



עקרונות לשיח עם הורים במערכת החינוך בעתות משבר ובזמן שגרה

העקרונות נכתבו מתוך הרצאה של ד"ר תרצה יואלס
בנושא: פדגוגיה בתקופה של העדר וודאות

אתגרי הורים בתקופת קורונה

- **תקופה אנומית** תקופה בה המוכר כבר איננו, וגם החדש איננו.
- **קטיעת רצף** משפיעה על אמון. קושי לקבל תמיכה, להשען ולסמוך על הרגיל והמוכר.
- **בידוד** כתוצאה מהבידוד עלול להיווצר ניתוק, ולאחריו ניכור. ניכור יכול להתבטא בתחרות על משאבים, המגבירה ביטויי תוקפנות, גזענות והדרה.
- **אי וודאות** מייצרת פגיעה בתחושת אמון וביטחון.

אמון וביטחון מושפעים מקושי עצום לנווט בין פרנסה לאינטנסיביות משפחתית שלא הכרנו כמותה, גם לא במערכות החינוך. ההורים עם ילדיהם 7/42, כולל סוף שבוע, ללא עזרה ויכולת להתאווודר, כאשר המקומות המווסתים (חברה, כושר, בילוי) - אינם. הורים בעיקר אינם מודגלים בכך. גובר עיסוק בנושאים של יציאה מוויסות או שליטה, אשמה, לחץ גבוה, ותלות בלעדית של הילד בהורה.

קטיעת רצף מקשה להשען על הרגלים מוכרים כדי לחזור לוויסות עצמי ולחוש רגועים ובטוחים.

רבים מהאתגרים, הקשיים, הפתרונות - לא נחקרו ולא ידועים עדיין.

מטרות מחנכות ומערכת החינוך

■ רכישת יחסי אמון מחדש

להקשיב וללמוד איפה נמצאים ההורים. להביא שיח אנושי, בגובה העיניים.

■ יצירת תחושת ביטחון מחדש

ליצור שותפות וסולידריות על מנת להפחית ביטויים של ניכור. לשתף עד כמה שניתן, גם באי ידיעה. להביא סבלנות.

■ בניית מרחב חדש

לייצר כמה שיותר בהירוויות, סטינג וטקסים שחוזרים על עצמם, עבור הילדים, הצוות וההורים.



חשוב לחזור על מסרים
שוב ושוב. להפגש, לשמוע
ולהביט באיכות של עיניים
טובות, חמלה ולב פתוח.

להבין מה מעסיק את ההורים, למה
כדאי שנתייחס, באילו מקומות חשוב
שנשהה בהם ביחד איתם - גם כאשר
אנחנו רק מקשיבים, שואלים, ואין
לנו דבר לאמר.

יצירת סדר חדש של פרידות בבוקר, סדר
יום, צוות או מבנה חדש, מיקום חברתי
של הילדים, יחסים עם ההורים.
חלק ממה שהיה מתאים כעת - וחלק לא.

עוגנים לבניית אמון ושמירה עליו בשיח עם ההורים

- **שיתוף ולמידה מההורים** - הזמנה לשיח כמסר חוזר במכתבי עדכון, ובשיחה שבעל פה.
- **חזרה סבלנית ורגישה על מסר שלא הוטמע** שוב ושוב, ובהתאמה לסיטואציה - בלי לכעוס או להטיף וגם בלי לנדנד.
- **קיום הבטחה, יישום הסכמה שסוכמה** להחזיר תשובה לשאלה. לעדכן לגבי טיפול בבעיה. לרשום ולוודא שלא שוכחים.
- **הודאה באי ידיעה, למידה, צורך בעזרה** במקרה בו חל עיכוב, כשהבעיה לא נפתרה, וכאשר עולה קושי לקדם מענה לבקשה.

כשאני זוכרת לחזור עם תשובה, הורה מקבל מסר שהוא חשוב לי, שאני רואה אותו, שאני זוכרת אותו. למאמינות באלוהים - ידוע כי הוא נמצא בפרטים הקטנים.

חשוב מאוד ללמוד מההורים. יש להם ידע, מידע, דעות, סיפור שהם מספרים על ילדם, ועוד.

אמירות פשוטות וקצרות כמו: "אני מתנצלת". או "ניסיתי מאוד ולא הצלחתי". או "אני מטפלת בזה, לא שכחתי אבל זה מתעכב מסיבות שלא תליות בי". או: "אני לומדת, ומתקנת לפעם הבאה". או: "אני לוקחת לתשומת ליבי לעשות זאת אחרת הפעם". כל אלו הן אמירות מדגיעות ובונות אמון.



כשאני זוכרת לחזור עם תשובה, הורה מקבל מסר שהוא חשוב לי, שאני רואה אותו, שאני זוכרת אותו. למאמינות באלוהים - ידוע כי הוא נמצא בפרטים הקטנים.

לוותר על אמירות שיפוטיות כמו: "כבר אמרנו וכתבנו את זה המון פעמים...". אנשים שונים זה מזה באופן כללי, ובפרט בקצב הסתגלותם לשינוי.


שיתוף והזמנה באמירה כמו: "דברו איתי, אנחנו כאן בשבילכם, חשובה ועוזרת לנו השותפות והקול שלכם".

אופן התקשורת

- להענות לפנייה של הורה
- לפנות להורה כאשר יש צורך - כשהורה מבטא אי שקט, בקבוצת וואטסאפ או בשיח (איתנו או עם אחרים).
- מסרים קצרים וטכניים בכתיבת הודעה - כמו מידע פשוט וקצר, ולא טעון רגשית.
- מסרי הבנה, ושיח רגשי לקיים בעל פה.

יכולות להיות שאלות של הבנת סיטואציה מורכבת, או תגובות "רגשיות" כמו: למה חוזרים ביום ראשון? אני לא מבין! תגובות כמו: אין לי זמן להתארגן לזה, ואני לא יודע איך נעשה את זה עם כ"כ הרבה ילדים בבית...? שאלות כמו: איך אסביד לילד שעכשיו הולכים לגן פתאום? או שאלה כמו: תהיה חלוקה לקבוצה? עם מי הילד שלי יהיה?? (שזו שאלה טכנית לכאורה, אבל דורשת הסבר). בשאלות מורכבות יותר, שאלות שהתשובה תהיה ארוכה יותר, או כאשר חשים שההורה נלחץ וזקוק לאוזן קשבת - כדאי להתקשר ולשוחח. להקשיב - קודם כל. להשיב על כל שאלה עד כמה שיוודעים כדגע.

תשובות לשאלות כמו באיזה יום חוזרים? (ככל הנראה ראשון, נעדכן כשהייתה הנחיות רשמיות), או כמו: אפשר כבר לספר לילד? (כדגע כדאי לחכות, כדי שאם יהיה שינוי שלא נבלבל אותו). בשאלות כאלו, בהן התשובה קצרה יחסית - אפשר להתכתב.

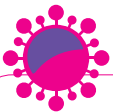


מדי פעם כדבר שבשגרה, וגם כאשר התרחש אירוע שונה מהרגיל, משמח או אחר, כדאי לפנות להורה, להתעניין, ליזום שיחה.

להקפיד לענות כאשר הורה שואל, מבקש עדכון למשל. להתייחס תמיד, גם כאשר אין תשובה עדיין.

שיתוף פעולה עם הורה

- **הכנה מראש** - יצירת בהירויות כתובות ומדוברות עבור ההורה. מתן מידע על הנושא ועל העומד להתרחש, ועל דגשים שכדאי שההורה ישים לב אליהם וקשורים לחלקים בהם הוא נוכח, בגן ובבית.
- **הכוונה בזמן אמת** - תוך כדי תנועה, כאשר חל שינוי למול התכנון ששלחנו מראש, וגם כשהכל מתרחש כמתוכנן.
- **הקשבה, דיאלוג וגמישות** - שיח שיוביל לשיתוף פעולה מתוך אמון. שיח מייעל ומתווה דרך מדויקת יותר - שחלקה תביא המחנכת וחלקה ההורה. לפעמים לא תהיה תמימות דעים, וחשוב לתת גם לה מקום, תוך הקשבה והתחשבות הדדית ביכולות הקבוצתיות בגן, וביכולות ההורה.



לברד עם ההורה האם ההכנה וההכוונה שלנו - מתאימות לך? מה דעתו עליהם? איך הוא רואה את הדברים, ואיך נכון בעיניו? אילו שאלות או נושאים לא ברורים לך? אילו בקשות ורצונות יש לך? חששות?

כאשר מחנכת משתפת פעולה עם הורה למשל - בהסתגלות לגן, בפרידה בבוקר, בחשיבה על חזרה לפעילות בגן לאחר הפסקה כמו של הקודונה, או מחלת הילד, ביום הולדת, בגמילה מטיטול, בסיום שנה ועוד, ישנם כמה עקרונות המייצרים ביטחון ואמון: הכנה מראש - כולל מתן ידע תאודטי והסבר מדויב הקשור בילדו, הכוונה בזמן אמת שאומרת: אני איתך ואתה חלק חשוב בתהליך, דיאלוג וגמישות בבניית התהליך ויישומו.

התמודדות עם קונפליקט

מה לעשות כאשר הורה מביע קושי, לחץ, כעס, אשמה, תסכול, ביקורת?

- **הקשבה** - בלי להגיב, בלי להשיב, בלי לנסות לחשוב מה נענה, איך נפתור, נעזור או נסביר.
- **קבלה ולגיטימציה** - להסכים לכך שלכולנו מנעד רגשות טבעיים, ולבנות ביטחון בקשר באמצעות היכולת לפגוש רגשות שונים, בגבולות המקובלים (בלי לצעוק, בלי לקלל, בלי לאיים או לפגוע פיזית).
- **עידוד כנה, רגיש, מותאם** - לא בכאילו, ובלי לבטל. איך כן אפשר לעודד: להזכיר שזו תקופה זמנית. שגם הסגר נראה כמו נצח וחלף. להגיד שאנחנו נהיה שם עבור הילד שלו.
- **חיבור** למנהל/ת או למדריכה כאשר מגיעים למבוי סתום.



אפשר לאמר שנעשה הכל כדי להקשיב לילדו, לתמוך בו, לאהוב אותו, להיות בית בשבילו. לשאול את ההורה - מה יעזור לזו? מה אנחנו יכולות לעשות שיקל עליו?

פשוט להקשיב בשקט. לרשום תוך כדי יכול להרגיע את המקשיב, לעזור לו להשהות תגובה, לעזור לזכור ולעשות סדר אם נרצה להשיב בסוף.

בלי: "זה קטן עלינו, ויעבור, אין לך מה לדאוג, הכל יהיה בסדר". למה לא להגיד כל זאת? כיוון שזו אינה האמת. זה לא קטן עלינו. הדאגה מובנת, טבעית ולגיטימית. ומבחינת ההורה לא בטוח שיהיה בסדר.

אפשר לאמר: "אני שומעת שאתה כועס. אני מבינה". או: "אני מרגישה את הלחץ, וזה טבעי ומובן". או: "נכון, לא הכל ברור או הגיוני כרגע, אנחנו במצב שבו יש שאלות והנחיות שלא תמיד מובנות לנו".

במידה ומגיעים למבוי סתום, לא מצליחים לייצר הקשבה, אין שיתוף פעולה ושיח, אפשר להציע לשוחח גם עם המנהלת של הגן, ולעדכן אותה כדי שגם היא תיזום שיח עם ההורה.

מה עושים כשלא בטוחים או לא יודעים להשיב על שאלה?

- 1 אומרים בכנות שלא יודעים, או לא בטוחים.
- 2 מבקשים לברר - ומסכמים מועד קרוב להחזרת תשובה.

דישום מגדיל את הסיכוי
לזכור לחזור עם תשובה.
לחזור להורה עם תשובה
הוא צעד בונה אמון!

כדאי לאמד: אחזיר תשובה
עד... (מחר/ בשעה
הקרובה/ בעוד שבוע)

עשה ואל תעשה

ברכישת אמון - יש דברים שנכון ולא נכון לעשות

- 1 **כן לבוא מתוך צניעות וקבלה** - לא להתנשא, לא לשפוט או לבקר או לבטל.
- 2 **כן להגיד אמת פשוטה** - ולהימנע מתשובות כגון "יהיה בסדר", "אל תדאג", "תסמוך עליי", או תשובות כמו "לא התכוונתי, רציתי, לא ידעתי, למה אתה כועס" - שבטון מסוים יכול להשמע מתגונן, מתחמק, מתרץ.
- 3 **כן להיות אמפטית וגם לא להיסחף רגשית** - לנסות "לפתוח מרווח" של השתהות בתוכנו, המאפשר לנו לברר את רגשותינו, ולאחר מכן את רגשות ההורה.

שיפוטיות יכולה להתבטא בטון, במימיקת פנים, במבט. בתחושה שהדובר יודע טוב יותר מהשומע.

זכות בסיסית של כל הורה - לחוש דאגה ולקבל זמן לתהליך רכישת אמון. אמון נבנה בתהליך בו נרקם קשר. יחסים מתחילים בהכרות ובשלב ההכרות עדיין אין אמון. רובנו לא סומכים על מי שאיננו מכירים, ואולי לא על מי שכן מכירים בסיטואציה חדשה שמעולם לא התרחשה לפני כן. כולנו זקוקים לאמירות ומעשים שיפתחו בתוכנו תחושת אמון בזולת וביחסים עמו.

לשים לב שאני לא תגובתית, כלומר לא מגיבה מתוך הפעלה רגשית לגירוי חיצוני כמו ביקורת עליי, או לגירוי פנימי כמו כעס על האחר גם אם מוצדק, תסכול, או פחד שלי. להבין לליבו של הורה, גם כאשר הוא כועס או מאשים, מבלי להיות מופעלת - מאתגר ולא פשוט בכלל. דורש תרגול, בין היתר של תשומת לב ומודעות.



עשה ואל תעשה

בתקשורת מקרבת - יש דברים שכדאי ולא כדאי לעשות

4 כן להביא מציאות עניינית כפי שהיא - בלי ליפות אותה, בלי להגזים, להקצין או לסבך אותה. אמת פשוטה, בהידה, קצרה.

5 כן להשתמש בהומור - באופן מותאם לשומע, בתזמון ובתוכן. לא ציני ולא על חשבון ההורה.

6 כן לנשום עמוק ולשים לב שיש פניות לשיח - פניות פיזית וזמינות רגשית.

לשים לב שאני שבעה, ערנית, לא עסוקה במשהו אחר, סבלנית. שיחה למשל במהלך הבוקר או בסיום היום לא מאפשר פניות למחנכת ולהורה, וגם לא נכון עבור הילדים.

אמירות כמו: "פחחח, אתה מפחד?? שטויות, קטן עליך", או "עברנו דברים קשים נעבור גם את זה", "מה, אתה לא רוצה לחזור?! מה תעשה כל היום עם הילד שלך??", הן אמירות שמעבירות מסר שיפוטי ולא מקבל את תחושת ההורה.



להבין את פחד ההורה מבלי לעורר בו פחד. להגיד משפט כמו: "גם אני מתה מפחד ואין לי מושג איך אצליח לקבל את הילדים" הוא מסר מעורר חרדה. לעומת זאת לאמר: "אני שומעת את הפחד והדאגה, ומבינה אותם", אולי גם: "כולנו קצת חוששים, גם אני קצת, אבל אנחנו נערכים, מתייעצים, ונהיה קשובים לילדים, ונעבור זאת ביחד" - מעביר מסר מרגיע שיש בו קבלה ומסוגלות.

יעזור לנו לזכור ש...

כולנו **זקוקים** למישהו שאפשר לסמוך עליו.

כולנו **ראויים** לשמוע את האמת כפי שהיא.

כולנו **חשים אמן** כאשר רואים אותנו.

רובנו **מסכימים להתמסר** כאשר מבינים ומקבלים אותנו כמו שאנחנו.
בלי שמנסים לשנות, להוכיח, לבחון או לחנך אותנו.

כולנו **מרגישים בטוחים** -

כאשר **משתפים** אותנו במה שעומד לקרות,

וכשנוהגים בנו כ**שותפים** רצויים ומוזמנים.

לסיכום, חשוב...

לנשום עמוק. שלוש נשימות לפחות.

להקשיב לתחושות הבטן שלנו.

לאפשר מקום לשיח - עם ערנות, שובע, זמן וסבלנות.

לפגוש בעיניים טובות - שיש בהן חמלה והבנה למצוקה.

להבהיר ולפשט - יותר מילים לא תמיד הופך הסבר לאיכותי.

לשמור ולסמן גבול, לא ממקום מחנק, מלמד או מטיף, אלא מתוך מציאות, מגבלות, הנחיות ובריאות חשובה, **ולדעת** שלא תמיד נוכל לתת פתרון, תשובה או מענה שישמחו.

שקט יקרה. טוב יגיע.