

תקשורת לשונית ותכנון המסמך בכתיבה ארגונית-עסקית

רומן יאקובסון, בלשן יהודי רוסי מפורסם, (1896-1982) שהיגר לאירופה ולארצות הברית, הקים את החוג הבלשני של מוסקבה והיה ממקימי אסכולת פראג לתיאורה בלשונית, היה

מהאינטלקטואלים המשפיעים ביותר במאה העשרים. בתרומתו הרבה לבלשנות ולחקר השימוש בה, תרם לנו 2 מודלים עיקריים, שהם אפקטיביים במיוחד בתכנון המסמך בכתיבה ארגונית, בכתיבה עסקית, בכתיבה שירותית ובכתיבה מנהלית.

האחד, מרכיבי התקשורת הלשונית.

השני, פונקציות הלשון.

במאמר זה אתמקד בתרומה של מודל התקשורת הלשונית לתקשורת ולכתיבה בארגון.

מרכיבי התקשורת הלשונית

יאקובסון הבחין בין מרכיבי התקשורת, וחילקם לשישה:

1. **המבע** או השדר הוא הבסיס לכל תקשורת לשונית, הוא יכול להיות מילה, משפט או מאמר שלם.
2. **המוען** הוא שולח השדר, הדובר, הוא יכול להיות דובר אחד או רבים (למשל משתתפים בהפגנה החוזרים על סיסמה).
3. **הנמען** הוא מקבל השדר, כמו במקרה המוען גם הוא יכול להיות אחד או רבים (במקרה התקשורת ההמונית לדוגמה).
4. **צינור התקשורת** הוא הדרך שבה עובר השדר הלשוני, הצורה השכיחה היא באמצעות גלי הקול בין אדם לחברו בשיח רגיל, אך גם גלי רדיו, טלפון או מכתב נחשבים לצינור תקשורת.
5. **הקוד הלשוני** הוא ההסכם בין דוברי שפה מסוימת למשמעות מילה מסוימת ולמה שהיא מסמנת (מסמן ומסומן).
6. **ההקשר הרפרנציאלי** הוא ההקשר שבו נאמר המבע.

הסכימה המקובלת לצינור המרכיבים:

ההקשר הרפרנציאלי
המבע

המוען _____ הנמען

צינור התקשורת
הקוד הלשוני

ניקח למשל את המשפט מספר בראשית, פרק ג', פס' א' מפי הנחש "אף כי אמר אלהים לא תאכלו מכל עץ הגן". **המבע** הוא הטקסט שמסומן במרכאות, **המוען** הוא הנחש ו**הנמען** הוא חווה. **צינור התקשורת**, הוא גלי הקול המועברים בדיבור רגיל. **הקוד הלשוני** במקרה זה הוא העברית והוא ההסכם בין נחש לחווה, למשל, מה פירוש צירוף הצלילים, עץ, גן וכן הלאה. "ההקשר הרפרנציאלי" הוא הקונטקסט שבו נאמרים הדברים, דהיינו הסיטואציה בין אדם לחווה, כוונת הפיתוי וכיוצא באלה.

יישום המודל התקשורתי בתכנון המסמך בארגון

כיצד ניתן להשתמש במודל של רומן יאקובסון באופן אפקטיבי בעולם הארגוני-עסקי בעת תכנון המסמך?

באופן אידיאלי, כדאי לתכנן את המסמך לפי כל רכיב ורכיב במודל התקשורת.

המבע - הוא השדר, המסר העיקרי. משפט אחד הפונה ללב ולהיגיון, שבו אוכל לתמצת את המסמך כולו. אם לא ניתן לעשות זאת, סימן הוא כי המסמך אינו ברור. כדי לוודא כי המבע או המסר עבר, כדאי לתת את המסמך לבדיקה לקורא אובייקטיבי. כותב המסמך, שעסוק רובו ככולו

המוען – לא תמיד אני כותב בשמי. ייתכן כי אני מציג נושא בשם קבוצת עניין, לדוגמה מנהלי פרויקטים, ולכן עליי להיות עקבי בהצגה זו במסמך. עליי להימנע מלדבר פעם אחת ביחיד, ככותב וכמנהל פרויקטים בארגון, ופעמים אחרות ברבים, בשם כל מנהלי הפרויקטים בארגון.

ייתכן כי המודעות למוען ולהעברת המסר, תביא אותי להחלטה כי המנהל הישיר צריך להיות חתום על המסמך. פעמים רבות בארגון המנהל מדרג הביניים מתכנן את המסמך, מבצע אותו עורך אותו שוב ושוב, אך הוא יוצא בשם מנהלו, כדי שתהיה לו השפעה רבה יותר בארגון.

נמען - מטעמים פוליטיים, לא תמיד הנמען שלי הוא גלוי. יש להבחין בין נמען גלוי ולבין נמען סמוי. נמען גלוי – האדם שאליו ממוען המסמך. נמען סמוי – האדם שאני מכוון אליו את המבע, והוא אינו מצוין באופן גלוי. לדוגמה: ייתכן כי אני ממען את המסמך לסמנכ"ל בארגון, שאני יודע כי הוא חלש פוליטית, ויכולתו להשפיע מצומצמת. אני גם יודע שמקבל ההחלטות האמיתי במקרה זה הוא אחד מהמנהלים המקצועיים, שהוא בדרגה אחת מתחתיו. לכן, אני בוחר שפה ומבע המתאימים לאותו מנהל, ולא לסמנכ"ל.

צינור התקשורת - הערוץ שבו אני רוצה להעביר את המענה. בימי התקשורת המודרנית, שבהם עומדים לרשות הכותב ארבעה ערוצים, שפה מדוברת, שפה כתובה, אינטרנט ואמייל וכן מסרונים חשוב להחליט מהו צינור התקשורת הנבחר. בחירת צינור התקשורת תשביע על טון המסמך, תכניו, המסר שלו ואופן ארגון המידע בו. עליי ככותב להחליט האם באמצעות אמייל, פורטל ארגוני, מסמך כתוב או פגישה?

הקוד הלשוני – הצופן שבו נשתמש במסמך. בעולם הארגוני, עלינו להביא בחשבון שני היבטים: השימוש בצופן של עברית בינונית – שפה רשמית. העברית הבינונית היא המישלב של מכתבים רשמיים ושל החדשות בכלי התקשורת. פירושו של דבר, כי במסמך רשמי, על הכותב לבער כל סימנים לסלנג או לסוציולקט. בנוסף, עלינו להשתמש שימוש מושכל בז'רגון המקצועי. למסמך פנים-ארגוני, עלינו להשתמש בז'רגון הפנים-ארגוני. לאנשי מקצוע, הן בתוך הארגון והן מחוצה כמו אנשי פיננסים, משאבי אנוש או מנהלים עלינו להשתמש בז'רגון מקצועי, אך להימנע מז'רגון פנים ארגוני. הדוגמאות הבאות יבאירו את ההבדל בין הז'רגון הפנים-ארגוני לז'רגון המקצועי. במפעל מסוים, נקראת מחלקת הלוגיסטיקה בשם "שירות" מסיבות היסטוריות. כלומר, בכל פעם שמציינים שירות בארגון, קיימות 2 אפשרויות: כוונה לשירות לקוחות, או כוונה ללוגיסטיקה. מאחר שהמסמך נכתב בהקשר מסוים, לא קשה לנמען לזהות למה הכוונה, ולא נוצרת דו-משמעות. לעומת זאת, במסמך בנקאי, אם לא

אשתמש במונח המקצועי "אקטיבה" אתפס כלא מקצועי. לכן, השימוש בז'רגון המקצועי הוא הכרחי בתוך הארגון.

הקשר – דומה שתרומתו הגדולה של רומן יאקובסון לכתביה הארגונית הוא ברכיב ההקשר. רכיב ההקשר יכול לשנות את המסמך ואת אופן הכתיבה שלו מקצה לקצה. החיים הדינאמיים בארגון, כמו גם עידן אי הוודאות שאנו חיים בו, עשויים לגרום לשינוי בכך בפרק זמן קצר. לכן, עלינו להיות ערוכים לכך בכל עת. לכך נדרשת גמישות מחשבתית רבה. אנו יכולים לגנוז מסמך שעבדנו עליו שבועות כי הוא לא רלוונטי, לגנוז אותו או ליצור מסמך שונה לגמרי בשל שינוי ההקשר. בעת תכנון המסמך, בדומה למוצר, עלינו לתכנן את אורך החיים שלו: אם המסמך מכה בסוגיה חמה, התפוגה שלו קצרה; אם הוא מטפל בסוגיה כללית, באופן דיפלומטי שאינו מציין פרק זמן כזה או אחר, התפוגה שלו ארוכה. באופן יצירתי, ניתן לציין זאת לצד המסמך, או אפילו בשם שאני מעניק לו.

לשאלות נוספות, אתה מוזמן ליצור קשר עם אילת צורי:

03-6471355

052-3510583

ayelet@ayeletz.co.il

www.ayeletz.co.il