



# תדמית הרפתנים בתקשורת

**לאור העובדה שלאחרונה אנו עדים יותר ויותר לדעות שליליות הנכתבות ברשתות החברתיות בנוגע לרפתנים וצריכת החלב ומוצרי, הוחלט יחד עם נציגי דור ההמשך להקים פורום תקשורת • במפגש הראשון שהתקיים במשרדי מועצת החלב, נמסר עדכון על הפעילות הנעשית בתחום ע"י המועצה וניתנו כלים והמלצות לעידוד הרפתנים להיות פעילים טובים יותר לטובת קידום תדמית הרפתנים וענף החלב בישראל •**

## ההמלצות לגולש

בשנים האחרונות, עם כניסת הרשתות החברתיות לחיינו ניכר שינוי באופן שבו אנו מתקשרים זה עם זה. בזכות כלים דוגמת פייסבוק, יוטיוב, טוויטר, אינסטגרם, לינקדאין, פינטרסט ואפילו וואטסאפ, האדם הפשוט הפך למעין "עיתונאי" שיכול ליצור תוכן, לשתפו ולהפיצו מעל הבמה של הרשת החברתית וכל זאת בלחיצת כפתור אחת. עתה ניתנה האפשרות להעביר מסר בודד לכמות עצומה של אנשים בו זמנית.

בפייסבוק, למשל, בתוכן שאנו מפיצים צופים במידה זו או אחרת כ-300 איש בממוצע הנמצאים בדרגות קרבה שונות אלינו, ולעיתים אותו תוכן זמין גם לחברים של החברים. בד בבד עם היתרונות הגלומים בפלטפורמה הזו, קיים צד פחות נעים הנובע מהעובדה שמדובר בפלטפורמה אינטראקטיבית. כפי שכל אדם יכול להעלות תוכן, כל אדם יכול להגיב עליו לפעמים תהיה זו תגובה חיובית ולפעמים ביקורתית. הבעיה נוצרת כאשר אותה תגובה שלילית גלויה לחברייך, משפחתך ומכריך ולכן היא עלולה ליצור תחושת עלבון ומבוכה. לעיתים

האדם הפשוט הפך למעין "עיתונאי" שיכול ליצור תוכן, לשתפו ולהפיצו מעל הבמה של הרשת החברתית וכל זאת בלחיצת כפתור אחת

גולשים אינם יודעים כיצד לנהוג במצבים אלו ובהיעדר כלים מתאימים אופן ההתמודדות אינו אופטימלי, והמצב מסלים ומוביל למלחמות וירטואליות פומביות.

**בכדי לסייע לכם להימנע ממצבים אלו ריכזנו עבורכם מספר המלצות תגובה.**

**1. אל תגיבו מייד**  
אחד היתרונות הבולטים של הרשת החברתית מהווה במקרה זה חיסרון משמעותי, משום שמידיות גורמת לטעויות. כאשר אנו מרגישים פגועים או כועסים אנו אומרים דברים מבלי לחשוב. קרוב לוודאי שהתגובה שתיכתב חמש שניות לאחר קריאת התגובה השלילית וזו שתיכתב שעתיים אחרי, תהיינה שונות בתכלית. לכן תמתינו שעה שעתיים ממועד קריאת התגובה, כדי שהתשובה שלכם תיכתב בצורה שקולה.

**2. אל תתווכחו**  
אין זה אומר שיש להפנות את הלחי השנייה, אך חשוב לשים לב שלא תאפשרו לאותו אדם לקבוע עבורכם את רמת השיח. אם הוא השתמש





לכן רצוי להשתמש באימוטיקונים (פרצופי הסמיילי) כדי שטון הדיבור יישמע קליל ונעים.

#### 5. השתמשו בהומור וקבעו אלו מסרים אתם מעוניינים להעביר

אומרים שצחוק הוא התרופה הטובה ביותר ואמירה זו מקבלת משנה תוקף כאשר רואים מקרים שבהם הגחכה או אמירה שנונה גברו על אמירות שליליות. בנוסף, אתם לא חייבים לענות על כל טענה שכתב המגיב. זכותכם לגבש תגובה התואמת את השקפת עולמכם, תוך שימוש במילים שלכם ובמסרים שאתם מאמינים בהם. דוגמא לכך ניתן היה לראות בתכנית אירוח בארה"ב שבה השתתף הנשיא ברק אובמה. הנשיא הקריא ציוצים שליליים שנכתבו עליו בטוויטר: "מישהו צריך לשלוח לאובמה טיפים איך להיות נשיא טוב. חחח. כאילו שזה יעזור. LOL".

הנשיא שם לב שהמגיב חזר פעמיים על אותה מילה (חחח ו-LOL - קיצור לצחק בקול רם) ואמר לו: "האמת אני חושב שהמילה השנייה מיותרת וחיידך". אז נכון, לרוב רצוי להגיב לטענות ולא להתעלם מהן כלאחר יד, כדי שלא ייראה שאנו מתחמקים ממתן תשובה ויחד עם זאת, זכרו: השליטה על השיח נמצאת בידיים שלכם. אתם לא יכולים לשלוט במה שאנשים אחרים בוחרים לעשות, אבל אתם כן יכולים לשלוט בדרך ההתמודדות שלכם.

במילים בוטות אין זה אומר שיש להשיב לו מידה כנגד מידה. ההפך הוא הנכון, אם תשובתכם תהיה מדויקת, שנונה ונעימה "קהל" הגולשים יעריך אתכם אף יותר.

#### 3. דמיינו שאתם נמצאים במקום ציבורי

לעיתים אנו נוטים לחשוב שאם השיחות על פוסט מסוים מתקיימות בפרופיל האישי שלנו, אנו יכולים להרגיש "בבית". מדובר בטעות נפוצה, אך חשוב לזכור, רשתות חברתיות הן מקום פומבי לכל דבר ועניין. דמיינו שיחה המתנהלת בצעקות בין שני אנשים באוטובוס הומה, בשיחה זו קיימים צופים שקטים שבקיאים בפרטי השיחה אך אינם מעורבים בה. עכשיו תכפילו את מספר הצופים בעשר, והגעתם לממדים של הרשת החברתית. לכן קחו בחשבון מה יחשבו אנשים אחרים על מה שכתבתם ולא רק המגיב הביקורתי.

#### 4. השתמשו בנימה אישית ושתפו בתחושותיכם

בתגובתכם השתדלו להשתמש במילה "אני". למשל: "אני מרגיש" במקום "גרמת לי להרגיש". אמירות פשוטות המראות את התחושות שעלו בכם כשקראתם את התגובה מעוררות הזדהות בקרב גולשים אחרים. בנוסף, חשוב לזכור שהאנשים שקוראים את תגובתכם אינם נמצאים לידכם פיזית.