

תרבות כתיבה ארגונית בחברת אדנ"מ-עוברים לכתובה חיובית!

אילן בן צור- 2008

חברת אדנ"מ (מערכי הדיור-) מאמצת את הכתיבה החיובית, ככלי איכותני נוסף בשירות הלקוח.

נושאים חשובים שיש לזכור בכתיבה חיובית:

1. קדושת הכתיבה – למילים יש כוח, כשאתה כותב דו"ח על לקוח-לכל מילה יש כוח ומשמעות. הקורא את הדו"ח יכול להיות ההורה וגם נשוא הדו"ח שהוא הדייר. האם הדוח כתוב בשפה של מודל רפואי ומנוסח בשפה של בעיות במקום בשפה של הזדמנויות. האם דמותו של הדייר עליו נכתב הדו"ח-עלתה בעיני רוחך בשעת כתיבתו, ואיזה רושם חווית וניסית להעביר? דמיין כיצד יתקבל הדו"ח על ידי אלה שעתידיים לקרוא אותו. במיוחד ראה זאת בעיניו של הדייר עצמו. האם הדו"ח יוסיף לביטחונו העצמי? האם הוא יעצים אותו? האם הוא ירומם את ערכו העצמי בעיניו? האם זהו דו"ח מלמד שיכול לתת כיוונים להתפתחות ולשיקום? האם הוא מכיל תיאור כוחות וחזקות, איכויות נדירות שנמצאות בדייר?
2. האם הדוח עובר את שלושת המסננות של סוקרטס?

המסננת הראשונה היא המסננת של **האמת**- האם אתה בטוח שמה שאתה עומד לספר לי הוא אמת?

המסננת השנייה היא המסננת של **הטוב**- האם מה שאתה עומד לספר לי על הוא דבר טוב?

המסננת השלישית היא המסננת של **הנחוץ**- האם באמת נחוץ שתספר לי את הדבר?

3. האם גישת הכוחות מורגשת בדו"ח?

4. האם זהו דו"ח "סוגר" או "פותר", מזמין חשיבה יצירתית, מגייס את הקורא לפעול ברוח חיובית ואמיצה?

5. נסה לכתוב דו"ח על עצמך ושים לב לתהליך- כפי שעשה גאנדי כשנתבקש לסייע לילד להפסיק לאכול סוכר.

אישה אחת באה אל גנדי וביקשה ממנו שיסביר לבנה שלא טוב לאכול סוכר. "אין בעיה", אמר גנדי, "הביאי אותו בשבוע הבא." האם הביאה את בנה לאחר שבוע, וגנדי הסביר לבן הסורר שסוכר אינו דבר בריא ושעליו להפחית בכמויות. "מדוע לא יכולת להסביר לו זאת בשבוע שעבר?" שאלה האם. גנדי השיב לה שראשית היה עליו להפסיק לאכול סוכר.

6. האם זהו דו"ח מניע לשינוי וצמיחה-יש בו מצפן להתמרה ולאיכות חיים הולכת וגוברת?

7. האם נעשה חקר מוקיר לגבי הדייר בטרם נכתב הדו"ח-

להלן כלי לחקר מוקיר :

הערכת ההווה – רשום לפחות 10 דברים בטבלה להלן

מה שאני מעריך בה/בו	דברים טובים שהוא/היא עשה/עשתה
דברים שהוא/היא טוב/ה בהם	אנשים שאוהבים אותו/ה
כוונות טובות שיש לה/לו	הפוטנציאל שלו/שלה לעתיד

- כשאתה חושב חיובי- כותב חיובי- אתה נעשה אדם יותר חיובי ואתה מבטא את האני הגבוה, הנשגב, המאחד, הבלתי שיפוטי, המתבונן-בעל התודעה וחוכמה העמוקה . אתה יוצר שדה אנרגיה המחזק את הכוחות החיוביים ותורם למאזן החיובי של סביבתך הקרובה והרחוקה.

לפנות אל הגרעין התקין :

*האם כתיבתך מלמדת על התכוונותך לגרעין התקין של האדם שעומד מולך? בכל אדם קיים גרעין תקין בלתי ניתן להריסה- לא על ידי עצמו ולא על ידי האחרים. אם נכוון את היחס שלנו לגרעין הזה- הוא יענה ברצון ויפיע במלוא הדרו. מעשה הקסם טמון בעובדה , שכאשר אני מאיר את הנקודה החיובית-הגרעין התקין באדם שמולי - גם הגרעין התקין שבי מתעורר לתחייה ונוצר שיח ודיבור בין שתי ישויות של גרעין תקין מושלם- מעבר לגוף ולכל סממן חיצוני- גשמי.

שאלות ששואל הדייר עליו נכתב הדו"ח:

- האם הדו"ח מנציח את הבעיה וממסגר אותה בשפה מקצועית כסוג של תעודה המאשרת את הבעיות שלי?
- מה אני אמור לעשות עם דו"ח כזה כאשר אני מפלס את דרכי בעולם וכיצד הדו"ח פותח או סוגר לי דלתות?
- האם הדו"ח יסייע לי לשפר את מצבי החברתי, הכלכלי, האישי, האם בזכותו אוכל להשתלב בשוק העבודה? להרחיב את ההיכריות החברתיות שלי? אתקבל לדיור זה או אחר? אשנה את מעמדי ומקומי בסדר המשפחתי שלי?
- האם אלה- שאליהם מכוון הדו"ח, יודעים כתוצאה מקריאתו, מהם צרכי האמיתיים וכיצד ניתן לספק לי אותם?
- האם יש בי הערכה והוקרה למי שכתב עליי את הדו"ח?
- האם הדו"ח כתוב בשפה מונגשת ואני יכול להבין את עיקרי הדברים. האם הוא כולל "מילון" שמתרגם בשפה פשוטה מונחים מקצועיים והופך את המסמך לידידותי יותר עבורי? או לחילופין האם ישנה חובה או זכות לקבל "מתורגמן" שיקדיש זמן להסביר לי את תוכנם של הדברים ?
- האם זהו דו"ח "למבוגרים בלבד" ולא מיועד בכלל לעיוני?- אם כן, זה יהיה מוזר מאוד שאני כבר בן שלושים ועדיין לא התקבלתי ל"חברת המבוגרים בעלי ההרשאה לעיין בדו"חות כאלה שהם עליי? נזכרתי בהורי –כשהייתי ילד, בכל פעם שרצו שלא אבין הם-עברו לדבר בשפה אחרת! תמיד ידעתי

שה"שפה האחרת" מקפלת סודות כמוסים. האם הדו"ח גם כן נכתב באותה "שפה אחרת"?

- האם אוכל להגן על שמי וכבודי במקרה והדוח הוא דוח פוגע! האם אקבל סיוע משפטי?
- האם הדו"ח התמקד בחולשות שלי?
- מהו בסיס הערכים והאמונות שמחזיק בהן כותב הדו"ח, מהי תפיסת עולמו?
- כמה מאמץ נעשה לזיהוי היכולות, הכישרונות והכוחות שלי?
- האם הדו"ח הוא כלי מסייע במסע השיקומי שלי?

יצירת תרבות ארגונית ושימוש בשפה העברית באופן יצירתי:

ארגון המאמץ את הכתיבה החיובית המנוסחת על פי גישת הכוחות- הופך להיות ארגון אטרקטיבי ללקוחות שלו ולעובדים הבאים בשעריו.
השפה הארגונית, השיח היומיומי הופך להיות חיובי וישנה הקפדה ומודעות למחשבה ולדיבור. המשוברים נעשים בונים ומקדמים, אווירת נינוחות ורוגע שורה בין העובדים ובוודאי שגם בין הדיירים ובכל מערכות היחסים.
השפה עברית- מזמנת לנו יכולת יצירתית מדהימה לנסח כל מחשבה חיובית באוצר מילים וביטויים נפלאים. השפה העברית היא מאגר ענק, שניתן למצוא בו פניני זהב.

מאיפה מתחילים ?

ראשית מעשה הוא בהתבוננות! בדיקה, שאלת שאלות, התדיינות עם עמיתים, שיח לא פורמאלי, הצפה של כל מה שעולה מקריאת המסמך? היכן הדברים פוגשים אותך הקורא? שלב ההתבוננות הכרחי כראשית המסע בארץ לעולם לא! אחר כך, איתור פוטנציאל אישי לעשייה העתידית.

השתלמויות והכשרה :

הרעיון למעבר לכתיבה חיובית מבוססת גישת הכוחות- מחייב הכשרה, אימון ותרגול. אנו מורגלים שנים רבות ומקובעים בהרגלי כתיבה מסוימים שמבטאים צורות חשיבה והתניות שהוטבעו בנו. תהליך ההכשרה המקצועית שלנו הנחה אותנו לתוצרים בשפה של בעיות. די לראות למשל את שיטת הפיקוח באמצעות "הרף" שכולה מנוסחת בשפה של בעיות. לכן יש צורך ללמוד, לתרגל ולאמן שרירים שלא הופעלו זמן רב. ההכשרה בקבוצות תסייע לגיבוש והליכה משותפת במסע. הלמידה ביחד והתרגול המשותף יהוו שדה ניסיונות שבו נוכל לתרגל בבטחה את הכתיבה האחרת. כתיבה היא הדהוד של מחשבות, אמונות, ערכים, ידע, ניסיון, השקפת עולם, מודעות ומשאלות. לכן התהליך יכול לנוע בין הגברת מודעות והרחבת ההכרה לבין הכלי המבטא שהוא הכתיבה. הכתיבה מסגירה או מייצגת את תהליכי החשיבה וכל מה שתואר כדהוד. לפעמים השינוי יכול להתחיל מהכתיבה עצמה –פנימה ולפעמים פנימה-החוצה.

ובדרך כלל עבודה בשני המימדים היא המסייעת לקידום התהליך ולהעמקתו.

בהצלחה לכולנו!
אילן בן צור- עו"ס
מנהל מערך דיור יעלים א.ד.מ.