

דואר אלקטרוני, E-mail (23 טיפים)

דואר אלקטרוני הוא אחד מערוצי התקשורת הנפוצים ביותר בתקופתנו. חשוב, לזכור את המאפיינים הייחודיים לעבודה עם דואר אלקטרוני, בהקשר של תקשורת בין אישית.

דו השיח האלקטרוני שמתקיים בחלקו הגדול בזמן אמיתי, מפחית במקצת את ההגנה שמקנה ההסתתרות מאחורי מסך ומקלדת. לעיתים קרובות אנחנו מגיבים כמו בשיחה רגילה, רק שכאן חסרות נימת הקול, והבעות הפנים שעוזרות לאחר לזהות את כוונותיך. כתוצאה מכך, אנחנו עלולים להיתפס לא אחת כגסי רוח וחסרי רגישות בעיני הצד השני. יש כמובן הבדל בין הסגנון האישי ובלתי פורמאלי שבהתכתבות עם חברים ובני משפחה, לעומת התכתבויות שנעשות בנושאי עבודה ועסקים. הטיפים המובאים כאן מתייחסים ברובם להתכתבות הקשורות לעולם העבודה.

◆ כתוב קצר ולעניין

זהו כלל חשוב בכל תחום התקשורת העסקית, ובמיוחד בדואר אלקטרוני. קשה יותר לקרוא מכתב על גבי מסך מחשב, לעומת מכתב המודפס על נייר. אל תעמיס מידע או שאלות, השתדל לנסח דבריך בנקודות (למשל, א. ב.). דאג שהכתוב יהיה ידידותי לעין, מבחינת הגופן, גודל וצבע האותיות.

◆ חתום בשמך המלא

בכל התכתבות רשמית, הקפד לסיים בציון שמך המלא, כאילו הייתה זו חתימת ידך. זאת מאחר, ולא תמיד מופיע השם שלך בשם השולח. אם אתה כותב למישהו שאתה מכיר היטב, אתה יכול לא לרשום את שמך בסוף המייל, אבל רצוי לסיים לפחות בציון השם הפרטי.

◆ אי-מייל באנגלית

אנשים שעובדים בחברות בינלאומיות, נדרשים לכתוב מיילים באנגלית. לעיתים אפילו מול עובדים ישראלים, ההתכתבות היא באנגלית (כדי שאם ירצו להעביר את המייל לחו"ל...). בהתכתבות פורמאלית באנגלית חשוב להקפיד על איות נכון, וכן לבדוק את המייל שוב טרם שליחתו.

◆ זה גברת או אדון?

הוסף פניה פורמאלית בתחילת המייל Mr. Mrs. Ms, שים לב שאתה כותב נכון את שם הנמען.

אם אתה לא יודע אם האדם אליו אתה כותב הוא גבר או אישה, כי הוא רשם רק אותיות ראשונות של שמו הפרטי, רשום "Dear D.A. Smith"

◆ הישמר מאותיות דפוס (באנגלית)

אל תכתוב מייל שלם באותיות גדולות (דפוס). השתמש בהן כשאתה רוצה להדגיש מילה. מייל כתוב באותיות דפוס מסמל שאתה צועק!

◆ מה הנושא?

הקפד לרשום משפט משמעותי וקשור לנושא המייל. כך אתה מעורר עניין לפתוח את המייל ולקוראו (בחירה לא קלה עבור אנשים שמקבלים עשרות ומאות מיילים ביום).

◆ זה לא מצחיק!

היה זהיר בשימוש בהומור, ציניות וסרקזם. הקורא עלול לפרש בצורה שונה את הטון של הכתוב בגלל העדר היכולת לראות הבעות פנים ולשמע טון דיבור. בהתכתבות בלתי רשמית יש איקונים המשמשים סימנים קבועים, ומסייעים בפירוש הטון ומצב הרוח של השיחה למשל ©, :), . בהתכתבות רשמית, לא מקובל לעשות שימוש בסימנים אלה.

◆ שימוש בראשי תיבות מוסכמים

בהתכתבות בלתי רשמית, נעשה שימוש רב בראשי תיבות, המהווים קיצורים של היגדים מסוימים. למשל, IMHO (in my honest opinion), LOL (laughing out loud), או TBD (to be decided) ועוד רבים אחרים. במייל רשמי מומלץ להימנע משימוש בקיצורים, זה עושה רושם בלתי מקצועי. בנוסף, לא כולם יודעים לזהות את פירושי הקיצורים, ואתה כמובן, לא רוצה לייצר תסכול ורתיעה אצל הנמען.

◆ הימנע משימוש בסלנג

כפי שהיית עושה בתכתובת עסקית רגילה.

◆ הימנע מקישוטים

אל תתפתה להשתמש בסוגי גופן ייחודיים, רקעים צבעוניים ומקושטים. שמור על מסר רציני ועניני. כאשר אתה לא מכיר את טעמו של הנמען, מידת פתיחותו וחוש ההומור שלו, שמור על קונצנזוס באופן כתיבתך. למעט במקרה שאתה מעצב גרפי במקצועך, והרושם המקצועי הוא חלק מהמסר של ההודעה.

◆ כתובת הדוא"ל שלך

רישום כתובת דוא"ל בסוף המייל, מתחת לשמך, משמר את פרטיך המלאים במקרה שהנמען מדפיס את המייל שלך. כמו כן, לא תמיד מופיעה כתובת המייל שלך בכותרת של המייל. חשוב על נוחותו של הקורא, שלא יצטרך לעסוק בחיפוש מיותר.

◆ שליחת קורות חיים

דוא"ל משמש ערוץ טוב ונוח לגיוס כוח אדם. כשאתה שולח רזומה עליך לחשוב שהנמען קיבל מספר גדול מאד של קורות חיים. חשוב לפיכך להיות רגיש לכך שהרזומה יהיה אטרקטיבי וכתוב לפי הכללים. מעבר לכך, מומלץ לשלוח רזומה בגוף האי-מייל ולא כקובץ מצורף. זאת משום שאנשים רבים, כולל אנשי גיוס ימנעו מלפתוח קבצים מאנשים שהם לא מכירים (מחשש לזיופים). הצגת הרזומה עם פתיחת המייל, מרגיעה חשש זה, ואף גורמת להערכת החשיבה המתחשבת מצד השולח. אתה תמיד, יכול להוסיף גם קובץ מצורף, למקרה שהנמען יחליט לפתוח את הקובץ.

◆ שלח את המייל לעצמך

לפני שאתה שולח את הרזומה או מייל בעל חשיבות עבורך, שלח אותו לעצמך. בדוק ותקן טעויות של גודל, צורה ועוד, שלא היית רוצה שהנמען יתקל בהן.

◆ ענה בסמוך לקבלת המייל

אין זה מנומס לא לענות למיילים, במיוחד כאלה שדורשים התייחסות מצידיך (שאינם לידיעה בלבד). מאחר ואחת הסיבות המרכזיות לשימוש בדוא"ל, היא ההיתכנות של תשובה מיידית, רצוי לבדוק דוא"ל 2-4 פעמים ביום. המינימום, בבוקר עם הגיעך למשרד (מיילים מאמש או משעות הבוקר המוקדמות), וכשעה לפני עזיבתך את המשרד (כדי שתוכל להשיב). בנוסף, רצוי במשך היום לבדוק דוא"ל לפני הצהריים ובשעות אחר הצהריים. אם אתה עסוק מכדי לבדוק דוא"ל, כדאי למנות אדם שיעשה זאת עבורך, כדי לא להגיע למצב מביך שבו נתבקשת להשיב מיידית, וכשהגעת לבדוק דואר, התברר שאחרת את המועד הסופי.

◆ אני בחופשה

אם אתה מתכוון להעדר למשך זמן שבו לא תוכל להשיב להודעות (למשל בזמן יציאה לחופשה), השאר תשובה אוטומטית (auto reply), שתשלח מייד עם קבלת מייל. כך, ימנעו אי הבנות לגבי חוסר תגובה.

◆ הודעות

מיילים שעיקרם הודעה, רצוי לאשר. אין צורך להכביר במילים. אתה יכול לרשום:

"דני שלום,

קיבלתי,

תודה. מיכל"

אנשים ששולחים הודעה, לא יודעים אם קיבלת/קראת את ההודעה שלהם. לא כולם יודעים/יכולים להשתמש בפונקציה הטכנולוגית הקיימת לבדיקה האם נקרא המייל. אם למשל, שלחת הודעה במייל לגבי יום הולדת. רצוי להוסיף, "אנא אשר קבלת המייל וכן אישור הגעה". רשם או לא, כדאי שאשלח הודעת קבלה. חוסך עבורו חוסר ודאות,

ומתח מיותר. שוב, חשוב איך אתה היית מרגיש אם באופן יזום היית מקבל הודעה על קבלת המייל. או להבדיל, שלחת הודעת תנחומים, לאדם שאתה לא בקשר קרוב איתו. נעים לקבל תשובה אפילו אם היא בת מילה אחת, תודה.

◆ Flame mail (מייל עצבני-תרגום חופשי)

בשל היות ההתכתבות מעין שיחה בזמן אמיתי, יש לנו נטייה לשכוח ששיחות נוקבות חשוב לקיים פנים אל פנים. כתוצאה מכך, אנחנו עלולים לאבד את רגישותנו לייחודיות של הסיטואציה, ולהשתלח בנמען במילים חריפות של תוכחה והאשמה. בארגונים, יש מקום להוציא הנחיה להימנע ממיילים מסוג זה ("מבעירי בעירות"). בל נשכח שבד"כ אנחנו צריכים להמשיך לעבוד עם אותו אדם, ואופיו של קונפליקט בינאישי שהוא הופך לקונפליקט תפקידי, שהשלכותיו על העבודה במונחים של אווירת שיתוף פעולה ורצון טוב, ברורות.

◆ "אל תדבר עם זרים"

ההנחיה ההורית המוכרת, הופכת רלוונטית עבור כולנו כשמדובר בעולם האינטרנט. הנגישות הגבוהה שהוא מאפשר, הופכת אותנו לפגיעים, למרות תחושת ההגנה של הבית ממנו אתה מתקשר. יש לא מעט אנשים וגופים שעושים שימוש לרעה במדיה הזו (פדופילים, מתחזים ועוד).

אין זה אומר שאתה צריך לסגור עצמך בפני היכרויות באינטרנט. מומלץ שתנהג באותה זהירות שאתה נוהג מול זרים ידידותיים שאתה פוגש בחיים.

◆ "לא התכוונתי שזה יגיע לזה"

התכתבויות תמימות סביב תחומי עניין משותפים, עשויות להתפתח לקשר רומנטי. חשוב לקחת בחשבון אפשרות כזו, ולבחון אותה מול ערכיך וצרכיך, וכמובן מול המשמעויות בהקשר הרחב יותר של בן/בת זוג באם קיימים.

◆ "חיזור גורלי"

גם אם אין בכוונתך להיכנס למערכת יחסים, חשוב להגדיר גבולות מרגע שהיחסים מקבלים צביון אחר. לא מומלץ לשחק ב"למתוח את החבל", למרות שיש הנאות אגו כאלה ואחרות. כולנו זוכרים, ובעיקר הגברים, את הסרט המצמרר "חיזור גורלי" ששם גבר כמעט איבד את משפחתו, בגלל שלא שלט בציפיות שפיתחה אישה, עימה ניהל פרשייה קצרצרה, ושעליהן לא הסכימה לוותר עד הסוף המר.

◆ מכותבים

כשאתה כותב מייל , שאל את עצמך מי לפעולה ומי לידיעה ורשום את שמם בהתאמה
ב: אל ו- עותק. כמו כן, במקרה שאתה כותב לעובד של עמית שלך, חשוב שתכתב גם
אותו על המייל (שלא ייתפס כעקיפת סמכות")

◆ אל תמעל באמון

אמון הוא הערך המרכזי עליו מושתת מערכת יחסים יציבה. אמון נוצר כתוצאה מכך
שאנחנו מקיימים הבטחות קטנות כגדולות, ומדברים אמת. כדאי שכל אחד מאיתנו ישאל
עצמו במה השימוש באינטרנט מסכן את הערך הזה עבורו. אחד מכללי ההתנהגות
ליצירת אמון, הנגזרים מהאמור לעיל הוא דבר הלל הזקן: "מה ששנא עליך על תעשה
לחברך" ו"יהי כבוד חברך חביב עליך כשלך" (אבות ב: י"ג)

כתובת הזכריות שמורות לדר' מיכל נס-אל