



כמה זמן וכסף מתבזבזים בעסק או בארגון שלך בכתובת מסמכים ומיילים?

# הכל בגלל מסמך קטן

המדריך המלא לכתובה בארגון

אילת צורי

# הכל בגלל מסמך קטן

כמה זמן וכסף מתבזבזים בעסק או בארגון שלך בכתיבת מסמכים ומיילים?

איך מתיישבים לכתוב? איך נמנעים מטעויות? איך מונעים אי-הבנות?

**כך חוסכים את כל הבלגן הזה**

עד כמה משפיעות יכולות הכתיבה שלנו על ההצלחה שלנו ושל הארגון שלנו?  
יותר מכפי שאנחנו מעיזים להודות.

כולנו מקדישים לכתיבה שעות ארוכות מזמן העבודה, בין אם אנחנו רואי חשבון, אנשי הייטק או בעלים של עסק קטן. במקום שיחות מסדרון, יש וואטסאפ. במקום להרים טלפון, אנחנו כותבים מייל. במקום ללכת למשרד של מישהו, אנחנו כותבים משימה ב-Monday או בכל מערכת אחרת. שירות לקוחות? יש בפייסבוק ובמסנג'רים למיניהם. סיעורי מוחות? ב-Slack. קרוב לשמונים אחוז מהחיים הארגוניים שלנו מתבצעים בכתב. אם זה לא כתוב, זה לא קיים. והאמת היא שאם זה לא כתוב טוב, מובן ומניע לפעולה – גם אז זה לא קיים.

\*

כשאנחנו כותבים משימה אנחנו לא יכולים להרשות לעצמנו לכתוב אותה כך שהיא לא תובן, לא תתבצע, או תעליב את הקורא. כשאנחנו כותבים מסר אישי – אנחנו חייבים שהוא יעשה את העבודה. אחרת בזבזנו זמן וכסף.

ובאמת, כמה זמן וכסף מתבזבזים בעסק או בארגון שלך, רק בגלל אי-הבנות בקריאת מסמכים שנכתבו?

הרבה יותר מדי.

יכולת התקשורת הכתובה שלך ושל העובדים בארגון שלך היא אחד המפתחות הגדולים להצלחה שלך. אפילו שיפור קטן, של אחוזים בודדים, ביכולות התקשורת הארגונית יחסוך אלפי שעות עבודה בשנה, יגרום ליותר לקוחות להגייד "כן" להצעות מחיר (כתובות!) ויגרום ליותר לקוחות להיות מרוצים מהשירות שהם מקבלים.

וזה יתבטא בקלות בשורה התחתונה.

\*

איך עושים את זה?

החדשות הרעות: מיומנויות הכתיבה בארץ מוזנחות כבר מבית הספר היסודי (בניגוד לארצות אחרות). האם אי פעם לימדו אותנו איך ניגשים למסמך? איך מתכננים ואיך עורכים אותו כדי לשכנע אנשים לעשות את מה שאנחנו רוצים?

ממש לא.

ומה קורה כשמבקשים מאיתנו לכתוב תקציר מנהלים בחצי עמוד? אין לנו שמץ של מושג איך עושים את זה.

החדשות הטובות: היום, ובימי הקריאה הבאים שלך, אני אתן לך הנחיות מדויקות איך לעשות את זה. למעשה, לימדתי כבר עשרות אלפי מנהלים ועובדים איך לעשות את זה, במאות ארגונים בישראל. והדברים מתבטאים היטב גם בשורה התחתונה שלהם.

הספר הזה ישמן את גלגלי הארגון שלך ויזניק את התוצאות הארגוניות שלך – רק בזכות המילה הכתובה.

נצא לדרך.

## העקרונות שמאחורי השיטה

בשלושים ושש השנה האחרונות אני עובדת עם מנהלים ועובדים בארגונים המובילים במשק כדי לשפר את התקשורת הבינאישית שלהם.

אני פוגשת מומחים ומנהלים בתחומיהם ש... מה לעשות, סובלים מפליטות מקלדת. הם מעליבים ללא כוונה במייל, מקלקלים יחסים ואפילו מאבדים לקוחות, רק בשל חוסר ידע בפסיכולוגיה של התקשורת הכתובה.

את הידע הזה אני אעניק לכם כאן.

כתבתי וערכתי למומחים ולמנהלים כאלה עשרות אלפי מסמכים. הנחיתי בכתיבה אלפי אנשים, בהדרכה קבוצתית ובייעוץ אישי (האהוב עליי במיוחד), וראיתי שבתוך כמה שעות אפשר לשנות חיים של אנשים.

פתאום יש להם ביטחון עצמי. פתאום הם לוקחים על עצמם משימות כתיבה שדחו זמן רב. והכי חשוב – הם מקצרים לעצמם את עינויי הכתיבה וחוסכים המון זמן יקר.

איך הם עושים את זה?

באמצעות שיטה אחת שעובדת היטב לכל המסמכים, לכל המגזרים, לכל בעלי התפקידים, לכל מצב ולכל סוג של ארגון: עסק, חברה, עמותה או משרד ממשלתי.

זהו סט כלים וידע חד, מתוחכם ופשוט ליישום, בשם **שיטת צורי**.

וכמו כל הדברים הטובים באמת: היא קלה ופרקטית. תוכלו להשתמש בה באופן מודולרי, על פי הצרכים האישיים שלכם.

\*

כבר שלוש עשרה שנה אני חולמת להוציא את הספר הזה לאור, וכבר ארבע וחצי שנים עובדת עליו. בעידן הקורונה, סוף־סוף, הזדמן לי להשלים אותו. הוספתי תכנים, חידדתי את השינויים בתקשורת בעידן הפוסט קורונה, ועדכנתי את התכנים כדי שיתאימו בדיוק לארגונים של היום.

הספר הזה בנוי באופן הכי אישי, כאילו אנחנו יחד בחדר העבודה שלי או כאילו אני נמצאת ממש מאחורי האוזן שלך. אני שומעת מה חסר לך בכתיבה ומתאימה עבורך את הכלים – לצרכים שלך.

### מדריך כתיבה בארגון

הספר שבידך הוא אומנם, מדריך כתיבה, אך הוא עוסק באופן מוחלט בכתיבה בארגון. ארגון, להגדרתי, הוא חברה, עסק, מוסד ציבורי או עמותה. כמו שאמר לי פעם מנהל שעבדתי איתו, "מספיק שני אנשים כדי שיהיה ארגון".

הכוונה לכתיבה לאנשים שאנחנו עובדים איתם, נמצאים במחיצתם שעות רבות ומתפרנסים מהם. לא מדובר בכתיבה אקדמית, בכתיבה משפטית או בכתיבת ספרות יפה.

לשיטתי, הכתיבה הארגונית היא סוגה (ז'אנר) בפני עצמה, והיא חשובה ורלוונטית להרבה אנשים בארץ. יש לתת לה את הכבוד הראוי לה. בסופו של דבר, רוב הישראלים עובדים הרבה שנים במהלך חייהם. אנחנו מקדישים לעבודה הרבה יותר שעות מעמיתינו באירופה, כך שמן הראוי שנדע לתקשר בה.

הספר מעוגן היטב במציאות הישראלית, שהיא מורכבת. אי אפשר להתעלם מנורמות חברתיות ששולטות בחיינו ומשפיעות על התקשורת שלנו בארגון.

ניקח לדוגמה את הנורמה, "אסור להיות פראיר". חשוב לי שלא יחשבו שאני פראיר, ולכן חשוב לי לענות למי שעומד מולי ובא אליי בדרישות שלא מתאימות לי, ואז אני מתבטאת בכתב בהתאם. נורמה ישראלית נוספת היא הדעתנות הישראלית. "מלחמת הקיום של הדיבור", אפשר לקרוא לה. גישה זו שיש לנו הישראלים גורמת לווכחנות, לשיח מיותר ולהיעדר הקשבה.

ככל הניתן, אני נותנת בספר "המלצות ישראליות". אני גם שמה קצת גבולות לכותב: מתי כדאי להיות ישראלי ישיר ומתי קצת אירופאי דיפלומטי.

הספר קורץ לשפה העברית, שפת מכורתי. זו השפה שאני לומדת, ובה אני קוראת וכותבת, חושבת וחולמת כל כך הרבה שנים. שפה תקנית היא בדרך כלל ברורה ומדויקת, ובסדנאות שאני מעבירה אני מוצאת צמא להכיר אותה. לכן גם בספר זה שילבתי טיפים שנשענים על התקניות. בסופו של דבר, אני גם לשונאית ומילונאית.

הספר נולד מקשיי הכתיבה של אנשים כמוך. הוא מיועד למי שמתקשה בכתיבה הארגונית, והוא יוליך אותך צעד-צעד בכל שלבי הכתיבה. יחד נפרום אטראט ביד בטוחה את הקשיים. הספר ינחה אותך כיצד לגשת לכתיבה ולהתגבר על מכשולים, איך לכתוב טקסטים מנצחים בארגון, בעסק או במשרד שלך בעשרה שלבים, וגם איך להתגבר על "בלאק אאוט" מול המחשב.

הספר מתמקד בכתיבה מפעילה, כזו שגורמת לקורא לעשות משהו. להבדיל מכתבי יפה, לכתביה בארגון יש תפקיד ברור: להניע את הקורא ולהפעיל אותו. בעיני רוחי, אני רואה את הספר מקופל ליד המחשב שלך, נמצא על הדסק-טופ וזמין לכל רגע שבו צצה בעיה בכתיבה.

נתחיל בבעיה הראשונה.