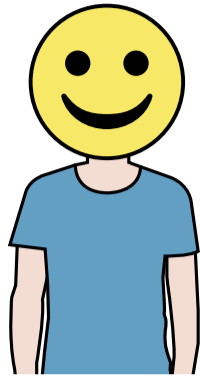




**הודעות טקסט קצרות**

אנשים שעובדים יחד מפתחים מעין שפה משלהם ומסתפקים בטקסטים קצרים שמובנים להם. בעבודה בקפסולות, עלולות להיווצר "שפות" שונה ונתק בין קבוצות עובדים



**סמיילי**

פנים אל פנים מומלץ לחייך, אבל אנשים שמוסיפים סמיילי להודעות, חיפוש עבודה, לדוגמה, נתפסים כפחות מקצועיים

**מייל ארוך**

יכול להיות שלכותבי המיילים הארוכים יש הרבה מה להגיד, אבל הרבה פעמים מקבלי המייל חושבים שהם פשוט כועסים



**ריבוי סימני שאלה**

אנשים שמתמשים בהרבה סימני שאלה בהודעות מבקשים להעביר את המסר שמדובר בעניין דחוק, אבל נתפסים כעצבניים ואפילו חסרי כישרון



# שלושה סימני שאלה בווטסאפ? זה מה שיחשבו עליכם במקום העבודה

אחד המאפיינים של עבודה מרחוק הוא תעבורה מרובה של תקשורת בטקסט • ד"ר אריק חשין, חוקר רגשות מאוניברסיטת חיפה, מסביר ממה צריך להיזהר כשמאמצים מודל עבודה בקפסולות ואיזה מסר אנחנו מעבירים כשאנחנו כותבים מיילים ארוכים



צילום: ארכיון פרט

ד"ר אריק חשין. קושי להבין הקשרים

בקבוצת העובדים שהוא מחכה לפגוש אותם ומצדף סמיילי, נתפס כפחות מוכשר מאשר אם היה מוותר עליו. • **חיוך מאוד חשוב ברושם ראשוני.** "חיוך הוא הדבר הכי טבעי בעולם. צריך לחייך וזה גם טוב לחייך בראיון עבודה, ומומלץ מאוד לחייך בזום. אדם שמחייך נתפס כנעים וידידותי, אבל זה לא נורמטיבי להוסיף סמיילי במייל פנייה לחיפוש עבודה, למשל. בקונטקסט מקצועי של רושם ראשוני, לא משנה אם זה המזכירה או המנהל, עובד או עובדת, הודעה כזו לא גורמת לאדם להיתפס כאדם נחמד יותר אלא כפחות מוכשר וכאדם שפחות מעניין לעבוד איתו."

• **מתי כן מומלץ להשתמש בסמיילי?** "אם מדובר באירוע חברתי במקום העבודה, למשל, ואני רוצה לשאול באיזה חדר מתקיימת המסיבה, זה לגיטימי ולא נתפס כלא הולם. מאוד חשוב להבין את גבולות הנורמה התרבותית של הדיון."

**מזייפים רגשות בעזרת אימוג'ים**

עניין נוסף שעלול לגרום אי-הבנות הוא האפשרות לזייף רגשות באמצעות אימוג'ים, למשל כאשר מוסיפים חיוך מטופש ענק כשזה לא מה שאנחנו מרגישים או כשאנחנו צוחקים מבדיחה, אומר חשין. "כלחיצת כפתור אני יכול לייצר חיוך. אבל האם זה באמת חיוך?" השימוש באימוג'ים תלוי גם ברקע תרבותי ובגיל. צעירים, לדוגמה, נוטים להשתמש יותר בלבבות ובנשיקות, ומבוגרים יותר בזר פרחים או פרפרים. "אם פתאום קולגה שולחת לי לב, מה היא מנסה להגיד לי? אני יודע שזה לא איזה פלירטוט, אבל מה זה בדיוק אומר? כשאנשים מקבלים נשיקות מעמיתים לעבודה הם לפעמים אומרים לעצמם, 'איך מצב שהיינו מתנשקים ככה במשרד, מה עובר עליכם?' זה עלול ליצור הרבה אי הבנות."

**"הקבוצה שנמצאת באותו יום בעבודה ונפגשת ליד מכונת הקפה מפתחת תקשורת משלה, שהעובדים שנמצאים בבית לא שותפים לה. זה עלול ליצור פילוג בארגון"**

**"זה לא נורמטיבי להוסיף סמיילי במייל פנייה לחיפוש עבודה, למשל. בקונטקסט מקצועי של רושם ראשוני, הודעה כזו לא גורמת לאדם להיתפס כנחמד יותר אלא כפחות מוכשר"**

ליצור קבוצה א' וקבוצה ב' בארגון וליצור פילוג. אם אנחנו אמורים לעבוד ביחד ולשתף פעולה זה יכול ליצור מתחים ותככים."

**תחייכו בזום, אבל עזבו את הסמיילי**

אם נחזור למחקר סימני השאלה, שערך חשין עם ד"ר אלה גליקסון וד"ר יעל סידי, בתקשורת טקסטואלית, אומר חשין, חסר המידע הבסיסי שנמצא בתקשורת פיזית ומשלים את המסר של הטקסט: טון דיבור, הבעות פנים ותנועות גוף.

כשהוא בדק בסקר עם המשתמשים בסימני שאלה מרובים את הסיבה לשימוש הזה, הם ענו שהם משתמשים בזה כדי להביע חומרת מצב וסיטואציה דחופה. "המקבלים פירשו שהשולח הוא אדם לחוץ, לא שולט ברגשותיו ואפילו לא מוכשר מספיק, זאת במקום לבוא ולהגיד: זו באמת סיטואציה מלחיצה, אני צריך לעזור", אומר חשין.

• **אתה יכול לתת דוגמה למקרים שבהם אדם נתפס ככזה?** "למשל, כשמישהו שואל: אני מחכה להבילה שלי. האם היא תגיע בזמן???" או כשאדם מחפש עבודה ושואל: האם המשרה עדיין רלוונטית???" מתי עוד אנשים מפרשים את ההתנהגות שלכם ככעס? למשל כאשר אתם כותבים מייל ארוך מדי או עונים ממש מהר למייל. "אנשים מנסים למלא את החסר וקוראים דברים שלא כתובים, הם מחפשים רמזים, ולכן יש הטיות", אומר חשין. "מסתכלים על אורך המייל ועל מהירות התגובה, כאילו הם קשורים לרגשות הכותב, אף שיתכן שהוא סתם כתב הרבה כי היה לו מה לכתוב או פשוט הייתה לו תשובה מהירה." תקשורת לא מילולית נוספת שעלולה להוביל לאי-הבנות היא האימוג'ים. לדוגמה, אומר חשין, אדם שמגיע למקום עבודה חדש וכותב

נשמר ההבדל באופי הטקסטים שבהם השתמשו.

"אם היה מדובר רק על נוחות, היינו מצפים שאנשים יתאימו את עצמם למצב. אבל זה לא מה שקרה. הם היו עדיין בנורמות של הסיכוב הראשון: אלה שהיו בתוך החדר ויצאו המשיכו לכתוב הודעות דלות תוכן ואלה שנכנסו מבחוץ המשיכו לכתוב מיילים ארוכים. כך למעשה נוצרו שתי קבוצות: אנשים בתוך המשרד מעדיפים לתקשר עם אנשים שהיו בהתחלה בתוך המשרד מאשר עם אנשים שהיו מחוץ למשרד, גם אם כעת הם בתוך המשרד."

• **מי ניצה בתפוקה?** "לא היה הבדל בכיצועים של הקבוצות. אנשים שעבדו במקום נפרד הצליחו באתה צורה בדיוק, אבל מצאנו הבדל בהנאה. האנשים בתוך המשרד נהנו יותר ולטווח ארוך עשויה להיות לזה השפעה על השחיקה. כי מי שעובד מהבית חסר לו אלמנט של הנאה."

• **מה אפשר להסיק מהניסוי לגבי עבודה מהבית?** בעבודה מרחוק עלולים להיות צוותים שעובדים בשעות שונות של היום. למשל, הורים שעובדים אחר הצהריים או בלילה. אם התקשורת היא אכן מילולית, עלולות להיווצר נורמות שונות של כתיבה: כמה מידע אני משתף, קליקות של קבוצות שבהן מדברים ב'מבטא' קצת אחר ויש להן הווי אחר. אם חברי הקבוצות יצטרכו לתקשר אלה עם אלה, יהיה להם קשה להבין. הדבר הזה עלול ליצור עוד ביזור והפרדה בין העובדים. זה יותר ריחוק."

• **זה יכול לקרות למשל בעבודה בקפסולות.** "זה מאוד דומה. הקבוצה שנמצאת באותו יום בעבודה ונפגשת ליד מכונת הקפה מפתחת תקשורת משלה, שהעובדים שנמצאים בבית לא שותפים לה ולא מבינים את המסרים. זה עלול

**מאת דפנה ברמלי גולן**

כשאתם כותבים הודעה או מייל בעבודה, בכמה סימני שאלה אתם משתמשים בסופה של שאלה? במסגרת ניסוי שערכו חוקרים באוניברסיטאות חיפה, בר אילן והאוניברסיטה הפתוחה, נבדק כיצד מתפרשים סימני שאלה מרובים אצל אלה שקוראים אותם, והתוצאה לא מחמיאה: אנשים המשתמשים בהרבה סימני שאלה נתפסים כעצבניים, לא שולטים ברגשותיהם ואף כאנשים שאינם מוכשרים במיוחד.

סימני השאלה הם רק אחד מהמאפיינים של תקשורת באמצעות טקסט - סוג תקשורת שהשימוש בה התגבר עם המעבר לעבודה מרחוק. לדברי חוקר הרגשות ד"ר אריק חשין, מרצה בחוג לשיירות אנוש באוניברסיטת חיפה, קשה מאוד להעביר רגשות בשיחות טקסט והדבר גורם לפרשנות מוטעית של המסרים שאנחנו מנסים להעביר.

**המחסור באלמנט ההנאה מוביל לשחיקה**

אחד המחקרים המעניינים שערך חשין ממחיש את ההבדלים בין עבודה במשרד לעבודה מרחוק. המחקר נערך באוניברסיטת מישיגן בקרב 25 קבוצות של עשרה אנשים, שכל אחת מהן קיבלה משימה שאמורה להתבצע באמצעים דיגיטליים. חצי מהקבוצה עבדה מחוץ אחר וחצייה האחר נחלק למקומות נפרדים. המחקר הראה שחברי הקבוצה שהיו לבד כתבו מיילים ארוכים ומנומסים, ואילו חברי הקבוצה שישבו באותו חדר כתבו הודעות עם טקסט מינימלי. לדברי חשין, הקבוצה שבתוך החדר יצרה לעצמה דיאלקט משלה. גם כשהחוקרים הוציאו חלק מהמשתתפים לחדרים נפרדים והכניסו לחדר אנשים שקודם עבדו לבד,