

אוניברסיטת בר-אילן

"תיאוריית ההשקעה הרגשית" בהוראה:

**השפעת ותק המורה, גיל התלמידים ורמת השחיקה של המורה, על תפיסתו את
הכללים הקשורים בהפגנת רגשות בבית הספר ועל יישום של טכניקות
ההשקעה הרגשית בהוראה**

רחלי זרצקי

**עבודה זו מוגשת כחלק מהדרישות לשם קבלת תואר מוסמך
בבית- הספר לחינוך של אוניברסיטת בר- אילן**

תקציר

מקצוע ההוראה משלב דרישות מסוגים שונים. בעוד שבעבר עיקר הדגש בהכשרה ובלייווי של מורים הושם על הפן הפדגוגי, הרי שבעשורים האחרונים ניתן יותר ויותר מקום לפן הרגשי הכרוך בעיסוק זה. מגמה זו נובעת מתוך העלייה במודעות לכך שמורים צריכים להתמודד לא רק עם מטלות פדגוגיות אלא גם עם עומסים רגשיים.

במוקד המחקר הנוכחי עומדת "תיאוריית ההשקעה הרגשית"¹ ("Emotional Labor Theory"), שהוצגה לראשונה בשנת 1983 על-ידי הסוציולוגית האמריקנית ארלי הוכשיילד (Arlie R. Hochschild) ועמדה בהרחבה על הדרישות הרגשיות מן העובדים במקצועות השירותים ועל הטכניקות השונות להתמודדות עם הדרישות הללו. הוכשיילד וחוקרים נוספים אחריה זיהו שלוש טכניקות כאלה: (א) "הצגה שטחית" – הבעת רגש אידיאלי שאינו עולה בקנה אחד עם הרגש האותנטי; (ב) "הצגה עמוקה" – הפיכת הרגש האידיאלי לרגש האותנטי; (ג) "הצגה טבעית" (או "הצגה טהורה") – הפגנת רגש אותנטי כאשר הוא תואם את הרגש האידיאלי, ללא צורך לבצע מניפולציה כלשהי על הרגשות האותנטיים.

תחום ההוראה נמנה על משלחי-היד שזכו לתשומת-לב מחקרית נרחבת בהקשר של תיאוריית ההשקעה הרגשית. בתחום ההוראה, בשונה ממשלחי-יד רבים אחרים בתחומי השירותים, הכללים הקשורים בהפגנת רגשות בבית הספר אינם ברורים דיים ואינם מוגדרים ומנוסחים בצורה מפורשת.

המחקר הנוכחי נערך בקרב אוכלוסיית מורות ובוחן את השפעתם של שלושה משתנים בלתי תלויים על רמת תפיסתן של המורה את "הכללים הקשורים בהפגנת רגשות" בבית ספרו ועל השימוש שלו בטכניקות של ההשקעה הרגשית: שכבת-הגיל אותה מלמד המורה (יסודי לעומת תיכון); הוותק של המורה במקצוע ההוראה; ומידת השחיקה של המורה בעבודתו בתחום ההוראה, על שלושת ממדיה: תשיות, אי הגשמה ודה-פרסונליזציה.

מטרת-העל של המחקר הייתה העלאת המודעות התיאורטית והפרקטית בקרב ראשי מערכת החינוך בארץ, חוקרי החינוך ומקבלי ההחלטות, למקומו המרכזי של ניהול הרגשות הכרוך בעבודת המורה, לחשיבותו של ניהול הרגשות בכתה ולכך שאימוץ נכון ומיטבי של טכניקות ההשקעה

¹ התרגום לעברית הוא בהמלצת המנחה, פרופ' יעקב כץ. תרגום חלופי לעברית של המושג המופיע בספרות הינו "עבודת רגשות" (ראה, לדוגמא, גינת, 2011; אופלטקה, 2011).

הרגשית יסייע בקידום ההוראה והלמידה ויתרום לנכונותו של המורה להמשיך במקצוע ההוראה לטווח הרחוק. ממטרת-על זו נגזרת מטרה יישומית: שילוב תוכניות הכשרה למורים בתחום ניהול הרגשות במסגרת הטרנס-תפקידית (pre-service) והתוך-תפקידית (in-service), על-מנת לסייע במניעת שחיקתם של המורים, בהעלאת רווחתם הנפשית ובצמצום נשירתם ממערכת החינוך. המטרה האופרטיבית של המחקר הנוכחי הייתה זיהוי האופן שבו משתתפות המחקר, תופסות את הכללים הקשורים בהפגנת רגשות הנדרשים מהן בעבודתן בהוראה בבית-הספר, וזיהויה של רמת הנקיטה שלהן בשלוש הטכניקות של ההשקעה הרגשית (עמוקה, שטחית וטבעית) שבהן הן נוקטות בעבודתן. כמו כן, נבדק הקשר שבין רמת השחיקה של משתתפות המחקר, לבין הכללים הקשורים בהפגנת רגשות בבית-הספר וטכניקות ההשקעה הרגשית.

הועלו חמש השערות מרכזיות למחקר הנוכחי:

1. יימצאו הבדלים בין מורות המלמדות ביסודי או בתיכון ביחס לרמה בה הן תופסות את הכללים הקשורים בהפגנת רגשות בביה"ס.
2. יימצאו הבדלים בין מורות המלמדות ביסודי או בתיכון ביחס לרמת השימוש בטכניקות של השקעה רגשית בהוראה.
3. יימצא קשר בין ותק המורות ובין הרמה בה הן תופסות את הכללים הקשורים בהפגנת רגשות בביה"ס.
4. יימצא קשר בין ותק המורות ובין רמת השימוש שלהן בטכניקות של השקעה רגשית בהוראה.
5. יימצא קשר בין רמת השחיקה של המורות ובין רמת השימוש בטכניקות של השקעה רגשית בהוראה.

אוכלוסיית המחקר כללה מדגם של 170 מורות – מחנכות ומורות מקצועיות ביסודי ובתיכון, מאזורים שונים בארץ ובעלות רמות השכלה שונות (ממורה מוסמכת ועד תואר שני). הכלי ששימש לצורך המחקר הנוכחי היה מורכב משלושה שאלונים לדיווח עצמי: שאלון "השקעה רגשית בקרב מורים" (Levine-Brown, 2011, "The Emotional Labor of Teaching Scale" - TELTS), שאלון "שחיקת מורים" (פרידמן, 1999) ושאלון דמוגרפי, שחובר לצורך המחקר הנוכחי. עיבוד הנתונים נעשה בתוכנת SPSS וכלל בדיקת מהימנות, ניתוח גורמים מסוג varimax, וכן ממוצעים

וסטיות תקן של משתני המחקר. בשלב בדיקת ההשערות בוצעו מבחנים סטטיסטיים מסוג מתאם פירסון, מנובה חד כווני, מדידות חוזרות חד כווני ורגרסיה היררכית.

ממצאי המחקר עולה כי רק אחד מבין שלושת המשתנים הבלתי-תלויים שנבדקו – משתנה השחיקה – נמצא קשור באופן מובהק לשלוש הטכניקות של השקעה רגשית (שטחית, עמוקה וטבעית). בחינת הקשרים שבין השימוש בכל אחת מהטכניקות ובין כל אחד משלושת ממדי השחיקה (תשישות, אי הגשמה ודה-פרסונליזציה) העלתה קשרים מובהקים רבים.

מסקנות המחקר הראו כי קיים קשר שלילי בין רמת השחיקה של המורה ובין השימוש בטכניקות ההשקעה הרגשית בהן היא נוקטת. מכאן, ניתן להבין כי ההשקעה הרגשית של המורה הינה בעלת משמעות רבה לתפקודו המיטבי של המורה, וכי יש לראות בה גורם בעל חשיבות ממעלה ראשונה בכל הנוגע להבנת עולמם הרגשי של אוכלוסיית המורים בכלל, ותופעת השחיקה בפרט.

לאחר הדיון במסקנות יידונו גם ממצאים מובהקים נוספים שלא נכללו בהשערות המחקר, מגבלות המחקר, הצעות למחקר עתידי, והמלצות יישומיות למערכת החינוך.