



اكتب وصفة

10

في عالم تملؤه
القوانين، لا يحتاج
جمهورك إلى مزيد من
الإجراءات، والقواعد،
والتنبيهات، إن أكثر
ما يحتاجه الناس
هو شخص مساعد
ودود ليساعدهم في
حل مشكلاتهم وإنجاز
أمورهم. إذا وفرت ذلك
فإنك، بالتأكيد، ستمكن
من استقطاب انتباه
جمهورك.

«لا تفعل ذلك»

«افعل كما أقول لك»

«قم بذلك فحسب»

تستحوذ هذه الأوامر على انتباهنا بالتأكيد،

إلا أن فيها شيئاً يجعلنا، نحن البالغين، نطرح
أنفسنا أرضاً ونحن نركل بأقدامنا صارخين:
«فقط قُل لا!»

نحن لا نريد أن نعامل كالأطفال بعد
الآن. ولم نكافح على مدى سنوات الدراسة
والعمل والإزعاج الناجم عن الواقع اليومي
لحياة البالغين ليتم توبيخنا من قبل شخص
ما. نحن لا نحب أن نتلقى أوامر باستمرار
وبطريقة مزعجة، وصبرنا قد تضاءل مع
تقدمنا في العمر. في الواقع، كما قرأت في
الفصل التاسع، إن هذه النزعة المناهضة
للقوانين قوية جداً فينا، إلى درجة أننا نتخذ
موقفاً عدائياً حتى عندما تذكرنا نبرة اتصال
ما بالأوامر.

وصفات، لا قواعد

بالرغم من أننا نسير خلاف القواعد، إلا أن الشيء المهم المتعلق بنا نحن الكائنات البشرية، هو أننا نهتم بالتعليمات، والإرشادات، و(باستثناء الشباب الضائعين في أثناء القيادة) التوجيهات. فنحن نقبل التوجيه بسرور إذا ساعدنا في إنجاز شيء مهم.

من هنا تأتي قوة عبارة «كيف تقوم بـ»، ويأتي سبب كون تقديم «وصفة» طريقة أساسية لجذب انتباه جمهورك؛ نصيحة مفيدة تجعل مظهراً واحداً على الأقل من مظاهر حياتهم أسهل. لاحظ الفرق:

- ✓ قانون يخبرك بشيء عليك القيام به، يوجه إليك كما لو كان أمراً. لغة الجسد المصاحبة للأمر تشبه إصبع اتهام موجه.
- ✓ وصفة تساعدك في القيام بما تريد عمله، يعبر عنها بمجموعة من الاقتراحات. ولغة الجسد المصاحبة تمثل يداً تربت على كتفك تشجيعاً.

حرّك الناس باتجاهك

قدّم جوناثان كرانز، الخبير في التواصل المتعلق بالتسويق، ومؤلف كتاب رايتينغ كوبي

فور دَميز، هذا المنظور عن أهمية الوصفات. وفقاً للسيد كرانز، فإن الضمانات الإضافية - الكُتبيات ومواد المبيعات المطبوعة الأخرى، التي تستخدم للترويج للشركة ومنتجاتها أو خدماتها - تكون في أغلب الأحيان قصيرة النظر، لأنها تركز على «الأنا» (كما في: «إليك هنا، لماذا أنا رائع جداً») بدلاً من «أنت» (كما في: «كيف أستطيع مساعدتك؟»).

عند ابتكار مواد التسويق، بدلاً من إدراج كل ميزة إيجابية عن نفسك، وعن شركتك، وعمماً تبيعه، ينصحك السيد كرانز بقلب نقطة تركيزك: لَبِّ الحاجة كما يراها المشتري، وخصوصاً، بتحديد ما يفعله المشترون المحتملون في الزمن الفاصل بين إبدائهم اهتماماً مبدئياً وبين شرائهم، وتوفير معلومات تجاوباً مع تلك العملية.

► لَبِّ الحاجة كما يراها
المشتري.

«هل ينظم الزبائن بحثاً؟ هل يتشاركون المعلومات فيما بينهم؟ هل يحتاجون إلى تفاصيل؟ هل يحلمون في أثناء يقظتهم بالحل الناجح للتحدي الذي يواجهونه؟».

قال السيد كرانز: «عندما تفهم ما يقوم به الزبائن المحتملون تمهيداً لاتخاذ القرار،

يصبح بإمكانك أن توفر مواد مفيدة تلبي احتياجاتهم؛ الأمر الذي يؤدي إلى تحفيزهم على الشراء».

قوانين كثيرة جداً

برغم أن أي شيء يشبه القانون مكروه تماماً، فمن المدهش أن تمثل القوانين أساس معظم عمليات التواصل اليوم. لاحظ هذه العينة التي ربما تكون قد رأيتها أخيراً:

- بريد إلكتروني من رئيس القسم يشرح الإجراءات الجديدة التي عليك اتباعها عندما تسافر لإنجاز العمل.
- رسالة من شركة التأمين على الصحة تنبهك عن لتغييرات في الفوائد.
- تعليمات على موقع إلكتروني، تدرج مجموعة من التوضيحات والجمال، شارحة السياسة المالية للشركة.
- رسالة صوتية من والدتك بأسلوب مزعج، كي تتصل بأخيك بمناسبة عيد ميلاده.

تتمخض الفرص بأن المواد ليست كُتيبات تقليدية، وإنما شيء مفيد أكثر - شيء أشبه ما يكون بالوصفة.

العنصر الأساسي في هذه المواد جميعها هو المساعدة؛ ليس الهدف «إكراه الزبون على الشراء»، وإنما تزويده بالمعلومات التي تساعده على تلبية حاجة أو حل مشكلة.

إلماعات من هيلويس

يوجد العديد من الأماكن التي يمكنك أن تقصدها للحصول على إيجاء حول كيفية تقديمك للمساعدة. شغل التلفاز وشاهد إتش دجي تي في (قناة البيت والحديقة)، خذ مجلةً للمستهلك مثل كوكينغ لايت، استعرض قسم البراعة في المكتبة المحلية، أو استمع إلى حديث إذاعة «السيارة عبر الإذاعة القومية العامة». إلا أن المفضل لدينا، مقالة ما انفكت تحرر منذ أمد بعيد، يمكن أن تجدها في صحيفة قريبة منك عبر عمود تحت عنوان «إلماعات هيلويس».

لقد بدأ الأمر كله عام 1959 عندما قررت ربّة منزل من جزر الهونولولو، واسمها هيلويس كروز، أن تكتب عموداً في صحيفة تساعد عبره ربات المنازل الأخريات على أداء أعمالهن المنزلية الروتينية على نحو أكثر فاعلية. فأطلعت رئيس تحرير صحيفة هونولولو أدفيرتايزير على فكرتها، عارضةً أن تعمل مجاناً مدة 30 يوماً على سبيل التجريب. وكان عمودها، «حوار القراء»، ناجحاً إلى درجة أن مجلة تايم عام 1961 تحدّثت عنه، وفي الحال أصبح العمود، الذي استبدل عنوانه بآخر هو

«الماعات من هيلويس»، يباع لمؤسسة تنشره في جميع أنحاء العالم.

أما «هيلويس» اليوم فهي ابنة السيدة كروس، الأنسة بونسي، التي استلمت كتابة العمود عندما توفيت والدتها عام 1977.

من السهل فهم نجاح هيلويس النامي والمتطور. ففي كل من عمودها في الصحيفة (الذي ينشر مدة سبعة أيام أسبوعياً في 500 صحيفة)، وعمودها «تدبير جيد لشؤون المنزل» الذي ينشر شهرياً، وكتبها، وظهورها في الإذاعة والتلفاز، تقدم هيلويس نصيحة بسيطة وواضحة لكم كبير من المشكلات الواقعية، ونبرة صوتها واقعية وعملية. عندما تجيب عن سؤال أحد القراء كانت تتناول موضوعه بجدية (مهما كان عديم القيمة).

لم تكن تقدم النصيحة بأسلوب توييخي - إنما كانت فقط تقدم صفات من أجل الحياة اليومية بأسلوب تحادثي عذب.

مثلاً، إليكم هنا مقتطفاً من عمودها الذي نشر في 30 من شهر كانون الثاني (ديسمبر)

عام 2005:

الأداة المحفزة

إن المعلومات التي تقدّم للإخبار عن كيفية القيام بشيء ما تدعم عملية اتخاذ القرار لدى الزبون، ووفقاً للسيد كرانز، فإنها يمكن أن تأخذ صيغاً متعددة، وتشمل:

- بيانات حكومية (تقارير تقدم أبحاثاً وتحليلات في موضوعات ذات صلة).
- مجلات وصحف (تنتجها أنت).
- كتب دليل يسترشد بها.
- تعليمات تقدّم للإخبار عن كيفية القيام بشيء ما.
- نشرات تفصيلية.

ألا تحبين أن تبتكري طرقاً جديدة تستخدمين بها المواد اليومية في المنزل؟ مثلاً، الصحون الورقية الرخيصة الثمن (الرخيصة والبيضاء) لها استخدامات رائعة وكثيرة في المطبخ وفي كل أنحاء المنزل. وإليك هنا بعضاً منها لتعملي تفكيرك:

- إنها رائعة إن استخدمت غطاء مؤقتاً لطبق في فرن المايكروويف لتحافظ على أبرة الطعام، أو توضع تحت الطبق من أجل سهولة التنظيف إذا كان الطعام من النوع الذي يفور.

«من الجيد أن تُطيع القوانين جميعها عندما
تكون صغيراً، بحيث ستكون لديك القوة
لخرقها عندما تكبر».

مارك توين

● ويمكن الحصول منها على رفش وبطريقة سريعة، بحيث يُقَصُّ واحدٌ منها إلى نصفين ويُستخدم لرفع أشياء مسكوبة على الأرض أو لإزالة الغبار المتناثر.

استخدمت هيلويس أيضاً نصيحة لتحقيق أفضل المبيعات. إذ توجد صفحة على موقعها الإلكتروني (وهو طبعاً Heloise.com) تُظهر كتبها، مع صورة غلاف أو شرح موجز لكل نسخة، ومع أداة ربط بالموقع الإلكتروني Amazon.com (بحيث يمكنك أن تشتري من فورك). إلا أن هيلويس لم تتوقف عند هذا الحد، فقد ضمّنت «تلميحات» حول كيفية الشراء:

● إذا كنت ستذهب إلى مكتبة لتشتري أحد كتبي، اتصل بهم أولاً كي تتحقق أنه متوافر لديهم، وبذلك لا يضيع ذهابك سدى.

● أكثر من زيارتك موقعي الإلكتروني لتستعرض الأحداث، وبرامج التلفاز المحلي والبرامج الإذاعية التي سأقدمها في مدينتك. وعندما أقوم بجولة للترويج لأحد كتبي، أحاول دوماً أن أتوقف عند كل مكتبة ما وسعني الأمر لأوقع نسخاً من كتابي، وعليه حتى إذا لم أوقع توقيماً

رسمياً على الكتاب في مدينتك، فربما تجد نسخة موقعة بخط يدي!

● إذا أرسلت إليّ نوع الكتاب الذي تريده موضوعاً في ظرف عليه طابع وعنوانك الشخصي، فإنني سأوقع لك بكل سرور أوراقاً عليها اسمي تستطيع أن تضعها داخل الكتاب - خصوصاً إذا كنت تنتقي كثيراً من أجل الإهداء.

أسلوب لبق، ومفيد - وذكى! وقد سرقنا هذه الفكرة وطبقناها على موقعنا الإلكتروني. (انظر كيف فعلنا ذلك في موقعنا الإلكتروني www.yourattentionpleasebook.com).

ثلاث طرق لكتابة الوصفات

كيف يمكنك أن تزود جمهورك بنصيحة مفيدة تجذب انتباههم؟ سنشرح لك ثلاث طرق:

- 1- أفكار مفيدة (انظر في الأسفل).
- 2- تعليمات (انظر الصفحة 282).
- 3- وصفات (انظر الصفحة 289).

1- أفكار مفيدة رائعة.

إن أبسط طريقة لتقديم المعلومات التي تعلم طريقة عمل شيء ما هي «الأفكار

المفيدة»، نصيحة بسيطة مفيدة يمكن للزبائن أن يطلعوا عليها بسرعة.

الأفكار المفيدة رائعة لأنها سهلة الابتكار- أنت تبليغ ما تعرفه بأصغر قدر ممكن من الكلام، على أن يكون سهل الاستيعاب من قبل الجمهور.

إليك هنا خمس فِكْرٍ مفيدة عن كيفية ابتكار فِكْرٍ مفيدة:

✓ اجعلها مختصرة.

✓ اجعلها بسيطة. فالأفكار المفيدة ليست مجالاً ملائماً لشرح موضوعات معقدة أو الانتقال بالجمهور خطوةً بخطوة في عملية ما. (استخدام طريقة تقديم التعليمات أو الوصفات عند ابتكارك معلومات معقدة تخبر بكيفية القيام بشيء ما).

✓ استخدم أفعالاً عملية (مثل «احفظ» و«اصغ» و«اكتب» و«استخدم»). فالأفعال دوماً تشير إلى العمل، والأفكار المفيدة تدور حول العمل.

✓ استخدم البنود عندما لا تطلب أفكارك المفيدة تسلسلاً معيناً. (وفي الواقع، نحن نحب وضع إشارات التدقيق (✓) بدلاً

من البنود لأنها تشير إلى قائمة للعمل).
واستخدم قائمة مرقمة (1، 2، 3، 4،)
عندما يجب اتباع الأفكار بالترتيب.

✓ افهم حدود الأفكار المفيدة. عندما تفهم
مغزى الأفكار المفيدة سيكون من المغري
لك استخدامها في كل مكان. ولكن، كما
في أي شيء تقريباً، من الممكن التماذي في
ذلك. فالإكثار من الأفكار المفيدة يصبح
متعباً - كلوائح العمل التي لا تنتهي.

لذلك، إليك هنا هذه الفكرة المفيدة:
استخدم الأفكار المفيدة، ولكن بحكمة.

2- تعليمات واضحة.

بينما تشبه الأفكار المفيدة أطباق المقبلات
في الوجبات الإسبانية - أطباق طعام صغيرة
وشهية يعدّها الإسبان لتقديم وجبة خفيفة
(مع الشراب) - تمثّل التعليمات وجبة كاملة،
وبطاطا، وخضراوات. إنها تشبه عشاءً كاملاً
يتناوله الناس وهم جالسون إلى طاولة: مغدّ
ومشبع. تُزود التعليمات بتوجيهات مفصّلة
تجعل الناس جاهزين للنهوض عن الطعام (بعد
الاستئذان من الجالسين) وجاهزين للعمل.

الماعات ذكية من أجل العاملين في حقول التواصل

كما ذكرنا سابقاً، قدّمت شركة أليسون رسالة إلكترونية إخبارية سُمّيت «الماعات ذكية»، وقد أثبتت أنها طريقة مجدية في تطوير شركتها. إن الأفكار الذكية المرسلّة بالبريد الإلكتروني إلى الحاليين والزبائن المحتملين كل يوم إثنين، قد صُمّمت لتوفّر معلومات بسيطة وعملية عن كيفية تحسين عرض الموظفين، بحيث يمكن للقراء استيعابه في أقل من 10 دقائق. (هناك أمور تمّ إنجازها في الموقع الإلكتروني لشركة أليسون www.davisandco.com. عليك فقط أن تنقر على «مراجع»).

وبالمقاييس كافة – التغذية الراجعة التي يقدّمها المشتركون، «الذين يفتحون» (النسبة المئوية من الناس الذين ينقرون على الموضوعات ليقرؤوها). و«الذين ينقرون» (الناس الذين ينقرون على روابط ذات صلة بالموضوع ويوجهون الرسالة الإخبارية إلى الآخرين) – وجدنا أنّ الأفكار الذكية ناجحة في لفت انتباه الجمهور والمحافظة عليه.

كتب أحد المشتركين مؤخراً «الأفكار الذكية تتيح لي معلومات أستطيع استخدامها لأنجز عملي على نحو أفضل». وأضاف «وذلك يجعلها تستحق أن أقضي وقتي في قراءتها».

ربما هذا هو أفضل تعريف قد سمعناه عن كيفية تمكّنك من معرفة هل كانت «فكرة» ما مجدية أم لا.

إليك هنا مقطعاً من إصدار حديث عن كيفية جعل رسائل الموظفين الإخبارية ومطبوعات أخرى أكثر جدوى. يمكنك أن ترى كيف أن كل ما تدور حوله الأفكار الذكية هو تقديم أفكار مفيدة:

- اجعل المطبوعات موجهة نحو الخدمة. اكتب من وجهة نظر الموظفين، جاعلاً مهمتك مساعدة الموظفين في فهم الموضوعات الأساسية، بحيث يستطيعون تحديد المواقف المناسبة لتدخلهم وكيف يقدمون المساعدة.

● استخدم أشياء مرئية مستعارة. اتبع أفضل التجارب لمجلات من خارج شركتك لتخبر قستك عبر الصور، والرسوم، والجداول البيانية، ومواد مرئية أخرى مفعمة بالحياة.

● امنح جمهورك خيار التصفح أو القراءة. وفقاً لاهتماماتهم بالموضوع، فإن بعض الناس يكتفون بالتصفح - ينظرون بسرعة إلى العناوين الرئيسية، والفرعية، وتعليقات الصور والهوامش - في حين يمعن آخرون النظر في كل كلمة. تحقق أن مضمون رسالتك معد بأسلوب يجعله يروق كلاً من المتصفحين العرضيين والقارئ الحريصين.

«هل أنت مستعد لتطلب؟»

تصدر التعليمات في جميع الأوقات في حياتنا اليومية - في الواقع، هي أمور بسيطة، حتى إننا لا نعدّها تعليمات. يعرض السيد وورمان عملية طلب وجبة في مطعم على أنها سلسلة من التعليمات: «نحن نعطي النادل تعليمات. يُسجّل النادل ما قلناه بطريقته الخاصة، ويذهب بمجموعة التعليمات هذه بهيئة مختلفة: مكتوبة بدلاً من أن تكون محكية، إلى المطبخ، ثم يعطي تعليمات لمجموعة من الطهاة في المطبخ لتحضير طعام معين».

وفقاً لريتشارد سول وورمان، خبير المعلومات الذي اقتبسنا منه أولاً في الفصل الأول: «إن نصف اتصالاتنا هي تقديم للمعلومات وتلق لها».

برغم أن كماً كبيراً من المعلومات يكون بصغة تعليمات، فإنها يجب أن تكون سهلة،

أليس هذا صحيحاً؟ في الواقع، لا، إنها ليست سهلة، كما يشهد على ذلك أي شخص لم يحاول مطلقاً تجميع بعض من أثاث سويدي وتحزيمه، أو ملء تقرير رسمي ضريبي.

ما هو الخطأ في كل قضية تقريباً؟ الشخص الذي يعطي التعليمات يفترض امتلاك الشخص الذي يتلقاها معرفة ليست لديه. (الموظفون في مصلحة الضرائب الذين يشرحون كيف تملأ الوثيقة رقم 1040 - التقرير الرسمي الضريبي النموذجي - يعرفون معنى «الدخل الإجمالي المعدل»، ولكن الناس العاديين لا يعرفون ذلك). ينبغي أن تعالج التعليمات المجدية دون وجود افتراض واحد عن معرفة الجمهور أو قدرته.

نعم، إن جمهورنا ذكي، إلا أنه يجب علينا أن ندعي أنه قد ظهر للتو على الكوكب ولم يربط، أو عميلاً في مصلحة الضرائب يستطيع أن يشرح ما يعنيه الدخل الإجمالي المعدل على وجه الدقة. (نحن نعرف أنك تتوق إلى معرفة معنى ذلك. لذلك، سنقدم لك تعريفاً مبسطاً: الدخل الإجمالي المعدل

هو ما أدعوه أنا وأنت بالدَّخْل -الأجور- بالإضافة إلى أمور أخرى يمكن أن نَعْدَهَا دخلاً أولاً نَعْدَهَا كذلك -الفوائد وأرباح رأس المال- بالإضافة إلى أشياء لا نَعْدَهَا دخلاً إلا أنها -دخل من حسابات التقاعد والنفقة التي تدفع للزوجة المطلقة- قد أُجْرِي عليها تعديلات لتخفيضها عن طريق حسومات معينة -مثل المشاركة في حسابات تقاعدية قابلة للحسم، والنفقة التي تدفعها لزوجتك المطلقة- ولا عن طريق إدخال حسومات اعتيادية محدّدة). [يجب علينا أن نتمتع فعلاً بالحيوية].

«الدخل الإجمالي المعدل» هو الرقم الذي تدونه أسفل الصفحة الأولى من وثيقتك ذات الرقم 1040، ولكن البيروقراطيين يؤمنون بالزيادة في كل شيء، لذا فإنك ستعيد كتابتها مرة أخرى في أعلى الصفحة الثانية.

تبدأ أفضل التعليمات بكتابة بسيطة جداً، فتبدو الصفحة وكأنها فارغة تماماً، إلا أنها تشرح وتفسر كل شيء تفسيراً وافياً.

ولحسن الحظ، قدّم السيد وورمان، في كتابه «اتبع الطريق الأصفر الآجري:

تعلم كيفية إعطاء التعليمات وتلقيها واستخدامها» عام 1991، تعليمات رائعة عن كيفية ابتكار التعليمات.

إنَّ وصفته بسيطة وجدية. إذ ينبغي أن تتضمن التعليمات جميعها العناصر الستة الآتية:

المهمة: غاية التعليمات أو هدفها. الغرض النهائي منها

الإجراء: توجيهات محدّدة.

الوقت: مقدار الوقت اللازم لإنجاز العملية.

التوقع: أشياء عليك أن تتوقعها في أثناء العملية.

الفضل: كيف تعلم هل ارتكبت خطأ في أمر ما.

تفضل لقضاء حفلة عطلة في منزلنا!

إنَّ أسهل طريقة لشرح هذه العملية تتمثل بإصدار التعليمات، التي هي واحدة من التعليمات الأكثر شيوعاً في الحياة، ومن أكثرها احتواءً على الأخطاء. (مرحباً، هل تسمعون هذا أيها القائلون على موقع ماب كويست الإلكتروني؟)

إليكم هنا كيف تقدّم وصفة السيد وورمان التوجيهات لدعوة شخصٍ ما لقضاء حفلة في منزلك.

المهمة	تفصّل إلى حفلتنا من فضلك.
المكان المقصود	في منزلنا، يوم السابع عشر من كانون الأول (ديسمبر) الساعة السادسة بعد الظهر.
الإجراء	سير في شارع غاردين باركوري شمال أو جنوب المخرج 131. في نهاية المنعطف، عند إشارة السير الضوئية، انعطف يساراً إلى طريق بليزنت فالي وي. سير في هذا الطريق أربعة أميال ونصف الميل، متجاوزاً ثلاث إشارات مرور، إلى جادة ميدلاند، حيث إشارة المرور الرابعة. تابع السير ميلين اثنين (من ميدلاند انعطف إلى شارع الم). اجتز إشارة مرور واحدة لتصل إلى منزلنا، في شارع الم 123.
الوقت	سيستغرق الطريق وسط مدينة مانهاتن زهاء الساعة، ويتوقف ذلك على حركة المرور. وتبلغ المسافة 40 ميلاً من ساحة تايمز.
التوقع	منزلنا هو بيت مزرعة أبيض من الطراز الفيكتوري، مع نوافذ مطلية بالأخضر الفاتح، وسياج أبيض مسنّن أمامه. (ربما ستسمع نباح أبغض كلب في العالم. إنه ليس مؤذياً. كبير ومتحمس، إلا أنه غير مؤذٍ).
الفشل	إذا وصلت إلى إشارة السير الضوئية في شارع بروسيكت، فقد ذهبت أبعد من اللازم.

كتب السيد وورمان: «يمكن أن تستخدم قوالب الإنشاء هذه ذاتها لصياغة تعليمات مختلفة كلياً»، وفيها «طلبك من شخص ما تطبيق طائرة ورقية، أو برمجة جهاز فيديو، أو ليطور خطة عمل ما».

ما مدى الدقة؟

من المرغوب فيه أن تكون دقيقاً جداً عند تقديمك للتعليمات، إلا أن هناك حداً فاصلاً لا يجب أن تتجاوزه، حيث تتحول التعليمات إلى قوانين. وكما حذر السيد وورمان: «تزداد فرص الوضوح عندما تصبح الرسالة رسالةً كاملةً. يتطب البحث عن مضمون ممتاز من التعليمات تحقيق توازن بين الوضوح والتقييد، وبين المضمون ذي الصلة بالموضوع والمضمون المطلق. هناك سحر في المضمون المتصل بالموضوع، إلا أن فيه أيضاً لغزاً مربكاً».

3- وصفات موجزة.

لم يميز كثير من خبراء المعلومات (ومنهم ريتشارد سول وورمان) بين التعليمات والوصفات، إلا أننا نشك في أن أولئك الخبراء قد نجحوا مرةً في جعل طبق السوفلي، الذي لم ينتفخ في المطبخ، ينضج، في حين ينتظر أنسباؤهم الجدد في غرفة الطعام. بينما يجب أن تكون التعليمات واضحة فإن الوصفات (سواء من أجل الطبخ، أو الكيمياء، أو الحواسيب) يجب أن تكون في أعلى درجة من الدقة.

كيف تستخدم التعليمات؟

يوجد عدد وافر من مجالات الأعمال التجارية والاتصالات الأخرى، حيث يمكن أن تطبق التعليمات. إليك هنا بعض الطرق حول كيفية استخدام التعليمات لجعل اتصالاتك يروق للجمهور:

✓ ماذا تفعل لتطلب شيئاً ما، خصوصاً إذا كنت تريد أن تشجع الطلب بكميات كبيرة أو الطلب السريع. يعد الموقع الإلكتروني Amazon.com نموذجاً لسهولة إعداد تعليمات الطلب.

✓ كيف تتبع إجراءً، مثل التسجيل في حفل الإعانة الطبية أو إكمال بطاقة الدوام أو تقديم طلب شراء.

✓ للتعامل مع الأمور الاستثنائية. في معظم الأحيان يفهم الناس الطريقة الاعتيادية لأداء الأعمال، إلا أنهم يحتاجون إلى المساعدة لأداء الأعمال غير الاعتيادية. تحقق أنك تقدم تعليمات متسلسلة خطوةً فخطوة لكل حالة.

ولهذا السبب، فإنك حتى لو لم تعترزم مطلقاً صنع شطيرة ليمون مُحلّلة بالسكر والبيض، من المفيد أن تفهم كيف تكتب الوصفة. إذا درّبت نفسك على أن تكون دقيقاً بالقدر الكافي لتبتكر وصفة، فإن تعليماتك كلها ستكون أوضح وأسهل للفهم.

الوصفات 101

كيف تكتب وصفة؟ دعونا نسأل أولئك البارعين في الدقة، البريطانيين، أو كي نكون أكثر تحديداً، مؤسسة التغذية البريطانية، الجمعية الخيرية العلمية والتعليمية، التي «تعزز وجود المجتمع السليم عبر تقديم تفسير نزيه، ونشر مجدٍ لنصائح ومعلومات غذائية تركز على الدليل».

أصل الوصفات

تضمنت عملية الطهو، في الأغلب، عبر العصور تاريخاً شفويّاً - تصنع جدتك شيئاً، ثم تعلم طريقة صنعه أمك التي تطلعك بدورها عليها، فلا يوجد شيء يحتاج إلى أن يدون.

أما الوصفات فقد ظهرت عندما دعت الحاجة إلى تشدّد أكثر.

«لم يكن قادة الجيش يهتمون بوفاة طهاتهم بقدر ما كانوا يهتمون بواقع أن أطباقتهم المفضّلة يمكن أن لا تحضّر بعد ذلك. وهكذا، بدأت العملية باستخدام جنودٍ أسرى ورهائن آخرين ليدونوا رسمياً الوصفات التي يتم طهوها، كي يصبح إعدادها ممكناً في أي يوم».

(يبدو أنهم يعرفون ما يقومون به، أليس كذلك؟ وأفضل جزء هو أن عليك فقط أن تتبع التوجيهات، وليس عليك، في الواقع، أن تتناول طعاماً إنكليزياً. وذلك شيء جيد، لأنه لا بد من وجود سبب لعدم قول أي شخص، في تاريخ البشرية: «أرغب في الخروج لتناول عشاء «إنكليزي» الليلة»).

تنصح المؤسسة بأن تتكون كل وصفة من ثلاثة أجزاء:

- 1- قائمة العناصر المطلوبة جميعها.
- 2- قائمة التجهيزات جميعها.
- 3- الطريقة - كيف تحضر الطبق.

ولما كانت مؤسسة التغذية البريطانية تتعامل مع أعضاء في معاهد ومؤسسات أخرى، قد لا يعرفون شيئاً على الإطلاق عن الطهو، فإن «الطريقة» تميل لتكون بمنزلة قاعدة.

مثلاً، ماذا لو تطلبت الوصفة التي تحضرها بصلاً مقطعاً، وأنت لم تقطع بصلاً من قبل، وكما في التوجيهات في الأسفل، سيشرح البريطانيون كل ذلك لك.

كيف تقطع البصل؟

- 1- اقطع أعلى البصلة.
- 2- انزع القشرة البنية الخارجية.
- 3- اقطع البصلة إلى نصفين.
- 4- قطع البصلة إلى شرائح طولية دون أن تفصلها عن بعضها.
- 5- قطع البصلة تقطيعاً عرضانياً.

شراب الليمون في جوز الهند

كما يثبت دينيس دجي جيرز، الأستاذ المساعد لمقرر اللغة الإنكليزية في قسم صحافة الإعلام الجديد في كلية سيتون هول، حتى عندما ينتهي يوم عملك فإنك تبقى بحاجة إلى الوصفات. قدّم السيد جيرز، الذي كتب كثيراً حول كيفية تقديم التعليمات بطريقة واضحة باستخدام «وسائل الإعلام» الجديدة الإلكترونية، مثاله حول كيفية كتابة وصفة ببساطة ووضوح (انظر داخل الإطار في الأسفل).

← التبصر (10):

فطيرة التفاح الرائعة التي تصنعها جولي

تعلمت أليسون الطهو منذ كانت في سن المراهقة (وذلك منذ سنوات كثيرة مضت)، وكانت تستمتع بذلك دوماً، وهي اليوم تطهو ببراعة وسهولة، وتستطيع استخدام الوصفات، أو تعديلها، أو إنجاحها، أو تحضير أي صنف تراه من الطعام. («دعونا نر: لديّ دجاج، ومشمش مجفف، ولحم مملح مقدّد، ونوع من الشراب الإسباني. أستطيع أن أحضّر عشاءً بهذه المواد»).

تحضير شراب الليمون وجوز الهند

هذه التعليمات تشرح طريقة تحضير كأس واحد من الشراب التي تتحدث عنها أغنية «شراب الليمون بجوز الهند» («ليم إن ذكوكونت»). وهي تشرح أيضاً ما يمكن أن تفعله إذا شعرت بالمرض بعد تناول الشراب. وتقترح طرائق يمكنك أن تجربها لتريح دماغك من لحن الأغنية المزعج.

I. تحضير الشراب

ستحتاج إلى ليمونة واحدة وجوزة هند واحدة.

1- خذ عصير الليمونة.

2- خذ جوزة الهند.

3- ضع عصير الليمون في جوزة الهند.

4- اشربها من فورك.

II. إذا شعرت بالمرض.

قد يُسبب تناول عصير الليمون مع جوز الهند عسراً في الهضم. في حال حدوث المغص اتبع الآتي:

1- اتصل بالطبيب.

2- أيقظه من نومه (عند الضرورة).

3- قل له: «أيها الطبيب! هل هناك أي شيء أستطيع تناوله، وأنا أقول أيها الطبيب!

لأخفف من هذا المغص».

III. اقتراحات لتريح دماغك من لحن الأغنية.

يمكنك أن تجرب أياً من البنود اللاحقة أو جميعها. كرّر ذلك عند الضرورة، حتى يتمكن الطنين في أذنك من طرد الأغنية، أو إلى أن تفقد الوعي.

• اضرب رأسك بجوزة الهند، أو

• استمع إلى شريط مسجل لأغاني برييتي سبيرز.

ولكن أخيراً أمضت أليسون عيد الغطاس الذي ساعدها في فهم أهمية الوصفات. حيث كان يجب على جولي، وهي زميلة أليسون حديثة الخبرة في الطهو، أن تحضر أول فطيرة تفاح لها. ولزيادة درجة الصعوبة، تحتم أن تكون

الفطيرة ممتازة؛ فقد كانت تلك هي الحلوى المميزة التي سيختتم بها عيد الشكر. كان على جولي أن تأخذ مكان أختها التي كانت بعيدة في المعهد البيطري، وكانت فطيرة التفاح التي تصنعها أسطورية، بوصفها صانعة للفظائر. وكان أفراد الأسرة والأصدقاء، الذين سيحضرون العشاء، جميعهم طهاة ماهرين ودقيقين فيما يتعلق بجودة طعامهم. (إذ لا يجب أن تقدم البطاطا المعلبة أو لفافات بيلسباري الجاهزة في هذا العشاء!).

على نحو طبيعي كانت جولي خائفة قليلاً، (حسناً، في الواقع شديدة الخوف). وبرغم أن كثيراً من الأصدقاء نصحوها بأن تتبع الحلّ الأسهل وتشتري فطيرة جاهزة، فقد صممت جولي أن ترتقي إلى مستوى الحدث وتصنع فطيرة التفاح دون أدنى خبرة في ذلك.

وقد رأت جولي أن العنصر الأساسي لنجاحها هو وصفة جيدة. لم يكن الطهاة المحترفون، مثل أليسون، يستطيعون مساعدتها؛ لأنهم يصنعون فطائر التفاح منذ زمن بعيد، ولا يستخدمون الوصفات: «فقط قشّر بعض التفاح وقطعه، وانثر السكر والقرفة، وغطّها بطبقة من فتات الخبز،

واخبزها حتى تنضج». كانت جولي بحاجة إلى إرشادات أكثر دقة. فليس كل ما يقدمه لنا الآخرون من نصائح مفيداً دوماً.

لحسن الحظ، نحن نعيش في عالم الإنترنت، ولوسي فتاة تترتاد الإنترنت. إذ تبحث في المواقع الإلكترونية كما لم يفعل أحد قط، تقضي معظم وقتها مع موقع رائع يسمى www.epicurious.com، وهو يعرض وصفات من مجلات طهو رائدة، ومنها مجلة بون أبيت و غورميت. عندما تطبع عبارة «فطيرة التفاح» في إطار البحث في الموقع الإلكتروني [epicurious](http://www.epicurious.com) فإنك تحصل على 42 وصفة، وقد جربتها جولي جميعها.

تذكرت جولي قائلة: «في بادئ الأمر، ألغيت الفطائر المخيفة ذات المكونات الغريبة، مثل التوت البري، لأنني أردت أن أحضر فطيرة التفاح التقليدية»، وأضافت: «ثم قلّصت مجموعة الخيارات اعتماداً على مدى دقة الوصفة. لم أرغب في أن أترك أي شيء للمصادفة، أو أن أركن إلى تقديري الخاص».

في مساء عيد الشكر، اختارت على نحو نهائي تحضير «فطيرة التفاح بالقررفة وفتات

الخبر» من إصدار لمجلة بون أبيتت في شهر تشرين الأول (أكتوبر) عام 2003، لأنها تلمي مقياها للذقة، وهي حب فتات الخبز.

قالت جولي: «ما أحيته في الوصفات هو أن كلاً من قائمة المكونات، وتعليمات التحضير كانت مقسمة إلى ثلاثة أقسام: قشرة خارجية وحشو وطبقة علوية للتزيين» وأضافت: «إن كل شيء متبع على التسلسل. وقد كانت الوصفة برمتها واضحة جداً».

ماذا فعلت جولي؟ كان هناك لحظات من القلق؛ كم عليها أن تستخدم من الطحين لتمدّ غطاء الفطيرة؟

ما الذي عليك القيام به على نحو مختلف؟

- ✓ زود جمهورك بالمعلومات التي تخبرهم بكيفية القيام بعمل ما، بحيث تساعدهم في أداء أعمالهم على نحو أفضل أو تجعل حياتهم أسهل.
- ✓ استخدم الأفكار المفيدة عندما تكون المعلومات التي تريد نقلها قصيرة وبسيطة وصغيرة الحجم.
- ✓ ابتكر التعليمات عندما تريد أن تكون أكثر دقة فيما يتعلق بما يجب على جمهورك القيام به.
- ✓ اكتب وصفات عندما يكون المطلوب هو أعلى مستوى من الدقة.

تتطلب الوصفة وجود آلة لتحضير الطعام - فهل لم يكن هناك حرج من لا بأس في عدم امتلاك تلك الآلة؟ ماذا تفعل إذا انقطعت العجينة وهي تقوم بمدّها؟ وبالنتيجة، فقد اتصلت جولي في الصباح الباكر، من يوم عيد الشكر، بأختها التي تعمل طبيبة في المعهد.

ولكن، عموماً، شعرت جولي بأن الوصفة قد أفادتها كثيراً. «عندما بدأت بمزج فتات الخبز، انفعلت لأنه لم يكن يشبه فتات الخبز الذي رأته على الفطائر إلا أن الوصفة كان فيها شيء مطمئن: «استمر في التقطيع حتى يصبح المزيج مشابهاً للتراب الرطب». وذلك جعلني أشعر بأنني على الطريق السليم».

استغرق كل شيء وقتاً طويلاً، ولكن بعد ساعتين من بدء تحضير الفطيرة، أخرجت جولي الفطيرة من الفرن. وكانت جميلة! حملتها بعناية إلى طاولة العشاء، حيث وضعها صاحب الدعوة في مكان بارز بين الحلويات الأخرى. وعندما انتهى المدعوون من تناول الديك الرومي وقُدِّمت الحلويات، اتفق الجميع على أن فطيرة جولي كانت شهية، بل إنها في الواقع ممتازة.