



أدوات وتقنيات ومفردات الإيميل

سنطلعك في هذا البحث على بعض التقنيات والأدوات التي تلزمك لإرسال رسالة إيميل لائحة إلى من يهمك أمر مراسلتهم، إضافة إلى تعريفك ببعض المفردات والعبارات التي ينبغي أو لاينبغي عليك استخدامها في رسالتك.

اختيار من تراسلهم:

إن حرصك في اختيار من تراسلهم يجب أن لا يقل عن حرصك عند توزيع تقارير العمل للأشخاص المعنيين في عملك أو عند توزيعك لبطاقات معايدة أو دعوة لحضور حفلة زفافك على سبيل المثال.

من الذي يتصدر اسمه القائمة / آ / (أي قائمة «أرسل إلى / Send to») ومن الذي يقع اسمه في نهاية القائمة / ب / (أي قائمة «أرسل نسخة إلى / Copy to»). إن تحديد هذا يتوقف على مضمون رسالتك وعلى أهميته. في العمل، عليك حصر من تراسلهم بالأشخاص الذين هم فعلاً «بحاجة للمعلومة» التي ترسلها. لأن إزعاج نائب المدير المالي، على سبيل المثال، برسالة حول مبردّ المياه القديم يبدو لا فائدة منه.



لا ينطبق هذا الكلام بالطبع على أصدقائك وأقاربك، فهم سيقدرّون أيّميّلك، أو قد لا ينزعجون ٩١ منه على أقلّ تقدير، حتى ولو كان ما بداخل الإيميل لا يعينهم. بل على العكس، قد يستمتع بعضهم برسالتك لأن استلام رسائل بالنسبة لهم أفضل من عدم تسلّم أية رسائل على الإطلاق.

نصحك أن تأخذ هذا الأمر بعين الاعتبار، ونقدم لك فيما يلي بعض الإرشادات عن كيفية تحديد قوائم من ترسلهم ومن تضع على هذه القوائم.

إرسال إلى / : Send to

ضع فقط أسماء الأشخاص الذين تود إرسال رسالتك هذه لهم في هذا السطر. تجنب وضع أسماء الأشخاص الذين تعلم أنهم لن يقوموا بالرد على رسالتك أو أنهم ليسوا مضطرين لذلك، لأن هذا الأمر سيبدو محرّجاً.

إليك هذا المثال:

قم برفع جميع الكتل الموجودة عند الألتين ٢٢ و ٣١ قبل طلوع شمس الغد. وقل لفريق العمل أن يعملوا طوال الليل على هذا إذا اقتضى الأمر، والا...! عليهم أن لا يفعلوا هذا ثانية أبداً.

إن إرسال مثل هذه الملاحظة قد تفتح الباب لسوء الفهم إذا وصلت إلى شخص غير معني بهذا الأمر. وهنا بعض الردود التي قد يقولها الشخص الذي وصلتته الرسالة المذكورة بالخطأ:

- إنهم ينتظرون مني إصلاح خطأ لم أرتكبه!
- يبدو أنني سأتحمل ذنب خطأ لم أرتكبه وإنما ارتكبه شخص غيري مما سيعرض عملي للخطر!

- ما المقصود بهذا الكلام بحق السماء؟

- لا أعرف ما المقصود بهذا الكلام؟ يبدو أنني وضعت بالخطأ على هذه اللائحة!

ولغرابة الأمر، فإن المديح أو النصيحة التي توجه في مجال العمل يلقيان نفس ردة الفعل. لنفترض مثلاً أنك وجهت الرسالة التالية لمدير أحد المشاريع:

*نهنيئ السيد لوينسكي وفريقه على عملهم الرائع! إنكم فعلاً تستحقون
التكريم للعمل الممتاز الذي قمتم به!*

إن إرسال مثل هذه الرسالة إلى الشخص الخطأ سيكون الرد عليها من قبل مستلمها على النحو التالي:

- من هو السيد لوينسكي هذا؟ يبدو أن خطأ ما قد حدث! ماذا أفعل؟
- ربما من الأفضل أن أتصل بهذا الشخص وأقدم له التهنئة؟ ولكن ما الذي أستطيع قوله عن مشروع لا أعرف عنه شيئاً؟ لا أستطيع سؤال أحد عن هذا الأمر وإلا سأبدو غيباً!
- هل كان من المفروض أن أكون من ضمن فريق هذا المشروع؟

عدم الوقوع في الخطأ:

إذا ارتكبت خطأ إرسال رسالة غير مناسبة إلى مديرك أو إلى أحد المسؤولين في شركتك، إليك ما قد يظنون أنك قد فعلت:

- ١- ربما تكون قد وضعت اسم مستلم الرسالة بالخطأ على قائمة المرسل إليه.
- ٢- أنك حديث العهد بشؤون رسائل البريد الإلكتروني.
- ٣- أنك لم تميز بعد الحدود التي ينبغي أن لا يتجاوزها المرؤوس مع رؤسائه (تحتم البيروقراطية عليك عدم إرسال رسالة إلى من هم أعلى من مديرك المباشر إلا إذا اطلع عليها وقام بتفكيحها).
- ٤- أنك لا تتحلى بالتهذيب المطلوب في تعاملك مع البريد الإلكتروني، وبالتالي ينعكس هذا على كل تصرف تقوم به، وقد يؤدي هذا لحرمانك من العلاوات والترقيات التي تستحقها (إذا ما ظل رئيسك يتلقى رسائل غير لائقة منك).
- ٥- أن هنالك خلافاً ما في طريقة تفكيرك.



النسخ / Copy:

يمكنك إرسال نسخ عن إيميلك إلى الأشخاص الذين ليس لديهم اهتمام مباشر بمضمونه، إي الذين لا يشكل استلام المعلومات التي ترسلها ضرورة بالنسبة لهم. وهنا أيضاً، إذا أرسلت نسخة عن إيميل ما إلى الشخص غير المناسب، فإنك ستفتح له الباب كي يسيء الحكم عليك وعلى شخصيتك، وبالتالي سيهمل قراءة رسالتك.

النسخة المحجوبة BCC / : Blind Copy

تستخدم هذه النسخة لإخفاء أسماء الأشخاص الآخرين- الذين ترسل إليهم نسخة من رسالة ما- عن المرسل إليه الأصلي. مثال ذلك إذا أردت تأنيب أحد الموظفين على تقصيره بواسطة الإيميل وأردت إطلاع مديرك على هذا الإيميل دون إشعار الموظف بهذا يمكنك إرسال نسخة BCC إلى مديرك.

تفيد النسخة المحجوبة أيضاً في إخفاء العناوين؛ أي بمعنى آخر إذا أردت إرسال إيميل إلى عدة أشخاص ولم ترغب بكشف عناوين بعضهم لبعضهم الآخر، يمكنك إرسال نسخ BCC محجوبة إلى الأشخاص الذين تريد إخفاء عناوينهم.

التحكم بالبريد الوارد وحمايته من القرصنة:

من الضروري معرفة كل ما يرد إلى بريدك الإلكتروني والتحكم به لعدة اعتبارات هامة؛ فقد تقودك إحدى الرسائل إلى موقع ما مصاب بفيروس، أو قد تدل أولادك إلى بعض المواقع الإباحية. ولحسن الحظ، فإن معظم برامج الكمبيوتر الحديثة تحتوي على وسائل لحجب البريد السيئ عن جهازك. أغلب وسائل الحجب هذه تدعى فلاتر، وتسمح لك بتحديد وغرلة الأشخاص الذين لا ترغب باستلام إيميل منهم. إلا أن نقطة ضعف هذه الوسائل تكمن في أنها لا تستطيع حجب البريد السيئ الوارد إليك من أشخاص لا تعرفهم.

هنالك بعض برامج حجب أكثر تعقيداً، كبرنامج أوتلوك من مايكروسوفت مثلاً، الذي يستطيع كشف العناوين والمواقع المزورة - تقنية يستخدمه قراصنة الإنترنت باستمرار - وطردها، ولا يسمح إلا بمرور الرسائل الواردة من الأشخاص الموجودين على قائمة العناوين الخاصة بك. وتقدم لك شركة AOL كذلك برنامجاً مماثلاً لغريلة البريد الوارد.

تقدم لك عدة برامج بطاقة أو لنقل إشارة خاصة (wild card)، مثل «❖»، مهمتها حجب بعض المواقع غير المرغوب فيها عن بريدك. إن وضع مثل هذه الإشارة عند أحد المواقع - hotmail.com. ❖ على سبيل المثال - يحجب كل ما يرد عن طريق هذا الموقع بغض النظر عن الاسم المذكور أولاً. تبقى هنالك سلبية لهذه الطريقة، وهي أنها تحجب البريد الجيد الوارد من ذلك الموقع أيضاً، وهذه المشكلة تحدث مع جميع برامج فلتر أو غريلة البريد.

هنالك قرصنة/ Spam على الخط....

يعود استخدام هذه الكلمة إلى البرنامج الكوميدي الذي قدمته فرقة مونتي بايثون Monty Python الإنكليزية على قناة BBC حول مقهى مليء بالفايكنغ (القرصنة الاسكندنافية).

لقد أزعج إطلاق هذا اللقب على مسيئي استخدام البريد الإلكتروني أعضاء نادي القرصنة الحقيقيين، إلا أنهم، بفضل حرية الإعلان على الشبكة، سرعان ما استعادوا روح الدعابة لديهم. يمكنك زيارة نادي محبي القرصنة (Spam fan club) على موقع www.spam.com وشراء بعض الأدوات الخاصة بالقرصنة من خلاله.



كيفية تجنب القرصنة:

إن أفضل طريقة لتحقيق هذا هي إخفاء عنوانك. كيف؟ بداية عليك إخفاء نفسك وراء اسم آخر عند مشاركتك في إحدى غرف المحادثة أو عند ردك على رسالة وردتك من شخص لا تعرفه أو حتى عندما ترغب بشراء أي شيء عن طريق شبكة الويب. وننصحك بتجنب المشاركة في المسابقات والاختبارات المجانية أو حتى في تقديم خدمات تطوعية إذا طُلب منك ذلك، وتجنب كذلك المشاركة بالألعاب وحل الأحجيات والمتاهات عبر الشبكة مع أشخاص أو مواقع مشبوهة. باختصار، ابتعد عن التسلية التي تأتيك عبر هذا الباب.

ولكن تذكر أنه لا يمكنك إخفاء عنوانك عن قرصنة الإنترنت طويلاً، فهم سرعان ما سيجدون طريقهم إليك وعندها ستجد نفسك مضطراً لتغيير عنوانك بين فترة وأخرى حتى لو كنت لا تحبذ هذا الأمر.

تحويل الرسائل الواردة

تحتوي معظم برامج الإيميل على هذه الميزة، فقط اضغط الزر المخصص وتتحول الرسالة التي وردتك إلى من تريد.

إن تحويل الرسائل فن بحد ذاته. وهو عملية هامة من أجل إرسال المعلومات والأخبار الهامة إلى الأشخاص الذين يهمهم أن «يلموا بكل شيء»، ولكنهم لسبب أو لآخر لم يكونوا على قائمة المرسل الأولى. ولكن في بعض الأحيان، قد تكون هذه الطريقة وسيلة لوصول بعض المعلومات إلى أشخاص لا تعنيهم هذه المعلومات من بعيد أو قريب.

عندما تقوم بتحويل أية رسالة، اعلم أن الرسالة كلها ستتحوّل بصورة أوتوماتيكية، لذا عليك أن تكون متأكداً أولاً أن من تحول له هذه الرسالة هو فعلاً بحاجة لكافة المعلومات الواردة فيها. فإذا لم يكن كذلك، احذف الأجزاء التي لا

تهمه من الرسالة. واعلم أنك قد تضطر أحياناً لإرفاق هذه الرسالة بملاحظة تكتبها أنت لتوضح للقارئ بعض النقاط حولها.

إليك نموذج عن رسالة تم تحويلها بعد إرفاقها بملاحظة قصيرة (لاحظ كتابة كلمة «محول / FW or Forward» في سطر تحديد الموضوع - ولاحظ أيضاً أن ملاحظة المرسل تكتب أولاً في المكان المخصص لنص الرسالة قبل الرسالة المحولة):

إلى: تشارلي سميث

من: جان ليبتون

الموضوع: محول: تخفيض موازنة العام المالي الجديد؛ الاجتماع يوم الثلاثاء.

مرحباً تشارلي:

عرفت أنك تود الحصول على نسخة من هذه الرسالة. الرجاء مقابلي غداً

صباحاً فور وصولك لمناقشة هذا الأمر.

جان

< إلى: جان ليبتون

< التاريخ: ١٤ كانون الثاني ٢٠٠٢

< من: فريد سامرز

< الموضوع: تخفيض موازنة العام المالي الجديد؛ الاجتماع يوم الثلاثاء.

< جان- إنها السنة المالية الجديدة ونحن نطلب من كل رؤساء فروع

< الشركة أن يقلصوا مقدار ١٠٪ من الموازنة خلال هذه السنة.

< سنضطر لإجراء بعض التغييرات في الموظفين كحل أخير كما سنؤجل

< بعض المشاريع التي تحتل التأجيل إلى السنة القادمة، وقد نلغي

< بعض المشاريع الأخرى إن أمكن ذلك. خصصنا يوم الثلاثاء كاملاً

< لعقد اجتماع نناقش فيه هذا الخصوص وننظر في آرائك

< واقتراحاتك. أرجو أن أراك قبل بدء الاجتماع على انفراد لترى إن كنت

< تستطيع خفض ٥٪ على الأقل من الموازنة المخصصة لك.



< فريد سامرز، المدير الإداري.

تجدر الإشارة هنا إلى أن بعض برامج الإيميل، وليس جميعها، تستخدم إشارة < قبل كل سطر من أسطر الرسالة المحولة. فيما يلي نقدم لكم رد تشارلي على الإيميل السابق المحول إليه:

جان، أشكرك على تحويل هذه المعلومات إليّ. لطالما قدرت أسلوبك المحترم والمخلص بالتعامل معي في العمل. رغم أنني لا أستطيع تصديق ما يحدث، إلا أنني أثق بحكمتك وأعرف أنك لن توافق على اتخاذ أي إجراء ما لم يكن يحمل آثاراً إيجابية على الشركة. سأحاول عمل ما بوسعي بشأن تخفيض الموازنة مع أن هذا يعني، للأسف الشديد، اضطراري للتخلي عن بعض الكفاءات الهامة في فرعي.

تشارلي

ماذا لو كان مديري يخطئ في كتابته:

اقترح بسيط: إن معظم برامج الإيميل تقوم أوتوماتيكياً بتصحيح الأخطاء الواردة - سواء أردت هذا أم لم ترده - في الرسائل المحولة أو في الرسائل التي تستشهد منها بفقرات في ردك عليها، الأمر الذي قد يزعم صاحب الرسالة الأصلية إلى حد ما. لذا عليك الانتباه لهذه الناحية وبالتالي عدم القيام بإجراء أية تعديلات أو تصحيح لرسالته، وانتبه أيضاً لعدم انتقاد أسلوب كتابة أية رسالة أخرى أو الأخطاء النحوية والإملائية فيها مهما كانت درجة ثقافتك.

الأسماء المستعارة:

إن الاسم المستعار (alias) عبارة عن اسم واحد يمثل مجموعة كاملة من متلقي الرسائل. وعند مراسلتك لموقع اسم مستعار واحد فإنك تراسل كل من تضمنه مجموعة ذلك الموقع. لذلك فإن استخدام هذه الطريقة يوفر عليك كثيراً من الجهد والوقت في الطباعة.

فعلى سبيل المثال، قد يكون موقع عائلتك على الشكل التالي:

mom91832@sigh.com

joe@joe.com

bigSIS@earthlink.com

grannysmith@gte.net

sallykempler@halcion.net

عوضاً عن التعامل مع هذه العناوين بشكل منفصل، يمكنك جمعها تحت اسم «عائلي». وعندما تريد إرسال رسالة إلى كل هؤلاء الأشخاص، ما عليك إلا أن تكتب كلمة عائلي في سطر «إلى».

يمكنك استخدام مجموعات متعددة من الأسماء المستعارة أيضاً؛ إذ تستطيع استخدام «عائلي» لأفراد عائلتك القريبين واستخدام اسم آخر للأقارب البعيدين كاسم سميث كلان SmithClan على سبيل المثال. ومن ثم يمكنك استخدام الاسمين معاً عندما تريد إرسال إيميل إلى جميع أقاربك. يمكن دمج عدة أسماء مواقع مشتركة مع بعضها البعض كما يمكنك استخدام ميزة النسخة المحجوبة / BBC بمجرد كتابة هذه الكلمة في سطر العنوان.

نلفت انتباهك إلى عدم المبالغة في استخدام الأسماء المستعارة، فبالإضافة إلى ذلك زملائك في العمل أن يعلموا بأمر الرحلة التي قمت بها في الإجازة. كما ننبهك إلى مراجعة قائمة الأسماء التي يضمها الاسم المستعار عند إرسالك لأية معلومات حساسة خشية أن تصل هذه المعلومات إلى شخص لا يفترض به الاطلاع عليها.

كتابة رد على رسالة باستخدام المجيب الأوتوماتيكي

:(AUTORESPONDER)

عند غيابك عن المنزل أو العمل لعدة أيام، يمكنك الاعتماد على هذه الميزة إن كانت موجودة أصلاً في برنامج البريد الإلكتروني الذي تعتمد، إن هذه الميزة تمكنك من الرد أوتوماتيكياً على من يرسلك أثناء غيابك، يمكنك كتابة المعلومات التي تريدها، بما فيها موعد عودتك وسبب تغيبك وأسماء وأرقام الأشخاص الذين



من الممكن الاتصال بهم عند الطوارئ بل حتى خط رحلتك يوماً بيوماً. إليك فيما يلي نموذجاً جيداً عن رسالة رد أوتوماتيكي:

مرحباً! لقد وصلت رسالتكم إلى صندوق تشاك كارلسون للبريد الإلكتروني. سأضطر للتغيب يوم ٢٩ كانون الثاني. إذا احتجتم لأية مساعدة من فريقتي، فإن شيللا ستتلقى المكالمات الضرورية على الرقم ٦١٩-٥٥٥-١٢١٢. وإلا يمكنكم إرسال إيميل إلى بريدي الإلكتروني الذي سأفقدته فور عودتي.

تشاك (تشارلز) كارلسون

تحتوي رسائل المجيب الأوتوماتيكي عادة على النقاط التالية:

- تحية واعتذاراً بسيطاً لعدم تواجدك حالياً.
- اسمك في حال وصول الرسالة إلى شخص آخر عن طريق الخطأ.
- سبب غيابك عن الشبكة.
- موعد عودتك إلى الشبكة.
- مَنْ يمكن الاتصال في حالات الطوارئ.

إذا كان لديك معلومات إضافية تحب أن تعطيتها لمجموعة معينة من الأشخاص، يمكنك إضافة هذه المعلومات في الرسالة على الشكل التالي:

مرحباً! لقد وصلت رسالتكم إلى صندوق تشاك كارلسون للبريد الإلكتروني. سأضطر للتغيب يوم ٢٩ كانون الثاني. إذا احتجتم لأية مساعدة فورية من فريقتي، يمكنكم الاتصال بشيللا على الرقم ٦١٩-٥٥٥-١٢١٢. وإلا فيمكنكم إرسال إيميل إلى عنوان بريدي الإلكتروني وسأقرؤه فور عودتي.

إذا كنتم بحاجة إلى المزيد من المعلومات حول موضوع الأجهزة، الرجاء الاتصال بالسيد ليون جيروولسكي على الرقم ٥٤٥-٥٥٥-١٢١٢، فهو الذي سيتولى هذا الشأن في غيابي.

تشاك (تشارلز) كارلسون

- رسائل المجيب الآلي المنزلي أو العائلي:

يمكنك استخدام هذه الميزة أيضاً مع صندوق البريد الإلكتروني في المنزل عند ذهابك أنت وأفراد أسرتك في إجازة. ولكن انتبه! ستكون هذه الطريقة فرصة جيدة لإعلام اللصوص أنك خارج المنزل. نظرياً ستصل رسالتك هذه إلى الأشخاص الذين تثق بهم وتحب إطلاعهم على موعد بدء وانتهاء رحلتك التي ستمضيها على ضفاف النيل، ولكن عملياً، ستجد أنها قد وجدت طريقها إلى قراصنة الإنترنت الذين سرعان ما سيقومون بتحويلها إلى من يهمهم الأمر.

صحوماً مطراً، لا بد أن يصل البريد:

عندما تكون مضطراً لإغلاق بريدك الإلكتروني لفترة من الزمن، يستحسن أن تعلم من يرسلونك بواسطة رسالة المجيب الأوتوماتيكي، وبذلك فإنهم يعرفون أين يجدونك إذا دعت الحاجة. يمكنك كتابة ما يلي على سبيل المثال:

مرحباً، أنتم على صندوق بريد تشاك كارلسون الإلكتروني. سيتوقف بريدي الإلكتروني عن استلام أية رسائل اعتباراً من الساعة الحادية عشرة من صباح يوم السبت ١١ حزيران ولغاية الساعة الثانية فجراً من يوم الثلاثاء ١٤ حزيران من أجل صيانة وتحديث نظام الجهاز، الرجاء أخذ العلم أنني لن أستطيع استلام أية رسالة خلال هذه الفترة، ويفضل الاتصال بي هاتفياً في حال إرسالكم لأية رسالة بعد انتهاء الفترة المذكورة للتأكد من استلامي إيها، نظراً لأن أعمال صيانة وتحديث الجهاز التي تمت العام الماضي استمرت أكثر من أسبوع. أما بخصوص الرسائل الهامة التي لا تحتمل التأجيل، يمكنكم الاتصال بي بشأنها هاتفياً على الرقم ٤١٦-٥٥٥-١٢١٢، أو إرسال رسالة بالبريد الليلي السريع.

آسف لهذا.

تشاك



إذا تعذر عليك إرسال رسالة رد عبر المجيب الأوتوماتيكي، يستحسن أن تكتب ملاحظة في نهاية كل إيميل ترسله قبل فترة إيقاف الجهاز إلى الأشخاص الذين تراسلهم عادة.

حفظ البريد:

باختصار، يمكنك حفظ البريد الوارد أوتوماتيكياً ببرمجة برنامجك البريدي لعمل ذلك. بالطبع سيتم حفظ كل البريد الوارد، ثم تقوم بإلغاء غير الهام منه يدوياً. ويمكن أن تحفظ البريد الهام على برنامج البريد كما ذكرنا - حيث يقوم النظام بحذفه بعد مدة من الزمن تحددها أنت - أو تحفظه في جهاز الكمبيوتر. عندما تريد أن تعود إلى رسالة سابقة لقراءتها، يمكنك أن تحدد هذه الرسالة بعبارة «لم تقرأ / Unread» فتظهر لك ثانية كرسالة جديدة عندما تفتح بريدك لاحقاً.

مخاطر تصحيح التجارب الطباعية:

لأسباب غير واضحة بالنسبة لنا، ولكننا خبرناها بعد كتابة أكثر من عشرين كتاباً، من الممكن أن تمر بعض الأخطاء التي لا نلاحظها أثناء قيامنا بقراءة البروفة الطباعية على الشاشة مع أننا من المستحيل ألا نلاحظها عند قراءتنا لرسالة مكتوبة على الورق. بالطبع يسهل على الشاشة تصحيح الأخطاء أو إضافة أية أخطاء محتملة - غير مقصودة طبعاً -.

أسس تصحيح الطباعة على الشبكة:

إذا كنت مضطراً لتصحيح البروفة الطباعية على الشاشة، هنالك خطوات أساسية عليك اتباعها هي:

تكبير الصفحة: لتسهيل قراءتك للرسالة وكشف الأخطاء، قم بتكبير الصفحة إلى ١٥٠٪.



استعمال نظارات القراءة: لا تنس وضع نظاراتك الطبية الخاصة بالقراءة - إن كنت تستعملها - من أجل قراءة الرسالة على الشاشة بشكل أوضح.

استعمال الإصبع كمؤشر: اقرأ الرسالة ببطء وتمعن مستعيناً بإصبعك لتتبع الكلمات إن لزم الأمر.

استعمال خط مريح وواضح: إن بعض الخطوط المطبعية أسهل وأوضح من غيرها، فاعتمد في رسالتك على هذه النوعية من الخطوط.

استعمال خط غامق للأحرف: تجنب استعمال الخطوط والألوان الفاتحة لصعوبة قراءتها على الشاشة.

وبجميع الأحوال، إذا أردت أن تصل رسالتك بدون أخطاء، اطبعها ثم قم بمراجعة النسخة على الورق إن أمكن، إذا احتجت لإعادة كتابتها، أو إذا كانت الأخطاء المطبعية كثيرة، لا تتردد بالقيام بذلك من جديد.

واعلم أن المصحح اللغوي الأوتوماتيكي لن يلاحظ كل الأخطاء، فكلمات مثل «theyre, their, there» باللغة الإنكليزية تعتبر صحيحة كلها بالنسبة للمصحح الإملائي، وقد يكشفها المصحح النحوي ولكنه غير موجود في معظم برامج كتابة الإيميل.

وقع كلام رسالتك على المتلقي:

عند كتابتك لرسالة إيميل، عليك توخي الحذر، لأن هذه الرسالة قد تبدو جيدة بالنسبة لك ولكنها قد تفسد صباح متلقيها بسبب كلماتك التي بدت له سلبية وعدائية، فمجرد تعليقاتك الانتقادية البسيطة قد تبدو مدمرة بالنسبة له.

ما سبب حدوث هذا؟ يكون كلام رسائل الإيميل مختصراً عادة مما يضطر القارئ لقراءة ما بين السطور. تمعن في الأمثلة التالية ولاحظ الفرق الطفيف بين



كيف نتحدث على شبكة الإنترنت

كلمات الجملة الإيجابية والجملة السلبية، ولاحظ أيضاً الخيط الدقيق الفاصل بين
الفضاظة والسلبية في الكلام وبين الكياسة واللفظ فيهما:

سلبية: إنني سعيد لأنك قمت أخيراً بالعمل الذي قمنا بتعيينك من أجله.

إيجابي: إنني سعيد لأنك تحاول القيام بالعمل الذي عيناك من أجله.

سلبية: أتعرف أن أسلوبك مضحك في قول ما تريده في الإيميل.

إيجابي: إن كتابتك تميزك بشكل فريد.

سلبية: لم تجبني بخصوص حساب شركة كوو. إنني أنتظر ردك منذ ستة أيام،...
الخ.

إيجابي: لم ألق منك أي رد على الإيميل الذي أرسلته لك بخصوص شركة كوو.
لا بد أنك غارق في العمل، لذا سأتصل بك.

/ ٥٠ / كلمة يمكنك استخدامها عند كتابة الإيميل:

نعرض عليك في الجدول التالي أكثر الكلمات الشائع استخدامها في الاتصال
عبر الشبكات، سواء في رسائل الإيميل أو في غرف المحادثة. بعض هذه الكلمات
يستخدم حصراً في الاتصال بين الشبكات، أما معظمها فيستخدم في وسائل
الاتصال التقليدية. لاحظ أن الكلمات «الجيدة» ليست دائماً إيجابية بالضرورة.

answer	رد
bookmark	مؤشرة الكتاب
associates	زملاء
crash	انهيار
brainstorm	فكرة بارعة
cyberspace	الاتصال عبر الفضاء
chat	محادثة
dialog	حوار
enhanced	معزز
command	طلب
evolving	متطور
cumulative	تجميعي / تراكمي



كيف نتحدث على شبكة الإنترنت

fast سريع	dynamic ديناميكي / حيوي
good listener مستمع جيد	entropy إنتروبيا
good to see you again	friends أصدقاء
تسرني رؤيتك ثانية	good question سؤال جيد
inclusive شامل	help / helpful مساعد / مفيد
model نموذج	join us انضم إلينا
online على الشبكة	mutual مشترك
operational تشغيلي	offline خارج الشبكة
site موقع	productive مثمر
structure بنية / بناء	solve حل
surf / surfing ركوب الأمواج	study ادرس / دراسة
team فريق	together معاً
tools أدوات / وسائل	virtual عملي / فعلي
useful مفيد	activity نشاط
weagree نوافق	agreed موافق
valuable قيم	build / building بناء
visit زيارة	code / coded رمز

/ ٥٠ / كلمة يجب تجنب استخدامها على الشبكة:

إن الكلام المستخدم في الاتصال بين الشبكات يختلف عن الكلام اليومي الذي نستخدمه في كتابة تقارير أو مذكرات العمل. لذا هنالك بعض الكلمات التي يجب تجنب استخدامها على شبكات الاتصال المذكورة في الجدول التالي:

anybody want to --- هل يريد أحد منكم - ؟

call this number for important information



كيف نتحدث على شبكة الإنترنت

- اتصل بهذا الرقم للحصول على معلومات هامة....
failure / system glitch فشل أو خلل في الجهاز
hard / hard way to من الصعب
I need employees... أنا بحاجة لموظفين..
Idiot savant عالم أحمق
Its a billion dollar proposition عرض يساوي بليون دولار
lost ضائع
newbie حديث العهد
patch يرقع
shutdown إغلاق
unavailable غير متوفر
unlikely بعيد الاحتمال
useless عديم الفائدة
إضافة إلى العديد من كلمات السباب المتداولة على الشبكات نظراً لغياب
الرقابة القانونية والرقابة الأسرية.
waste / wasted إهمال
awkward أخرق/ سمج
busy مشغول
clumsy / klunky أخرق
crisis أزمة
deleted ملغى
fix تحديد/ إصلاح
forget it إنس الأمر
get off دعني



أغرب عن وجهي get off / get out / get outta here
لا أستطيع I can't
... لدي صور تهكم I have pictures
(تجنب أية مراجع تحمل هذه الصيغة إذا كنت في حوار لا يتعلق بالعمل أو مع
شخص لا تعرفه ولا تثق به)
... لن أفعل / لن أقوم I wont
مستحيل impossi
أحمق jerk
فقدت الاتصال lost contact
افعل / اعمل make do
أبداً never
غير ممكن بالمرّة no way
غريب odd
أسلوب مفزع panic mode
ضحل shallow
غبى stupid
!please، take it easy هون عليك
لا يمكن إصلاحه unfixable
غير محترف unprofessional
! You'rea ___! you أنت ___!

ست طرق سهلة لتحسين نصوص الاتصالات:

هنالك ست نقاط تفيد الأشخاص الذين يعتمدون على كتابة النصوص:

■ قل ما تعنيه تماماً: ليكن كلامك - عند كتابة الرسالة - دقيقاً وتامّ المعنى، حتى لو
تطلب ذلك منك المزيد من الكلمات التي لم تكن ترغب في استخدامها. أما في



غرف الحوار، إذا لم تستطع التعبير بسرعة عن فكرتك انتقل إلى الفكرة التي تليها لأن من يتحاورون معك لن ينتظروا طويلاً حتى تتم طباعة جملتك.

■ اعرف من تتصل به: كما ذكرنا سابقاً يجب أن تعرف ما إذا كان من ترأسله أو تحاوره عبر الشبكة يعرف كل الاختصارات والرموز التي تستخدمها.

■ اسأل ولا تخمن: يقال: إن الولايات المتحدة كانت قد ألقّت القنبلة النووية على ناغازاكي، بعد هيروشيما، لأن رسالة الاستسلام التي بعثها اليابانيون لم تكن مفهومة جيداً. لذا عليك أن تسأل من أجل المزيد من التوضيح عندما يتعذر عليك فهم بعض الكلمات أو الجمل أو الاختصارات أو أيقونات التعبير عن المشاعر. صحيح أنك في هذه الحالة قد تبدو غير خبير بالاتصال عبر الشبكات ولكن هذا أفضل من احتمال حدوث سوء تفاهم.

■ حافظ على هدوئك: احتفظ بمشاعرك القوية للمكالمات الهاتفية أو للقاء من تحدثه وجهاً لوجه. فكر قليلاً كيف يبدو الأمر (في المثال التالي) بالنسبة للمشاركين الآخرين في اجتماع عمل عبر الشبكة:

«جان، لا بد أنك لا تملك أدنى فكرة عما يظنه الأكاديميون عن وضعك. إنك تتصرف بجهل وبعجرفة في آن واحد، تماماً كما يتوقع الجميع منك أن تتصرف».

إن مثل هذه الرسالة لن تحظى بالترحيب لا من قبل المتلقي ولا من قبل الآخرين الموجودين على الخط. وما يزيد الأمر سوءاً أن المتلقي المجروح قد يقوم ببعض الإجراءات بخصوص ملاحظتك القاسية عنه من الممكن أن تكلفك خسارة عمك أو خسارة شخص عزيز.

■ عرّف عن نفسك: عند استخدامك لبريد شخص آخر، تأكد من التعريف بنفسك وعدم إرسال الإيميل باسم شخص آخر. اكتب اسمك في سطر الموضوع أو إذا تعذر ذلك قم بكتابته في بداية نص الرسالة، كما في المثال التالي:



«عزيزتي السيدة بيكر، أنا جاك أرو، أكتب إليك عن طريق صندوق صديقي فريد البريدي لأن حاسوبي قد تعطل بعد تعرضه للاحتراق الأسبوع الماضي...»

■ تجنب الصيغ شديدة التكلف: ذكرنا هذه النقطة سابقاً ونعود لذكرها هنا ثانية؛ إن ما يبدو لك لائقاً على شاشتك - كالأسطر والصور التي تستخدمها لتوضيح فكرتك- قد يعطي عكس نتائج المرجوة، فقد يعطي رسالة مشوشة أو رسالة لن يتمكن القارئ من فتحها. إذا شعرت برغبة في إرسال رسالة بشكل وصيغة مختلفين، ابعث رسالتك هذه، بالصيغة التي يمكن لقارئك فتحها، على شكل ملف مرفق.

سبب ضرورة تجنبك لهذه العبارات:

من بين ملايين الكلمات، في مختلف لغات العالم، هنالك عدد من الكلمات علينا عدم استخدامها عند كتابة الإيميل، لأن المتلقي سيعتبرها إما غير لائقة وإما مقصودة. بالطبع لا نستطيع حصر هذه الكلمات والعبارات كلها، ولكن بإمكاننا أن نعرض عليك بعض ما يجب أن تحذر من استخدامها، وانتبه هنا أيضاً إلى أن الأسلوب التهكمي غير محبذ في الاتصال عبر الشبكات. من هذه العبارات:

- «أين كنت؟»

إيجابي: «لقد اشتقنا إليك»

سلبى: «كيف تصادف أنك لم تكن موجوداً عندما احتجنا إليك؟»

- «لا تخبرني».

إيجابي: «أخبرني!»

سلبى: «لا تخبرني».

- «لماذا؟»



كيف نتحدث على شبكة الإنترنت

إيجابي: «رجاءً اشرح لي الأمر».

سلبي: «لا أستطيع تصديق هذا!»

- «إنه أكبر من طاقتنا».

إيجابي: «من الصعب علينا التعامل معه».

سلبي: «ليس هاماً كي نزعج أنفسنا من أجله».

- «غير ممكن»

إيجابي: «مستحيل / غير ممكن!»

سلبي: «شيء عجيب!»

- «لن تصدق هذا...»

إيجابي: «إن هذا لأمر عظيم...»

سلبي: «استعد لسماع نبأ سيء...»

كما رأيت، من السهل أن تترك وتشوش قارئ رسالتك عندما تستخدم الكلمات غير الصحيحة. وأفضل طريقة لتجنب هذه المشكلة هي أن تعيد، أنت أو شخص آخر، قراءة رسائلك - أو الهام منها على الأقل - قبل إرسالها.

