

תיאום ציפיות

רבים מהסכסוכים וממשברים בינאישיים, נובעים עקב בעיות של תאום צפיות. פער בין הבטחה למימוש עלול לגרום לוויכוחים, משבר אמון ולבסוף למשבר ביחסים ואף לסכסוך.

אפרופו פער בין הבטחה למימוש, ידוע ספור (נשמע כמו בדיחה טובה) שמייחסים אותו למספר מנהיגים בעבר, אך במקור הוא מיוחס לרה"מ לשעבר לוי אשכול. בביוגרפיה האישית שלו מסופר שבשנת 1963, בהיותו שר האוצר, היתה בצורת קשה בארץ. הגיעו אליו אנשי ההתיישבות וביקשו ממנו לממש את הבטחתו לסובסידיות עקב הבצורת קשה. ענה להם אשכול, כי הוא אומנם מסכים עם הקביעה שהוא הבטיח, אך מעולם הוא לא הבטיח לקיים את ההבטחה.

הסיפור הזה מעורר גם חיוך וגם עצבות וכעס, ואין מקום להרחיב ולהסביר. רק נאמר כי יש מקרים בהם הבטחה היא בבחינת לעג לרש. התחייבתי וכלל לא התכוונתי לקיים את ההתחייבות – הרי זה חילול כבוד המילה. מציאות עגומה שבה למילה אין ערך ואין משמעות.

לכן, מתוך מודעות לפערים אפשריים בין כוונת המבטיח לעומת מה שנשוא ההבטחה מבין, חייבים לעשות כול שניתן על מנת לצמצם את הפערים הפוטנציאליים. בדברינו להלן, לא נתייחס לאלו שהמילה שווה בעיניהם "קליפת השום", רק ננסה להתמודד עם שאלת הפערים וכיצד ניתן למזער אותם.

נחדד ונסביר. פערים בין הבטחה וקיום יכולים להיווצר כתוצאה משני גורמים עיקריים. הגורם הראשון קשור במי שמבטיח. הוא לא מעריך באופן מקצועי ואחראי את מידת יכולתו לממש את הבטחתו (קשיים סובייקטיביים או אובייקטיביים). הגורם השני קשור לנשוא ההבטחה. הוא אינו מבין היטב את גבולות ותנאי ההבטחה באופן מיטבי, ולכן טועה הוא לחשוב ולדמיין שהובטח לו משהו שבפועל לא היה ולא נברא.

כנגד שני הגורמים הפוטנציאליים הללו, יש להתנהל בהתאם. ביחס לגורם הראשוני, יש כמובן לערוך בדיקת התכנות ושימוות קודם ההבטחה. הדברים פשוטים וברורים. ביחס לגורם השני, יש לבדוק היטב את הגורם שאליו מכוונת ההבטחה, ולהבין היטב האם וכיצד הוא עלול להוציא דברים מהקשרם ולהסיק מסקנות המנותקות מן המציאות. לאור זאת, יש לטפל בשני ממדים. מצד אחד יש להבהיר היטב באופן שאינו משתמע לשני פנים את כוונתי. מאידך, מומלץ להגדיר דברים באופן פחות חד עם גבולות גזרה רחבות וגמישות יותר. במילים אחרות לקחת מקדם ביטחון.

את הרעיון החשוב הזה ניתן ללמוד מפרשת "בא" בספר שמות. ידוע כי אלוהים היכה את מכת בכורות בדיוק בחצות הלילה (שמות י"ב, כ"ט): "ויהי בחצי הלילה, וה' היכה כול בכור בארץ מצרים...". מאידך, כשמש עומד לפני פרעה ומדבר על מכת בכורות הוא אומר: "כה אמר ה', בחצות הלילה אני יוצא בתוך מצרים. ומת כל בכור בארץ מצרים...". ניכר ההבדל בין "בחצי הלילה" שמדגיש את הזמן המדויק האבסולוטי, לעומת "בחצות הלילה" שעוסק במרחב של זמן שאינו חד. כמו שאנו רגילים לומר "בערך בחצות". מה אם כן הסיבה לשינוי הזה? מדוע לא לומר לפרעה את הזמן המדויק שבו תתרחש המכה – "בחצי הלילה"? כי אז, לכאורה, הנס יראה גדול ומרשים יותר!?

שאלה זו מופיעה במסכת ברכות (דף ד') והגמרא עונה תשובה שאומצה מאוחר יותר ע"י רש"י: "...ולא אמר בחצות, שמא יטעו אצטגניני פרעה ויאמרו משה בדאי הוא. אבל, הקב"ה יודע עתיו ורגעיו אמר בחצות".

כלומר, גם כשיכולת העמידה שלנו בהתחייבותנו ודאית, אך קיים חשש שנשוא ההבטחה לא יראה זאת בצורה בהירה כפי שאנו מצפים, כי אז מומלץ לנסח את הדברים באופן מעט אמורפי. במילים אחרות – ה"ה חכם, ולא צודק.

הגמרא בברכות מסכמת את הסוגיה: "למד לשונך לומר איני יודע, שמא תתבדה ותאחז [תיתפס כשקרן]".