספר לא הוגן כלפי הילד שלו. המורה יכול לשאול: "מה אני ובית ספר צריכים לעשות כדי שתגיד בפגישה הבאה שלנו שאנחנו יותר הוגנים כלפי הבן שלך?" – זו שאלה שמחייבת את ההורה להציע פתרונות לטענה שהעלה, שאלה שמחייבת את ההורה לא רק להתלונן אלא גם לחשוב על פתרונות. (ייתכן שכשההורה יעלה רעיונות, חלקם לא יישמעו הגיוניים למורה, למשל - שתותרו לו על שיעורי בית).

זכותו וחובתו של המורה להציב גבולות ולדחות את הצעת ההורה אם היא לא מתאימה למסגרת

בית הספר. מותר למורה להפעיל סמכות פורמלית. להגיד: "זו לא אפשרות במסגרת תקנון בית הספר, או לפי כללי בית הספר, אבל אשמח לשמוע רעיונות נוספים". חשוב להדגיש שכל שיחת פתרון הבעיות המתנהלת עם ההורים היא במסגרת הגבולות שמציב המורה כנציג הסמכות הפורמלית של בית הספר. כל עוד המורה בטוח ושקט עם הסמכות הזו, הוא יכול לנהל את השיחה הרגשית עם ההורה בנחת ובגמישות, לחפש פתרונות, לדחות ולקבל חלק מהם על פי שיקול הדעת ואפשרויות המערכת. לפיכך, אם חלק מהרעיונות שהעלה ההורה אפשריים, מומלץ למורה לנסות ליישם אותם, ולבדוק בהמשך המעקב אם ההורה והילד מרגישים שיפור בתחושה שלהם.

באותו האופן צריך לבדוק פתרונות לבעיה שהעלה המורה: תמיד מומלץ לשאול ראשון את ההורים אם יש להם רעיונות איך אפשר לעזור לילד לסגור את הפערים הלימודיים, או איך לעזור לו להפריע פחות בשיעורים. כל רעיון שמעלה ההורה אמור לקבל התייחסות: כאמור, רעיונות שאינם אפשריים על פי תקנון וכללי בית הספר – יידחו באמירה חד משמעית רגועה, שהם אינם אפשריים ליישום, והמורה יזמין עוד רעיונות; רעיונות אפשריים – יילקחו בחשבון והמורה יבדוק אותם בהמשך עם התלמיד.

בהמשך יעלה גם המורה רעיונות משלו, הצעות המתבססות על הידע המקצועי והסמכות הפורמלית שלו כמורה הכתה. חלק מאמירות המורה תהיינה חד משמעיות ולא ניתנות לויכוח (למשל, האמירה שעל כל קללה הילד ימשיך להישלח להרשמה כחלק מתקנון בית הספר), וחלק מההצעות תיעצנה על הדרך המומלצת לדעתו (שהילד יקבל שיעורי עזר, שההורים יפקחו על שיעורי הבית, שיהיה קשר רציף בין ההורים לבינו).

אחרי שהועלו מספר פתרונות המורה אמור לסכם את הפתרונות ואת השיחה, ולכוון את סיכום השיחה לפתרונות המוסכמים בין המורה להורים. למשל: "אז מוסכם בינינו שאנחנו עוזרים לילד לעשות שיעורי בית באופן קבוע. אתם בבית... אני בבית הספר... אנחנו גם נעזור לו בכתה כשהוא

מתוסכל וכשקשה לו להתרגז פחות, אני אגש אליו ואתייחס אליו, ואתם בבית תתעניינו ותעודדו אותו... אם נראה שיש שיפור נמשך ככה, ואם לא נפנה ליועצת לברור אפשרויות נוספות".

נקודה חשובה מאוד מבחינת הדיאלוג היא וידוא ההסכמה: חשוב שהמורה לא ישכח אחרי שסיכם את שנאמר, לבדוק עם ההורים שהסיכום מתאים להם: "מה שסיכמתי מתאים לכם?" – כך מושגת תחושת שיתוף הפעולה. אם ההורים לא מסכימים על משהו, אפשר לעדכן.

שלב חיפוש הפתרונות הוא שלב יצירתי, שלב של חשיבה משותפת של המורה וההורים. חשוב לא להיגרר למאבקי כוח ולקרבות על 'הפתרון הצודק'. המטרה היא להגיע לפתרון חכם שיהיה מוסכם על שני הצדדים. גם אם הפתרון לא יהיה זה שהמורה חשב עליו מראש, 'עדיף פתרון אחד ביד מאשר עשרה בפנטסיה'. ככל שההורה יהיה מחויב יותר לפתרון, כך גדל הסיכוי שהוא ישקיע ביישום שלו, וישתף פעולה עם המורה. זו הרי מטרת השיחה.

1. שלב סיכום השיחה וקביעת המעקב

- בדקות האחרונות של השיחה המורה מסכם את השיחה: מזכיר את מטרת השיחה, את הסיבה לשמה נפגשו; מזכיר את הדברים העיקריים שעלו בשיחה; את הבעיה; את ההשערות שהועלו לבעיה; את הפתרונות שהוצעו; את מה שסוכם שיבוצע על ידי המורה, התלמיד וההורים.
- אחרי הסיכום שלו, המורה שואל את ההורה אם יש לו דברים להוסיף, משהו שחשוב שהמורה ידע, משהו שלא יצא לומר במהלך השיחה. כך ניתנת להורים הזדמנות נוספת להשמיע את עצמם. גם אם לא יגידו דבר – ההזדמנות ניתנה.
- לסיום – קובעים דפוס מעקב לשיחה: מתי יפגשו פעם נוספת; מה יהיה דפוס התקשורת בין המורה להורים (בטלפון, במייל); על מה ידווח המורה, על מה ידווחו ההורים; מה תהיה תדירות הדיווח; וכו'.
- יש להדגיש שהשיחה והתקשורת אינם חד פעמיים אלא חלק מתהליך.
- את השיחה יש לסיים שוב במספר מילים לא פורמליות, ובפרידה נעימה.

(למעוניינים לקרא עוד על שיחות לפתרון בעיות מומלץ לפנות לפרק 'דיאלוג לפתרון בעיות' בספרי "בגובה העיניים").

מעבר לשלבי השיחה, על המורה להיות מודע לעוד שני נושאים ספציפיים, עליהם עליו להפעיל טכניקות תקשורת מתאימות:

1. התייחסות לרגשות ההורים במהלך השיחה:

כשמזהים שהורים מוצפים רגשית – בחרדה, כעס, חוסר בטחון, כאב, חוסר אמון ועוד, צריך לעצור לפעמים במהלך השיחה, להפסיק בהתקדמות לפתרון הבעיה ולהתייחס לרגש עצמו. אין טעם לדבר על הילד, להבין את הבעיה ולדון עניינית בפתרון כשהורה מוצף, מוסח ולא פנוי. עדיף 'לבזבז' כמה דקות, ולעיתים פגישה שלמה על בירור רגשי, או על בניית אמון, במקום 'לרוץ קדימה', 'לדפוק את הראש בקיר' או לטבוע בתוך המערבולת הרגשית. מורים רבים מרגישים בסיוס שיחה עם הורים שהם עבדו קשה מאוד בשיחה, התאמצו, העלו עוד טיעון ועוד טיעון, עוד פתרון ועוד פתרון כדי לשכנע את ההורים להבין את הבעיה ולהסכים לטפל בה, וההורים לא זזו, והמשיכו להסתגר או לתקוף. למעשה ההורים עשו 'עבודת יתר' במקום שהיה צריך לעצור ולהתייחס לרגש. ההתייחסות לרגש היתה יעילה יותר במקום להתעלם ממנו או להסתבך איתו, כפי שקורה פעמים רבות. חשוב להדגיש שכדי לעשות דיאלוג רגשי לא צריך להיות פסיכולוג או יועצת. כולנו, כל בני האדם עושים 'דיאלוג רגשי' עם עצמנו ועם הקרובים לנו, בני משפחה וחברים. ההתייחסות לרגשות במהלך השיחה אינה כדי 'לפתור את הרגשות', למשל לעשות משהו כדי 'שההורים לא יכעסו יותר' או שלא יכאב להם. מטרת ההתייחסות לרגשות היא לתת יחס אנושי להורה שמולך בשיחה, וכך לאפשר את המשך ההתעסקות בנושא השיחה (פתרון הבעיה) אחרי שההורה יירגע מעט. זה הכל. מעט שהוא הרבה מאוד מבחינה רגשית.

- השלב הראשון בהתייחסות לרגשות בשיחה הוא זיהוי ההצפה הרגשית: המורה אינו אמור לעצור בכל רגש שעולה בשיחה, אחרת השיחה לא תתקדם. העצירה מומלצת כשהרגשות הם סוערים ומוקצנים ואינם מאפשרים את המשך השיחה. למשל, כשההורה כועס מאוד או פורץ בבכי; כשההורה מבולבל, משדר חוסר אונים; כשמורגש שהרגשות השתלטו מבחינת ההורה על השיחה והוא לא מגיב ממקום רציונלי.
- כשעוצרים את רצף השיחה צריך להתייחס לרגש.
 - אפשר להגיב באמפתיה לרגש שמזהים: לומר במילים פשוטות 'אני שומעת שאת כועסת...' או 'זה לא פשוט מה שאנחנו מדברים כאן...'; 'זה מאוד מרגיז אותך...'; 'נמאס לכם כבר לבוא ולשמוע שוב טענות על הילד... כמה אפשר...'. כל ניסוח שיבטא בכנות את ההבנה של המורה את רגשות ההורה יהיה נכון. כל ניסוח וטון שיהיה בהם אכפתיות וחמלה אנושית, לא רחמים, לא התנשאות, 'יעשו את העבודה'.
 - יש לזכור לא לצרף בסוף המשפט האמפתי 'אבלי' שבהמשכו המורה מסביר להורה למה אין לו סיבה להרגיש את מה שהוא מרגיש, או שהמורה מתגונן בפני ההורה. אמפתיה יעילה עומדת בפני עצמה. יש בה הבנה ואכפתיות ותו לא. חשוב גם להדגיש שאמפתיה אינה הסכמה – המורה לא חייב להסכים עם תחושות ההורה כדי לעצור ולהראות

להורה שהוא שם לב ואכפת לו מרגשותיו. אמפתיה אינה מחלישה או גורעת מעמדת המורה וטיעוניו. להפך – היא מחזקת את הברית עם ההורים ואת שיתוף הפעולה. טכניקת תקשורת יעילה נוספת בתגובה לאדם שמוצף רגשית היא התעניינות. לומר: "אני רואה שקשה לך. את רוצה לספר לי מה קורה?"; "את כועסת... את רוצה לספר לי על מה?"; "זה מאוד כואב... יש משהו שאני יכולה לעזור?". גם אם ההורה יגיד "את לא יכולה לעזור" – עצם ההתעניינות חשובה. אנשים מוצפים רגשית מגיבים בדרך כלל טוב להתייחסות אליהם. לעיתים לוקח להם כמה דקות להירגע. 'גל הרגשי' עובר, והם נרגעים. אם המורה לא נסחף ונדבק ברגע, רב יותר הסיכוי שגם ההורה יירגע. האתגר גדול יותר כשהכאב והמצוקה של ההורים לא יוצאים בצורתם הרכה והמזמינה יותר של בכי, חרדה ובלבול אלא בצורתם הקשה והמאיימת של כעס ותוקפנות. לכן על המורה להיות מוכן להתמודד גם עם התנגדויות ותוקפנות בדיאלוג.

(למעוניינים לקרא עוד על דיאלוג רגשי מומלץ לפנות למאמרי 'דיאלוג רגשי בקבוצה' באתר האינטרנט שלי, ולפרק 'שיחות שיתוף וקרבה' בספרי 'בגובה העיניים').

2. התמודדות עם התנגדויות בשיחה

משאלתם של מורים רבים היא השיחה עם ההורים תתנהל בנועם ובהגיון, ללא התנגדויות ותוקפנות. בפועל זה לא קורה (לפחות לא בשיחות רבות). ההורים מכחישים קשיים של הילדים, מאשימים ותוקפים את המורים ואת בית הספר על עוולות וטעויות שעשו. הורים לא מקשיבים, צועקים, מעליבים, מתחצפים, לא משתפים פעולה. לא הגיוניים. אני בטוחה שלכל מורה שלל אנקדוטות לציטוט שמדגימות את הנאמר לעיל.

נקודת המוצא להתמודדות עם התנגדויות בדיאלוג היא לקבל אותן כעובדה קיימת וכחלק בלתי נמנע מהדיאלוג. תמיד יהיו בדיאלוג התנגדויות ברמה כלשהי, בשל החרדה ואובדן השליטה המעורבים בדיאלוג מבחינת ההורים.

לדוגמא, הורים מכחישים קשיים של הילד, כי הקושי של הילד מאיים עליהם ומעורר חרדה, וההכחשה היא מנגנון הגנה שמאפשר להם להתעלם מהקושי ולהמשיך לתפקד. אם יבינו את חומרת הבעיה יוצפו בחרדה שתהיה רבה מידי עבורם. בגלל החרדה ההורים משליכים את האשמה שלהם בהאשמה של המורים – עדיף להאשים את המורים מאשר להרגיש אשמים בעצמם. בגלל החרדה ההורים מסבירים למורה ברציונליזציה מנומקת למה למשל 'הילד לא צריך להצליח בחשבון, כי בחיים אפשר להצליח בלי ציונים גבוהים, עובדה שאני הצלחתי'. הם משכנעים את עצמם שאפשר להיכשל בלימודים ולא להיכשל בחיים, כי אם לא יאמינו בכך, האלטרנטיבה היא נוראה עבורם.

ההתנגדויות קשורות גם לתחושת חוסר שליטה של ההורים. המורה מבחינתם שולט בסיטואציה: הוא קרא להם לשיחה, הוא אומר מה הבעיה, הוא מכתוב להם מה צריך לעשות, הוא רומז להם מה הבעיות שלהם בבית, איך הם צריכים לנהל את חייהם, כמה לעבוד, איך לחלק את שעות הפנאי וכו'. הם מרגישים שהמורה חודר להם לפרטיות, וחוסר האונים וחוסר השליטה מעורר כעס והתקפה או עלבון, בושה ונסיון מהשיחה. אלו ביטויים נפוצים של התנגדות.

ככל שמורים יבינו שהתנגדויות קורות ויזהו את המקור להתנגדות כך הם יכעסו ויבהלו מהן פחות, וימצאו יותר דרכים יעילות להתמודד איתן. חשוב לזכור שהמורה צריך להוביל ולנהל את השיחה, ולא ההתנגדויות.

▪ טכניקות הדיאלוג להתמודד עם התנגדויות הן:

- לא להישאב להתנגדות נגדית בתגובה להתנגדות ההורים. הנטייה היא להתמגנט לאנרגיה השלילית המדבקת של ההורים שהיא, וחשוב שמורה יישאר רגוע ובשיקול דעת.
- לא להתווכח עם הנימוקים או ההאשמות של ההורים, גם כשהם קיצוניים או חוזרים על עצמם לשם הויכוח. אין טעם לשכנע את ההורים שהם לא צודקים ואתם כן, כשכבר ברור שאין סיכוי לשכנע. לא להיכנס למאבק כוחות, לכעוס או לצעוק 'יותר חזק' בלהט הויכוח.
- להביא את ההורים להגיד 'כן', בניגוד לנטיית ההתנגדות להגיד 'לא' ולהתווכח: לשאול מספר שאלות ברצף שההורים חייבים לענות עליהן 'כן'. למשל: "כולנו רוצים את טובת הילד?" – אין הורה שלא יענה 'כן'. אחר כך לשאול "כולנו רוצים שהשיחה הזאת תקדם את המצב?" – שוב, אין הורה שלא יענה 'כן'. עוד שאלה: "אז אם נקשיב אחד לשני במקום לצעוק ולהתווכח זה יהיה לטובת השיחה, נכון?" – גם כאן רוב ההורים יענו 'כן'.
- מטרת סדרת השאלות היא לשתול סוגסטיות חיוביות לשיחה ולהטות את האנרגיות השליליות של ההתנגדות לכיוון חיובי. ההורה מוצא את עצמו מסכים עם המורה בתשובותיו החיוביות, וההסכמה מטה את התגובה האוטומטית של ההתנגדות לכיוון של שיתוף פעולה.
- לכוון את השיחה מההתנגדות לשיתוף פעולה דרך שימוש בטכניקות תקשורת שמעודדות הסכמות: לשאול לדעת ההורה, להדגיש את ההסכמות, לחפש פתרונות משותפים למחלוקות ועוד.
- לשקף להורים את ההתנגדות שלהם, ואת מה שקורה כרגע בשיחה. לא לחשוש לומר בצורה ישירה שהשיחה 'תקועה', שקשה להתקדם במצב הקיים. לשקף באמפתיה

- שאתם רואים שהם כועסים/לא מרוצים/לא מסכימים אתכם/שאתם חושבים שאולי אין טעם לחזור שוב על אותם הטיעונים שאמרתם כבר/שיש ביניכם אי הסכמה.
- לנסות לצאת מה'תקיעות' של ההתנגדות : לשאול את ההורים אם אפשר להמשיך בשיחה למרות ההתנגדות, אם יש משהו נוסף שתוכלו להגיד כדי לשכנע אותם לראות את הבעיה, להסכים לשתף פעולה, להפסיק לצעוק. אם יש משהו שאפשר לעשות כדי לפתור את המחלוקת, שאפשר לעשות כדי שתוכלו להתקדם בשיחה...
 - לעצור את רצף השיחה ולחכות לתגובת ההורים. אם הם נרגעים – אפשר להמשיך. אם ממשיכים להתנגד ואי אפשר להמשיך בשיחה – אפשר לומר ברוגע "כדאי לסיים את השיחה עכשיו כי הרגשות סוערים מידי, ואין אפשרות להמשיך עכשיו לכיוון שיעזור לילד. עדיף שנקבע מועד נוסף בקרוב, אחרי שיהיה זמן לכל אחד לחשוב על מה שנאמר, ונוכל להמשיך לדון בדברים".
- גם אם ההתנגדות חזקה ואי אפשר להמשיך בשיחה, אין זה אומר שהשיחה נכשלה. זה אומר שהרגשות סוערים מידי לאותה שיחה, וזו אחריות המורה לזהות זאת, ולנווט את השיחה במקצועיות בהתאם לכך. אם המורה לא יישאב לסערה הרגשית, הוא ישמור על עצמו ועל כבוד ההורה, והם יוכלו להמשיך בשיחה בפעם הבאה.
- מקצועיות המורה נמדדת פעמים רבות ביכולתו לנהל את ההתנגדויות בדיאלוג עם ההורים, ולכן זה אתגר מרכזי בשיחה.

(למעוניינים לקרא עוד על התנגדויות בדיאלוג מומלץ לפנות למאמר 'התנגדויות בקבוצה' באתר האינטרנט שלי)

ג. **ברצף!** שלב הרצף והמעקב: השלב של 'אחרי ובין' המפגשים עם ההורים

- שיחות עם הורים אינן חד פעמיות, בודאי שלא עם 'הורים קשים', ובהתמודדות עם ילדים מורכבים. השיחות הן חלק מתהליך חינוכי, מתקיימות מספר שיחות עם אותם הורים, שיחות ברצף, עם מעקב, רצוי עם הדרכה. אני קוראת להן 'שיחה בהמשכים'.
- המעקב הכרחי, כי בכל סיום שיחה הוצבו יעדים לעבודה – למורה, לילד ולהורים. צריך לעקוב אחר היעדים ולוודא את יישומם. היישום לא יהיה מושלם, כי אף יישום אינו מושלם – חלק יעבוד וחלק לא. מעקב יוכל לבדוק מה הצליח ומה לא, לבדוק מה הסיבות להצלחה ולכישלון, לחזק את הדברים שדורשים חיזוק ולהעמיק ולחזק את העשייה החינוכית. ללא מעקב, התהליך נפרם ונחלש, והשיחה נמוגה כלא היתה. התלמיד לא מתקדם, המורה נעשה מתוסכל וכועס יותר, והבעיה לא נפתרת.
- לדוגמא: בסיום השיחה בין המורה להורים סוכם שהם יקחו את הילד לאבחון, ושהמורה תעודד את התלמיד בכתה ותדבר איתו. הכל במטרה לשפר את הישגיו והתנהגותו בכתה. השבועות עברו

לא היה קשר בין המורה להורים, והתפקוד של התלמיד לא השתפר. המורה היתה מתוסכלת, שכן הרגישה שהשיחה לא עזרה כלל – ההורים לא הלכו לאבחון ולא עשו כלום ממה שסוכם; ההורים מצדם הרגישו שהמורה לא התאמצה בשביל הילד, וכלום לא השתנה בפגישה. הם לא עשו את האבחון כי לא מצאו פסיכולוג מתאים, וכי לדעתם אין טעם באבחון אם דברים לא משתנים בכתה. כל צד התבצר בעמדתו. מכיוון שלא היתה שיחת מעקב, חלפו חודשים יקרים, המצב של התלמיד הורע והוחמרו הרגשות השליליים בין ההורים. לו היתה מתקיימת פגישת מעקב אחרי מספר שבועות אפשר היה לברר בה מה התקדם, מה לא התקדם, מה הסיבות לדברים. לברר את העיכובים, לברר שוב רגשות שקיימים, טענות שעולות, לחפש פתרונות נוספים, ולעודד שוב לשיתוף פעולה. הסיכוי שבטווח של מספר חודשים המצב היה משתפר היה גדול יותר. אין דרך לשפר מצב מורכב אלא בעבודה רציפה, בתהליך של מעקב, והתהליך המשלים לשיחות הרציפות הוא ההדרכה.

■ ההדרכה חשובה להעמקת הדיאלוג עם ההורים והילד

מטרת ההדרכה

- ללוות את הדיאלוג עם ההורים בסיום השיחה, ולפני השיחה הבאה.
- לקדם את הדיאלוג למטרותיו.
- לקדם את תהליך פתרון הבעיות.
- להתמודד ביעילות עם מכשולים.
- לתת תמיכה והכלה, שהאדם המעורב בתהליך 'לא יהיה לבד', אכפתיות, אמפתיה, עידוד, תחושת מסוגלות.
- לעזור בהבנת התהליכים הלא מודעים המתרחשים בדיאלוג – הבנת המורכבות, הצרכים המבוטאים בכעס או בנסיגה.
- לעזור לצאת מהבנה קונקרטיה ומצומצמת, ומהצפות רגשיות.
- לעזור בוויסות הרגשות המציפים (כעס, עלבון, ייאוש), ועידוד להתנהלות עניינית כמה שיותר.
- לכוון בעצות, ללוות בחשיבה מורכבת, עמוקה ויצירתית לפתרון הבעיות.

ההדרכה מיועדת לכל השותפים לדיאלוג:

- **המורים** המקיימים ישירות את הדיאלוג יכולים לקבל הדרכה מהגורמים הטיפוליים במערכת: היועצת, פסיכולוג בית ספר, גורמי ההדרכה של משרד החינוך או של העיריה. המורים ירוויחו מההדרכה מקום לשתף בהצלחותיהם וקשייהם, מקום להבין לעומק את הבעיות שאתן הם מתמודדים, יחד יחפשו פתרונות, יבנו אסטרטגיות להגיע להורים ולהשיג שיתוף פעולה, יזהו את ההשפעה של הסגנון האישי שלהם על הדיאלוג, יצליחו להפיק

- מהדיאלוג את המקסימום האפשרי בתוך הנסיבות, יקבלו תמיכה וירגישו טוב עם עצמם כאנשי מקצוע.
- **היועצת** המקיימת ישירות שיחות עם הורים ומדריכה את המורים, אמורה לקבל הדרכה מפסיכולוג בית הספר, ו/או מגורמי ההדרכה במערך הייעוץ. היועצת נמצאת בצומת חשוב של השפעה הן על המורים והן על ההורים. היועצת יושבת בפועל בשיחות משותפות עם הורים ומורים, ולכן ככל שהיא יותר מבינה את מורכבות המצב, ככל שהיא מודעת לעומק הרגשות בין ההורים למורים, ככל שברשותה מגוון פתרונות ואסטרטגיות לניהול השיחה – כך היא יכולה להשפיע עליה לכיוון יעיל. הדרכה של היועצת יכולה לתרום לה ישירות, ובעקיפין למורה ולהורים.
 - **מנהל בית הספר**, כאחראי ומנהיג של כלל ארגון בית הספר, מוביל את חזון בית הספר והנהלים שכאמור מנחים את ההתנהלות הכללית עם ההורים. הוא משרה את האווירה הבית ספרית מבחינת סגנון הדיאלוג בבית הספר בכלל ועם ההורים בפרט. הוא המודל לדרך בה מקשיבים לאחר, לדרך בה פותרים מחלוקות ובעיות, גם עם הורים. מההדרכה יכול המנהל להפיק דרכים לוויסות רגשות בכלל, וכעסים בפרט. ככל שהמנהל מודע יותר לעצמו, מיומן יותר בתקשורת, ויודע יותר לתמוך ולעזור לצוות שלו, כך גם הדיאלוג עם ההורים ישתפר.
 - **ההורים** יכולים אף הם להפיק מהדרכה: הם יכולים לקבל הדרכה מהגורמים הטיפוליים בבית ספר או מגורמים פרטיים לא מעורבים. ההדרכה תיתן להם תמיכה ועזרה ובה יעזרו להם להבין טוב יותר את הקשיים של הילד. בהדרכה יזהו השלכות שלהם על הילד שמחבלות לעיתים בהתפתחות שלו, ובעזרת ההדרכה ההורים יוכלו להתארגן טוב יותר בתקשורת עם בית הספר. הם יוכלו להיעזר בהדרכה לכל מטרה שתיראה להם.

סגנון ההדרכה

- ההדרכה יכולה להתבצע במגוון דרכים על פי הצורך:
- ברוב המקרים מדובר בשיחות אישיות הנקבעות בין היועץ לנועץ בתדירות ובמקום המתאימים לצרכים.
 - במקרים אחרים מדובר במפגשים קבוצתיים: קבוצות הורים – המתקיימות במכוני המתמחים בנושא (כמו מכון אדלר או בסמינר הקיבוצים) או בקבוצות המועברות על ידי השירותים הפסיכולוגיים העירוניים או באופן פרטי; בבתי הספר ההדרכה הקבוצתית מתקיימת בשיבות צוות, או בהשתלמויות וסדנאות המוקדשות לנושא.
 - ההדרכה מתבצעת דרך ניתוחי מקרים מהשטח, באמצעות תירגול סימולציות של דיאלוגים בין מורים להורים, דרך למידה ותרגול של מיומנויות תקשורת.
- הלמידה כוללת גם הרחבה של הידע התיאורטי של ההורים בתחומים רלוונטיים לילדים ולהוריהם – כך למשל, קשיים בתחומי למידה, רגש, חברה, מאפייני התרבות, יחסי הורים

ילדים, השפעת בית ספר על המשפחה, סגנונות תקשורת ועוד. נושא נוסף הנלמד בהדרכה הוא הרחבת המודעות של המורים להשפעת הפרשנויות שלהם והסגנון האישי שלהם על הדיאלוג עם ההורים, הגדלת מיקוד השליטה הפנימי של המורים, האחריות האישית במקום הקורבנות והאשמה החיצונית. זהו תהליך מתמשך והדרגתי של גדילה אישית של המורים, שהרווח ממנו הוא לא רק לדיאלוג עם ההורים אלא גם לדיאלוג עם הילדים, וגם לרווחה האישית של המורים בכל תחומי חייהם.

ההדרכה למורים לוקחת זמן אך חוסכת למורים זמן ואנרגיה רבה:

- מיומנויות ניהול השיחה של המורה משתפרות עקב ההדרכה, ועקב כך הם מטפלים בדיאלוגים עם ההורים טוב יותר, חוסכים זמן ואנרגיה לעצמם ולהורים. זה 'שווה' את הזמן שבזבז לכאורה בהדרכה.
 - ההדרכה מלמדת את המורים מיומנויות להתמודד עם בעיות שעולות בשיחות עם הורים, הם מיומנים ובטוחים בעצמם יותר. עקב כך הם לא פועלים רק 'לכבות שריפות' אלא יכולים גם למנוע בעיות מראש. הם פועלים באופן יותר עצמאי, ולא צריכים לפנות בכל בעיה ליועצת ולמנהל.
 - זמן רב מתבזבז בבתי ספר על קיטורים, כעס, עלבון והאשמות הורים. אותו זמן יכול להיות מנוצל לעיבוד רגשי, הבנה ותרגול מיומנויות בהדרכה.
- מתאים כאן המשל המדבר על חוטב העצים שניסה לעמוד במכסת העצים אותה היה עליו לחטוב כל יום. כל יום התאמץ יותר. עד שהבין שעליו להשחז את סכין החיתוך שלו, וכך יחטוב את כמות העצים בפחות מאמץ. באותו אופן, תפיסת עולם חינוכית המאמינה בכך ש'המורה הוא הכלי' מאמינה גם שככל שהוא יהיה יותר מושחז – הכוונה יותר מועשר, מודע, מיומן – כך יצליח יותר עם ההורים והילדים, וכך גם הסיפוק המקצועי והאישי שלו יהיה גבוה יותר, וזה מדד לא פחות חשוב.

ההדרכה 'סוגרת מעגל' בשלב הרצף, ומלווה את המורה בחזרה לשלב התכנון לקראת השיחה הבאה עם ההורים. על בסיס התובנות הנרכשות בהדרכה, על בסיס המסקנות והאסטרטגיות הנלמדות בהדרכה ניגשים לשלב התכנון. זה הרצף במיטבו.

שמירה על שלושת המרכיבים – תכנון, שיחה, ברצף – תגדיל את ההצלחה בדיאלוג המורים וההורים.

שימו לב ששני שליש מתהליך הדיאלוג בין ההורים והמורים הוא של חשיבה 'לפני ואחרי' הדיאלוג עצמו, ורק שליש הוא העשייה והדיאלוג עצמו בעת השיחה – זה השילוב המומלץ והנכון לדיאלוג במצבים מורכבים.

משלמים מחיר כשמוותרים על אחד המרכיבים:

אם ממהרים לשיחה בלי תכנון, נוטים להסתבך באימפולסיביות בקשיים שעולים, לא מוכנים למורכבויות, מגיבים רגשית, מופתעים, 'שולפים מהמותן', והסיכוי להתמודדות נמוך. אם רק מתכננים ולא מדברים – ברור שדבר טוב לא יצא מכך, לכן מורים שחוששים משיחה עם הורים, דוחים אותה, מוותרים כשההורים מתחמקים, צריכים להתעקש ולדאוג ששיחה תתקיים, גם אם דחיות ההורים מעליבות וגם אם השיחה לא תהיה בתנאים המיטביים – העיקר שתהיה. שיחות בלי רצף – כמעט ואינן מביאות לשינוי. כפי שהוסבר, שיחות חד פעמיות כמעט ואינן עושות השפעה במצבים מורכבים. דברים נוטים להישאר כמות שהם גם אם בשיחה עצמה אנשים הסכימו לשנות, שכן כשחוזרים לחיים עצמם – לא משנים. צריך רצף שיחות, מעקב, דירבון והדרכה כדי ליצור שינוי, במיוחד במקרים קשים ומורכבים. הרצף חשוב ונחוץ גם להורים וגם למורים. שיחות בלי הדרכה יהיו שיחות קונקרטיות של כיבוי שריפות, בלי שיפור, בלי הסקת מסקנות, בלי למידה מניסיון והפקת לקחים. תהיה חזרה על טעויות, מילכוד בכעסים ועלבונות מול ההורים. לאורך זמן תהיה שחיקה של המורים ואובדן כוחות.

לכן מומלץ בחום למורים לשלב בדיאלוג את מודל **ללב**:

לתכנן לפני השיחה, **ל**דבר במהלך השיחה ולהמשיך **ב**רצף והדרכה אחרי השיחה.

כמו כן, מומלץ להקפיד בדיאלוג עם הורים על שילוב נוסף – השילוב בין סמכות וגבולות המורה ובין דיאלוג רגשי עם ההורים:

אם המורה בא רק מתוך עמדה של סמכות וגבולות – השיחה תהיה נוקשה, יהיה בה ניכור, וכנראה גם מאבק כוחות עם ההורים, שגם הם באים מתוך הסמכות והכוחניות שלהם. אם המורה יבוא רק מתוך דיאלוג רגשי – יש סכנה שהשיחה תגלוש למקום רגשי במקום לטפל במטרה של פתרון הבעיה של הילד, יתכן ותהיה חודרנות יתר לחייהם של ההורים ויתכן ותהיה הצפה רגשית בשיחה. מאמץ וכוונות טובות שלא יעזרו.

לסיכום מודל **ללב לדיאלוג מורים-הורים:**

יש הטוענים שאין לבית ספר זמן/משאבים ללמידה רציפה בנושאי דיאלוג, ואם זה כך – מדוע

שיהיה לבתי ספר זמן ללמוד את מודל 'ללב'?

העשייה החינוכית תמיד לחוצה בזמן. תמיד יש משימות לביצוע ותמיד משאב הזמן חסר. לעיתים הקרב על האנרגיה הפנויה של המורה, על שעות ההשתלמות וההדרכה שלו הוא אכזרי: במה יתמחה המורה – במיומנות פדגוגית הכרחית, בלמידה רגשית, או בכלי תקשורת עם ילדים ו/או עם הורים? מי יחליט במשפט שלמה שכזה? המנהל, המורים?
אני נתקלת כל הזמן בהתלבטויות מערכתיות כאלו של בתי ספר.

ההתרשמות החד משמעית שלי היא שהדרכה ולמידה רציפה של צוותי מורים היא הכרחית. תחומי הלמידה הרגשית בנושאי הדיאלוג אינם חד פעמיים, אלא מצטברים. כל שנה לומדים עוד קצת, בתחום נוסף – שנה אחת נפגשים מספר פעמים כדי לדון באופן ספציפי על דיאלוג עם הורים, שנה אחר כך מקיימים מספר פגישות על דיאלוג עם ילדים, שנה אחר כך מספר מפגשים על דיאלוג תוך כדי למידה והישגים, ושנה אחר כך על דיאלוג בהקשר של משמעת וכללי בית ספר. היות וכל שנה עוסקים בדיאלוג רק מספר מפגשים סביר (5-6) יש מקום לבית ספר לעסוק במקביל בנושאים חינוכיים אחרים. בו בזמן העיסוק המתמשך בנושא הדיאלוג יוצר רצף חשוב של הפנמה. לומדים 'דיאלוג א'', 'דיאלוג ב', כל שנה דיאלוג בתחום אחר. בכל נושא יש עקרונות חוזרים של דיאלוג – עקרונות דומים של הדרכה על מקרים מהשטח, בדיקה מודעת של המורים את עצמם, הקשבה לשותפי הדיאלוג, תירגול טכניקות והעמקת ההבנה לגלוי ולסמוי. כל שנה המקצועיות גוברת בהדרגה ומוטמעת לתוך הזהות של המורה, וזה התהליך הטבעי היחיד האפשרי.

זו המשאלה שלי. **שמודל ללב – לתכנן, לדבר, ברצף! יופנם בהדרגה טבעית לליבם של מורים, ויהפוך להיות 'טבע שני' שלהם בדיאלוג עם הורים, ובהמשך גם בדיאלוג עם ילדים, בחדר המורים, ועם אחרים משמעותיים בחייהם.**

משאלתי היא שעקרונות הגישה לא יהיו 'עוד טכניקה' שלומדים כי זה 'הפרויקט השנתי' אלא שהמודל ידבר לליבו של המורה, שירגיש נכון וטבעי לו. שיהפוך לחלק מתפיסת עולם אישית ומקצועית בדיאלוג – שמתכננים, מדברים, וברצף. פחות חשובים הפרטים. חשוב העיקרון – שפועלים בשיקול דעת ובתבונה, שעובדים נכון עם רגשות והתנגדויות, ומכוונים למטרה. כך בדיאלוג עם ההורים אך גם בסביבות דיאלוג אחרות. הצלחת המודל מבחינתי תהיה הפנמה שכזו של המודל ללב הזהות המקצועית.

בהצלחה!

חלי ברק שטיין - פסיכולוגית חינוכית מומחית
מחברת הספרים - כשהילדים יוצאים מהבית | תקשיבו לי רגע | בגובה העיניים
052-35525511

helibarak1@gmail.com

www.helibarak.com

ביבליוגרפיה:

- ברק, חלי ו- שושן, שירה. (1997). פרקים: "להקשיב ולהבין", "שיחות שיתוף וקרבה", "שיחות לפתרון בעיות", בתוך **בגובה העיניים – לדבר עם ילדים**. הוצאת אח.
- ברק, חלי. (2000). "איך להסתדר עם מערכת החינוך", בתוך: **תקשיבו לי רגע! שאלות של הורים – תשובות של ילדים**. הוצאת אח. עמודים 373-394.

מאמרים באתר של חלי ברק-שטיין בכתובת www.hebpsy.net/barak:

- **בפח הכוונות הטובות**
- **טכניקות דיאלוג**
- **מחשבות מתווכחות עם מחשבות - התיאוריה של אליס**
- **דיאלוג רגשי בקבוצה**
- **התנגדויות בקבוצה**

נספח 1

דף הכנה אישי לפני מפגש עם ההורים של _____

- מפגש מספר _____ מתוך _____ מפגשים.
- משך המפגש: _____.
- מטרת המפגש:

- מידע שרוצה לתת על הילד:

כוחות: _____

קשיים: _____

- נושאים שרוצה להשיג בהם שיתוף פעולה עם ההורים:

- מידע שיש לי על ההורים:

▪ מקומות שאוכל להתחבר איתם:

▪ קשיים שעלולים להיות לי איתם:

▪ רגשות ומחשבות שעולות בי לפני המפגש:

▪ טכניקות שיש לי להתמודד עם קשיים בשיחה:

נספח 2

סיכום השיחה עם ההורים של

▪ **דברים מרכזיים שההורים אמרו:**

▪ **דברים שלא היתה לגביהם הסכמה בינינו:**

▪ **דברים שהסכמנו לגביהם:**

▪ **דברים לביצוע שלי:**

▪ **דברים לביצוע שלהם:**

▪ **לשיחה עם הילד:**

▪ **מועד לשיחת מעקב:**

▪ **גורמים נוספים שסוכם לערב בתהליך:**
