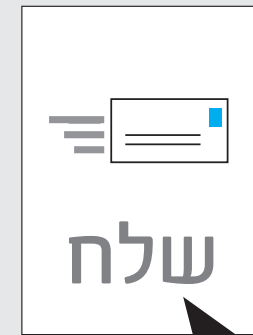


# המיייל שלא מתנצל



מילים מקטינות, התבטאויות שמשדרות חוסר ביטחון, מסר מצטדק:

**כך מדלגים על שגיאות נפוצות ושולחים מיילים אסרטיביים ומעצימים**

הילה רגב

בשנת 2016 הוציאה חברת התכנות את defmethod.com לשירות המיילים של ג'ימייל בשם Not sorry. התוסף, שזכה מאז ליותר מ-35 אלף הורדות והוא זמין בשפה האנגלית בלבד, סוקר את המייל לאחר שנכתב ומסמן בקו תחתון מילים "בעייתיות". מה יכול להיות בעייתיות? מילים מקטינות, מתנצלות או ביטויים שמערערים את המסר שאותו את רוצה להביע. "אני לא מתכוונת להפריע...", "רק רציתי לשאול...", "סליחה, אבל תהיתי אם אפשר..." ועוד. גדולתו של התוסף היא בפירוט שהוא מציע. כמעבר עם העכבר על המילה המסומנת מקבלת הכותבת הסבר של כמה שורות למה הביטוי או המילה אינם מתאימים ופוגעים בתוכן שהיא מבקשת להעביר. האלטרנטיבות המוצעות הן הרבה יותר אסרטיביות, נקיות מרגש או התנצלויות.



Not sorry הומצא על ידי תמי רייס, מתכנתת שהגתה אותו בעקבות דיון נשים ברשת על כתיבת מיילים. עם צאתו לאוויר האינטרנט הוא זכה לדיונים מעמיקים בפורומים של נשים ששיבחו אותו ("צעד מספר אחת לשינוי - לשים לב כמה אנחנו מתנצלות בלי לשים לב") לצד ביקורות שיצאו נגד הקריאה לכתוב מייל "כמו גברים" ובכך שוב לנכס את הקול הנשי לסטנדרטים שלא מתאימים לו. רונית כפיר, מרצה לעצמאיות על תקשורת אסרטיבית עם לקוחות, מעצבת פנים ובלוגרית, בעלת העמוד =נעים מאוד סבורה שהדרך לשינוי הטון במיילים של נשים עוברת קודם כל דרך תרגול, תרגול ותרגול. "ככל שאני עושה עוד ועוד הרצאות לנשים, אני מגלה יותר צורות של התנצלויות סמויות שאנחנו אפילו לא שמות לב שאנחנו משתמשות בהן. כל מיני מילים שמשתרבות למיילים שלנו, מקטינות, מתנצלות, מתנחמדות".

● למה אנחנו עושות את זה?

"מחקרים שברקו את הנושא גורסים שמגדלים אותנו להיות עזר כנגדו ולא עצמאיות שעומדות בזכות עצמן. אנחנו פוחדות ממה יגידו עלינו, אם יאהבו את מה שאנחנו עושות ורוכ השיחות על הערך העצמי שאנחנו עושות עם



Shutterstock/ASAP Creative: ירלן

אבי מתתיהו כפר סבא, אביה מרדכי אור יהודה, אביבת חוט שכניה, אביש כחן פרדס חנה, אברהם בסיס עתלית, אדריאנו טויסטר, אוה גפנר, רמלה, אורית דרוזין כפר סבא, אורית יעב אשדוד, אורלי בכר מעלה אדומים, אורלי ברשטיין כפר סבא, אורלי יצחקון חולון, אורן מורגן צור יצחק, איטה רכטר תל אביב, איילה שוהני גני תקווה, אילנה רובינשטיין רמת ישי, אילנה טל חיפה, אינס פרמאן באר שבע, איציק ארבל חיפה, איריס חוטר כפר סבא, אלה גולדפרב רחובות, אלי קפון יהוד, אלס לותן גבעת שמואל, אמירה אלבני קיבוץ מנח, אסנת לורס בנימינה, אסנת שישן רמת גן, אסף גבאי בת ים, אסתי יעב כפר סבא, אפי סופר חולון, אפרת לין רעננה, אריה יעב קיבוץ פחד, אתי אבנעים קריית מוצקין, אתי יקו נתניה, אתי צדוביץ פתח תקווה, אתי קארו לוד, בלה פישבין קיבוץ יפעת, בקי שקד תל אביב, בהרחה אברהם שוחם, בתאל אדרי בית שמש, בתה קניג גבעת שמואל, בתה רביד קריית ביאליק, גדליה שרון חיפה, גיא מיזסט ירושלים, גילת צוקרמן כפר סבא, גנת לין חוד השרון, גלי קין ראשון לציון, גלילה כהן אביגדור, גלית טל חיפה, גלית לבי אשקלון, דביר יעב רעננה, דור נגר מיתר, דנה ארז ירושלים, דנה פשרני גבעת שמואל, דלה שלף שורש, דניאלה נתיב רמת השבים, דורה עבדיאן אור עקיבא, הדס ישועה ירושלים, הילה לבבי חיפה, הילה פיטוסי באר שבע, הראל ברכה אשדוד, ורדה אלנוקוה רמת גן, ורדה דליסקי תל אביב, ורדה פילאקוב פתח תקווה, זרבה כהן רמת גן, זרבה דחרת פתח תקווה, זיה כהנא כפר ורדים, זיה למדן רחובות, חגית יערי ראשון לציון, חזקה קבסה עין הבשור, חיה שמש פתח תקווה, חיה אן ראשון לציון, חנה לסימן נהריה, טובה כחן קריית חיים, טובה בנבנטי חיפה, טובה זיתוני בנימינה, טל וגדוב חולון, טל סולומן ערד, טל רוקובסקי עין השופט, טילה אמסלם עפולה, יאיר צחי מודיעין, יגל הסטנר נתן, יגל זרחוביץ הרצליה, יונה אוחן ירושלים, יוסי כהן תל אביב, יורי חורב ירושלים, יוסף פירש פתח תקווה, יעל הרץ רעננה, יעל קין רחובות, יעקב דויטש ירושלים, יעקב שוחם גזרת יעלית, יעלית לוי תל אביב, ירדני שוחני רמת גן, ירדנה פורת ירושלים, לאה אלמקסי בית שאן, לאה יערי כפר סבא, לאה כהן קריית מוצקין, לאה נחום הרצליה, לאורה נעמן חדרה, לאת אילוז נהריה, לאת חוד ראשון לציון, ליה קראוס נהריה, ליה נתנאלי קריית אתא, ליה פרלמן ראש העין, ליעד חתונה פתח תקווה, מאה גלעד כפר סבא, מאה עמיאל אשדוד, מאיר שאילי פתח תקווה, מור סודאי גני תקווה, מיכל אפק כפר סבא, מיכל יוסי ברק, מיכל 'קוחאל צור הדסה, מיכל לבבי חיפה, מיכל יזרעל כפר משה, מיכל לב רון זכרון יעקב, מירב ויינגר חיפה, מירה שפיצר טירת כרמל, מיר קרית ירושלים, מיר רודיטי אשדוד, מלכה וטרמן פתח תקווה, מלכה פרידר פתח תקווה, מלכה צירון קריית מוצקין, מלכה קרוגמן בבתים, מרגנית לוי רחובות, מרים כנען חולון, מרים שוארץ כפר סבא, נאה אשחר נתניה, נאה קרשני תל אביב, נדיה אביטל אורן, נעם טלמור עמר, נורית חוד נס ציונה, נורית צירני בת ים, נורית דקל הרצליה, נובה ברוך צור יצחק, סיון חרש חדרה, טל בבדי חיפה, סמדר סגל קריית עקרון, סמי גן סימון אשדוד, עדי ארה באר שבע, עדי צבר חיפה, עדינה פינטל חיפה, עמר מוסס צופים, עפרה דאק חיפה, ענת בוקובה מיתר, עליה עופר כפר סבא, ענת ברקוביץ חיפה, ענת וינו כרמליה, ענת אור לובל צפת, עפרה אחרון הרצליה, עפרה כהן ראשון לציון, פנינה גולדברג גני תקווה, פסיה רחוק חדרה, צביה הראל ירושלים, צילה חונברג חולון, צילה ציצורה תל אביב, ציפורה דלוגי קריית חיים, ציפי גל כפר סבא, ציריה רפאלי ירושלים, קארין לבבי חיפה, קלרה בר כוכב פרדס חנה, קלרה גרינברג נשר, קרין וולף בנימינה, רבקה אבי נירית, רבקה ליה ראשון לציון, רבקה פילוסוף אבן יהודה, רבקה שניידר בבתים, רבינה וטרמן יעקב, רחוקה ברינדאה בת ים, ריה שירקני חולון, רוטל כטאט מודיעין, רוני גן יוסף רמת גן, רונית מרדכי נהריה, רותי שבע נהריה, רחל אמסלם חיפה, רחל הפטמן בת ים, רחל פאר קריית אתא, רחל פלד רמת גן, רחל צוק חיפה, רייזל לבנטון קיבוץ סטובן, ריה מועלם קריית אתא, ריק אויר קיבוץ משמר הנמק, ריק קופרמן בני ברק, ריה מנטל קריית מוצקין, שולה הודס רמת גן, שושנה בורה כרכור, שוש טולמון מושב חצב, שושנה גבר כפר ורדים, שושנה וינגרמן בגן יבנה, שושנה מרון אשקלון, שחר לבבי חיפה, שרון טל אביב, שלמה בוזי טבריה, שמחה סרטי חיפה, שמעון חיים קדימה, שפירא כהן חיפה, שרה כהן חיפה, שרה סמבול ניר צבי, שרה פרלמן נתניה, שרה פרידמן פתח תקווה, חנוך חנוך תל אביב, תמי כפר סבא

שוברי מתנה לקבלת הספר בסניפי **סטימאצקי STEAMATZKY** יישלחו לבתי הזכים  
**אז כביא? מניעה אך הנחה!**

מכרז 2019 אקולאם **האנימה**

להזמנת באמצעות מוקד ההזמנת של **יריעות ספרים**  
03-7683336

**50% הנחה**

ניל בסקומב  
**מבצר החורף**  
ניל בסקומב

לא חקף בחנויות נבחרות ובאתר האינטרנט • המבצע בתוקף עד 29.07.19 • דמי משלוח 12 ₪ • אין כפל מבצעים והנחות



1 @  
 **לא:** האם זה נשמע לכם הגיוני?  
 **כן:** אני כאן לכל שאלה או בירור.  
**הרציונל:** אל תזולזל בידע שלך או במה שאת מציעה, על זה משלמים לך.

2 @  
 **לא:** רק רציתי להגיד!  
 **כן:** מתי אוכל לקבל ערכון בנושא?  
**הרציונל:** עלייך להתור לקבלת תשובה בזמן ספציפי, וזכותך לדעת מה קורה. הזמן שלך יקר. יקר מאוד. אל תשלהי שאלה פתוחה כמו "מתי הכי נוח לכם?" קבעי זמן ושעה ואם תרצי להציע גמישות, הציעי כמה מועדים.

3 @  
 **לא:** האם אוכל לצאת מוקדם?  
 **כן:** עליי לעזוב בשעה 16:00.  
**הרציונל:** את צריכה לצאת מוקדם? יש לך פגישה נוספת? אל תתפתלי, קבעי עובדה. תמיד תוכלי לקבוע לעצמך דדליין ולהשלים את השעות הנוספות למחרת.

4 @  
 **לא:** מצטערת, אני אם חד-הורית, נמצאת עם הבן במיון ולכן לא יכולה לטפל בזה עכשיו.  
 **כן:** קיבלתי, תודה. לא אוכל להת-פנות לזה כרגע.  
**הרציונל:** אל תתמסכני, אל תלאי את הלקוח (או הכוס) בפרטים מיותרים. מעצמימה:

5 @  
 **לא:** בכיף! אין בעיה.  
 **כן:** תמיד שמחה לעזור.  
**הרציונל:** העזרה והעצה שאת נותנת הן לא דבר של מה בכך ולא צריך להגיש אותן עם תחושת ביטול.

6 @  
 **לא:** מתנצלת על העיכוב, היה לי בלתי-...  
 **כן:** תודה על הסבלנות, הנה החומרים שביקשתי.  
**הרציונל:** אל תתפתלי כשאת עומדת בדדליין, העיכור מסר שאת מודעת לאיחור בלוי.

7 @  
 **לא:** סליחה, טעיתי, זה לא היה צריך לקרות.  
 **כן:** תודה ששמתם לב, הנה קובץ מעודכן.  
**הרציונל:** טעיתי? טעינו? טעיתם? קורה לכולם. אין צורך לפתוח במסכת התנצלויות.

**סליחה אחת פחות**

נשים לא באמת יודעות לקבל מחמאה, אומרת רונית כפיר. ברוב המקרים הן מפנות את המחמאה חזרה לנותן המ-חמאה, משייכות אותה לכוח עליון או לנסיבות שאינן תלויות בהן. הכל - רק לא לעצמן. אם קיבלת מחמאה מלקוח, קחי אותה בשתי ידיים. ביום שבו תדעי להגיד תודה על מחמאה שקיבלת, זה היום שבו תגידי סליחה אחת פחות.

**רונית כפיר:**  
**"היום יש שיח מאוד דואלי. את אמורה לעוף על עצמך ולחגוג 'אני מלכת העולם', אבל כשזה מגיע לתכל'ס, למכור את עצמך - לא נעים לך"**



צילום: עדי אדר

9 @  
 **לא:** "בעיניי חשוב ל...", "לעניות דעתי".  
 **כן:** הפתרון הטוב ביותר לבעיה הוא: העיצוב המיטבי לאתר הוא: הצבע המוצלח ביותר הוא כחול; הגדרות התקציב תפתור את הדילמה הזו.  
**הרציונל:** ברור שאת כותבת את דעתך והיא אינה ענייה. כל דבר שאת כותבת הוא דעתך והעמדה שלך, ולכן הנושא צריך להיות... הנושא. את יודעת שיש דעות אחרות ולגיטימיות, אבל זו העמדה הנרצצת שלך.

10 @  
 **לא:** אשמח לשמוע מה דעתך.  
 **כן:** אשמח להתקדם עם הנושאים לעיל (מומלץ להוסיף לוי"ז מוגדר לקבלת תשובה).  
**הרציונל:** אל תסיימי מייל בסימן שאלה - את הסמכות המקצועית. אהבת את מה שכתבת? בקשי מהצד השני להשיב בהקדם.

11 @  
 **לא:** חשבתי שאולי כדאי ש...  
 **כן:** להתקדם באופן הבא.  
**הרציונל:** את יודעת מה את עושה. את לא צריכה אישור ולא צריכה לגשש לגבי ההתאמה לצד השני. הוא משלם לך או נעזר בכך כי את יודעת מה את עושה.