

## להקשיב בטקסט – איך להקשיב לאחר בכתב בכתיבה ארגונית

מקובל לחשוב כי ההקשבה נחוצה רק בדיבור בשיחה פנים אל פנים ולא רק בכתב. במאמר זה אנסה לעמוד על התכונות החשובות של הקשב בתקשורת ועל אופן היישום שלו בתקשורת הכתובה - בטקסטים הנכתבים בארגון.

### מהו קשב טוב בדיבור?

- התמקד באופן מודע בדובר, הימנע מהפרעות חיצוניות או פנימיות כך שתוכל לשים לב למלים, לטון של הקול ולשפת הגוף.
- פרש את ההודעה – הפעל את חשיבתך כדי להבין את דברי הדובר.
- הבהר את חשיבתך בעזרת שאילת שאלות כדי לוודא כשאתה מבין למה מתכוון הדובר.
- בחר את הדברים החשובים בעזרת סינון המידע שאינו רלוונטי לנושא המעניין אותך.
- ענה להודעה. וודא כי הכותב יודע שהקשבת לו, שהבנת אותו ושאתה לוקח את הפעולה הנדרשת.

### אילו גורמים מפריעים לקשב בדיבור או בטקסט:

- רעש
- הפרעות
- הנחות
- חזרה על הדברים
- חוסר סבלנות
- חוסר עניין
- חוסר אמון
- הבדלים בסטטוס, במגדר או בתרבות

### מהו קשב נכון בכתב, בטקסטים?

הקדש פרק זמן קצר של 10 דקות לכל היותר לקריאה ראשונית. הימנע מכל פעולה נוספת, או מגלישה באינטרנט. הקדש תשומת לב לסביבה הפיזית: אם היא רועשת, או יש אנשים אחרים המדברים בסביבתך, נטרל את הרעש. הענק לקריאה את החשיבות הראויה לה, כאילו היה לפניך דובר, בחדר הומה אדם, שעליך להקדיש לו את מלוא תשומת הלב.

בנייר נפרד רשום 4 דברים:

1. **טון המסמך** – כועס, מניע לפעולה, מתחנף, ענייני נטול רגשות, מתנצל. זהה את רגשות הכותב ואת המניפולציה הרגשית שהוא מנסה להפעיל עליך.
2. **מסר המסמך** – אם עליך לסכם את המסמך במשפט אחד, כיצד היית מסכם אותו? מה היית כותב בו?
3. **רגשותיך** – זהה את הרגשות שמעורר בך המסמך. אל תטפל בהם, אל תיתן להם להסיח את דעתך. כתוב אותן: אני כועס, איזה חוצפה, לא נכון. רגשות אלה ישמשו אותך במהלך ניסוח הכתיבה בהמשך. חשוב שתהיה מודע להם לרגשותיך, אך

4. באותה מידה שהם לא ינהלו אותך. הייה אתה השולט בהם ולא הם בך. הם לגיטימיים, ובחוכמה תיתן ביטוי בכתב בהמשך.

5. **הערות ענייניות** – רשום 2 הערות ענייניות לכל היותר. בשלב זה, אל תיתן להם מקום. חשוב שלא לעסוק בהם בהתרשמות הראשונית. ההערות הענייניות הן הקלות ביותר לטיפול מצד הכותב. אין טעם לעסוק בהן יותר מדיי בשלב זה.

5. חזור למסמך המקורי:

- השתמש בעיפרון כדי למחוק את הנושאים שאינם קשורים לנושא.
- סמן באדום את נקודות החולשה של המסמך. אלה ישמשו אותך כדי לנסח מסמך תשובה או כדי למוטט את טענות הכותב בעל פה בשיחה.
- סמן בשחור את שאלותיך. התמקד בשאלות חשובות, המייצגות את האינטרס שלך.
- חזור לנייר הנפרד. בשלב זה, עליך לזהות את מטרת התשובה שלך. כתוב אותה במשפט אחד.

כעת, בידך שלל:

- ניתוח ראשוני של מסמך המקור
- נקודות לפיתוח במסמך התשובה

אין ספק, עשית עבודת קשב בכתב רצינית. כעת, עליך לתכנן את המענה ולנסחו מתוך הקשב.

לשאלות נוספות, אתה מוזמן ליצור קשר עם אילת צור:

03-6471355

052-3510583

[ayelet@ayeletz.co.il](mailto:ayelet@ayeletz.co.il)

[www.ayeletz.co.il](http://www.ayeletz.co.il)