

דוגמה מספר 2 – הבעת רגשות שליליים במייל

דוגמה מספר 2.1 – רגש הכעס

ההקשר: עובדת כתבה להנהלה מייל תלונה על ביטול קורס במוסד בנקאי. התשובה שקיבלה: "אני לא אוהב את הגישה שלך", ללא התייחסות עניינית לסיבת הפנייה. זהו מייל התשובה שלה למנהל שענה לה כך.

מייל תשובה

הגישה שלי יכולה או לא יכולה למצוא חן בעיניך.

ודבריי נגזרים ממייל ששלחת למישהי מהקורס, שבו אתה רושם "ניסיתי וזה לא מסתדר לנו... קצת לחוץ עכשיו לקראת הבחינה הקרובה בדצמבר ויש לא מעט קורסים, את יודעת..."

ברור לי שמדובר בתקופה לחוצה. וברור לי שהמערכת לא נערכה לשבעה קורסי יועצים במקביל. הרי למה למדנו באשדוד ואנחנו נוסעים עד באר שבע? – כי אין כיתות. אבל, כמו שסגן המנהל שלי אומר, את הלקוח זה מעניין?

אני וחבריי לקורס הם הלקוחות שלך. ולכן לא מוכנה לקבל את העלבון האישי לגבי גישתי.

יש פתגם שאומר, שעדיף לשתוק לפעמים. ולכן, כעת אשתוק.

אבל כדאי טוב־טוב שתבין שלמרות העומס שלך, ושל כל הקמפוס, להוציא יועץ לא מקצועי זה הפסד של כולנו!

תיקון המייל

בלתי אפשרי לתקן את המייל, משום שאין בו עובדות. יש למחוק אותו ולא לשלוח אותו כלל. כדאי לכתוב אותו מחדש בצורה עניינית.

ניתוח המייל

מדובר בכתיבה מונחית־כותב – "אני לא אוהב את הגישה שלך". הכותב מדבר על עצמו ולא על העובדות או על הנסיבות. בכך הוא מבעיר את האש אצל המשיבה. אנחנו שואפים לכתיבה מונחית־קרא: להתמקד בקוראים ובצרכים שלהם. זוהי דוגמה קיצונית לשיח לא מומלץ בארגון כלל: לא במייל, לא בוואטסאפ ולא בכל תוכנות המסרים המיידיים האחרות משום שאין בו כל איזון בין הרגש לבין ההיגיון.

בכל זאת, כדאי לבדוק את הרגשות המנחים את הכותבת. שתי מערכות רגש פועלות אצלה בצורה קיצונית: הכעס והאובדן. מערכת האיזונים בין הרגשות לבין ההיגיון נבלמה במסמך, ולהיגיון יש מקום משני. התקשורת הכתובה חזקה בהיגיון, ולכן המייל הזה פסול בעליל.

דוגמה מספר 2.2 – רגשות הכעס והאובדן

מנכ"לית שולחת מייל לעובדים:

הבהרתי בישיבת צוות כי רכיבי האנטנה לחברת "המגן" צריכים להגיע לאגף התפעול שלה בהקדם. עברו עשרה ימים, ואני לא מקבלת כל דיווח.

שרונה לוי

מנכ"ל

הסבר

הרגש הניכר כאן הוא כעס. אם מפיצים אותו לכל חברי הצוות, מסתכנים בשיימינג או בהפחתת מוטיבציה של כל העובדים, לא רק של המכותבים למייל.

אם רוצים לפתור בעיה בארגון, אפשר לנסח את המייל הזה באחת מהדרכים הבאות:

אפשרות מספר 1 לתיקון המייל ולאיפוס הכעס

בישיבת הצוות האחרונה לפני עשרה ימים הדגשתי את הצורך לעמוד בזמני האספקה של רכיבי האנטנה לחברת "המגן". מתי אוכל לקבל דיווח על הסטטוס העדכני?

זכרו – אספקה בזמן היא מהות הביזנס שלנו.

אפשרות מספר 2 לתיקון המייל ולאיפוס הכעס

בישיבת הצוות האחרונה (לפני עשרה ימים) הדגשנו את הצורך לעמוד בזמני האספקה של רכיבי האנטנה לחברת "המגן". עדיין לא קיבלתי דיווח על כך. מתי אוכל לקבל דיווח על הסטטוס העדכני לאספקה?

זכרו – אספקה בזמן היא מהות הביזנס שלנו.

אפשרות מספר 3 – שימוש ברגש האובדן

בישיבת הצוות האחרונה (לפני עשרה ימים) דיברנו כמה חשוב לעמוד בזמני האספקה של רכיבי האנטנה לחברת "המגן". עדיין לא קיבלתי דיווח מה קורה עם זה.

זכרו – עוד פאשלה אחת באספקה ואיבדנו לקוח.

מחכה לעדכון

שרונה

הסבר

לפעמים רגש האובדן משרת את הכותבים ומעורר את הקוראים.

המנהלת משתמשת ברגש האובדן בכוונה תחילה: אם נמשיך ככה, נאבד לקוח. היא מאמינה שהשימוש ברגש האובדן יניע לפעולה את העובדים מהיכרותה איתם. אין כל מניעה להשתמש ברגש האובדן. כל עוד הוא לא פוגע אישית באחד מהקוראים אישית ולא עושה להם שיימינג.