



دخولك إلى الشبكة في العمل

تماماً مثل باقي المراسلات المتعلقة بالعمل، ينبغي أن تكون المراسلات التي تتم عبر الشبكة من النوع الذي يشعر من يستلمها بالراحة والحبور. ومن أجل الوصول إلى هذه الغاية، هنالك عدة طرق تساعدك في التعامل مع كافة الحالات التي قد تصادفك على الشبكة بحرفية واطزان، نقدمها لك بالتفصيل في الصفحات القادمة:

اختبار ذاتي حول مقدراتك في الاتصال عبر الشبكة

بخصوص العمل:

إليك الاختبار التالي الذي لا يقصد منه اختبار إمكانياتك في العمل وإنما لمساعدتك في تقويم مدى نجاح طريقتك بالاتصال بالزملاء والإدارة في العمل.

سيكون من السهل عليك معرفة الإجابة الصحيحة عن معظم الأسئلة، ولكن ليس الهدف من هذا الاختبار هو التوصل للإجابات الصحيحة لأنك لست في امتحان ولا في سباق مع أحد. أجب بأمانة عن كل سؤال حتى ولو كنت تشعر بأن الجواب الذي اخترته ليس أفضل الإجابات المطروحة. إن الهدف هنا هو تحديد



قدراتك الشخصية في مجال الاتصالات في العمل من أجل مساعدتك على تحسينها وتنميتها.

١. أرسلت زبونة هامة لدى الشركة رسالة مستعجلة عبر البريد الإلكتروني تحتاج لرد سريع. ولكن لسوء الحظ، ليس باستطاعتك الحصول على الجواب المناسب لحل مشكلتها قبل أربع وعشرين ساعة فماذا تفعل؟... هل:

أ- تبعث إليها إيميل تعلمها بإطلاعك على المشكلة وبأنه عليها الانتظار لمدة يوم قبل الحصول على حل لمشكلتها؟

ب- تتصل بالزبونة وتطلعها على الوضع؟

ت- ترسل لها فاكساً يؤكد إطلاعك على مشكلتها وتشرح لها سبب ضرورة الانتظار وتعطيها قائمة بالخطوات التي ستتبعها لضمان عدم تكرار حدوث هذه المشكلة ثانية؟

ث- تقوم بكل الخطوات السابقة؟

٢. أرسل لك مديرِك رسالة غاضبة ينتقدك فيها بالخطأ على إحداث مشكلة في المشروع الذي تعمل فيه دون أن يكون لك يد فعلاً في هذا الأمر. ما الذي تفعله في هذه الحالة...؟

أ- ترسل له رسالة إيميل مزعجة تعلمه بمدى جهله وخطئه، مهما كانت النتائج.
ب- تعطي لنفسك الوقت الكافي حتى تهدأ، ثم تكتب له رسالة إيميل مهذبه تعلمه فيها بأسفك لحدوث تلك المشكلة وتشرح له أنك لست المسؤول لا من بعيد أو قريب عنها، ومن ثم تبدي له استعدادك التام للمشاركة في حلها إن كان هذا بإمكانك.

ت - تدفع إلى مكتب المدير لحل المشكلة بشكل سريع.

ث - تكتفي بالاتصال به هاتفياً.

٣. تضطر لتنبية أحد معاويك عن مشكلة وجدتها في عمله، ولكنك لا تستطيع الاتصال به إلا عن طريق الإيميل لليومين القادمين لأنك خارج المدينة. أنت منزعج نوعاً ما من تلك المشكلة... فهل:

أ - ترسل له رسالة إيميل تشعره فيها بغضبك وتشرح له ما الذي يجب عليه عمله لتصحيح الخطأ الذي قام به.

ب - تؤجل الموضوع برمته لحين عودتك إلى المكتب، حتى لو كان ذلك سيؤثر نوعاً ما على الإنتاج.

ت - تقطع رحلتك وتعود على جناح السرعة.

ث - ترسل له رسالة إيميل مهذبة تطلعه فيها على كيفية إصلاح الخطأ، وتنتظر لحين عودتك إلى المكتب لتشرح له كم كنت ممتعضاً منه لذلك الخطأ الذي ارتكبه.

٤. عند الإعداد لإجراء اجتماع عبر الشبكة تكون فيه طرفاً رئيسياً محاطاً بعدد من

المدراء، وتلاحظ فجأة أن الكاميرا بعيدة عنك،... ما الذي تفعله؟

أ - هل تطلب بلطف توجيه الكاميرا عليك؟

ب - هل تغير مقعدك لتصبح أقرب إلى الكاميرا؟

ت - هل تتقبل الأمر كما هو؟

ث - هل تقوم بتحريك الكاميرا غير آبه باعتراض المصور؟

٥. لديك مدير أو مساعد أو موظف يرفض استخدام البريد الإلكتروني،... فهل:

أ - ترسل له كتاباً لتعليم كتابة الإيميل.

ب - نظراً لعلمك بأنه لا يقرأ البريد، ترسل له إخطاراً بضرورة حضوره اجتماع ما أو تخبره فيه عن حادثة معينة - ثم تتأكد من عدم قيام أحد بإخباره بتلك الحادثة.

ت - تقترح عليه أن تقوم أنت بطباعة بريده.

ث - إذا كان ذلك الشخص هو مديرك، تقوم بتغيير عملك.



٦. تحضر اجتماع يتم على الشبكة لتعيين الأشخاص في مكاتب البيع البعيدة. وتلاحظ أن عدداً كبيراً من الأشخاص يتحدثون ويثرون بينما أنت تجيب على أحد الأسئلة، ومن ثم يتغير موضوع الاجتماع، ما الذي تفعله في هذه الحالة؟... هل:
- أ - تكتب السؤال الذي تجيب عنه كي يعرف الجميع عما تتحدث. إذا كان السؤال طويلاً هل تختصره أو تكتب جزءاً منه فقط أم أنك تجعله جزءاً من إجابتك؟
- ب - تقترح تقسيم عدد الحاضرين إلى مجموعات أصغر؟
- ت - تبقى هادئاً وتقرأ كتاباً؟
- ث - تكتب رداً سريعاً دون الاهتمام بمن سيقروؤه؟

الإجابات:

١. الإجابة الصحيحة هي (ت)، لأن الإجابات الأخرى ستجعلك تبدو وكأنك غير مهتم بالزبون، وبالتالي ستزيد من احتمال خسارتك لعملك.
٢. الإجابة الصحيحة هي (ب)، لأن الإجابات الأخرى قد تربط بينك وبين المشاكل إلى الأبد في نظر المدير. كما أن هنالك احتمال حدوث نتيجة غير مرضية بالنسبة لك إذا ما واجهته بالذهاب إليه أو بالتحدث إليه هاتفياً.
٣. الجواب الصحيح: ت. على فرض أن الموظف يتفقد الإيميل باستمرار، فإن المشكلة ستحل سريعاً مع احتمال أن يتلاشى غضبك قبل عودتك إلى المكتب.
٤. الجواب الصحيح: أ. اطلب من المصور تعديل وضع الكاميرا ولا تقم بذلك بنفسك فهذا ليس من اختصاصك. وربما إذا اغتاض المصور منك قد لا يهتم بإظهار صورتك بشكل واضح. كما أن تغيير مقعدك لن يكون ملائماً، لأن المحرك الرئيسي للاجتماع يجب أن يكون على رأس الطاولة.
٥. الجواب الصحيح: ب. لأن هذا سيكون درساً موجعاً للشخص الذي يرفض التواصل مع غيره عبر الشبكة.
٦. الإجابة الصحيحة: أ. لا يسعك إلا إن تبذل قصارى جهدك، وإن إدراجك للسؤال عند إجابتك عليه قد يعيد الحاضرين إلى الموضوع الرئيسي للاجتماع.



ما الذي تعنيه نتائج الاختبار:

إن هذا الاختبار هو طريقة سريعة لتقويم خبرتك وسهولة تعاملك مع موضوع الاتصال عبر الشبكة في مجال العمل. ولتعرف إذا ما كنت جيداً في هذا المجال، عليك أن تكون قد أجبت على خمسة إجابات صحيحة من أصل ستة. إذا كانت إجاباتك الصحيحة أقل من ذلك، سيساعدك هذا الفصل على تحسين مستواك في هذا المجال وبصورة سريعة، قد تحتاج أيضاً لقراءة كتاب كيف تتحدث في العمل (How to Say It At Work).

كلمات يمكنك استخدامها على الشبكة في مجال العمل:

خبير	نوافق
يعتبر	البديل
حذر	مع الموافقة
بحذر	توازن
تزايد	تعهد
حكمة	مفهوم
إطلاع	متعاون
مرونة	حذر
مرن	كاف
تم اختياره	يقوم
ثقة	مرونة
نمو	هدف
ولاء	معلوم
مكافأة	يتباحث
ثانوي	موضوعي



خطة	فرصة
أوليات	منظور

بعض المصطلحات المستخدمة في مراسلات العمل على الشبكة:

نقطة جديدة	طريقة جديدة
اتطلع إلى العمل معكم	تحقيق الأهداف
تعديل الأوليات	اعتبارات أخرى
تجربة لا تقدر بثمن	من منظور خارجي
تحليل الأسواق	أفضل سيناريو/حل للقضية
مستوى جديد من المثابرة	الأفضل للشركة / للفريق
احتمالات جديدة	تفكير حذر
أرقام معتمدة	ضمان النوعية
بدءاً منذ اليوم	أتعهد تجاه الشركة
تفكير إستراتيجي	تفكير واضح
فكر بالأمر جيداً	اعتمد عليّ
صعوبات في تطبيق	تخفيض النفقات

كلمات يستحسن تجنبها في مراسلات العمل:

مستحيل	خائف
خاسر	ممل
رخيص	لا أستطيع



أحمق	كارثة
جاهل	سوء إدارة
رفض / أرفض	غير مفيد
غير قادر	غير مستعد
غير جدير	عديم القيمة
خاسر	متعب

عبارات خاصة بالعمل يستحسن تجنبها على الشبكة:

تأخير طويل	ربما في العام القادم
خارج عن سلطتي	لا تعتمد عليّ
ليس من شأني	لا شيء يحدث
لا تحضر الاجتماع على الشبكة	لا أحتاج إلى ملاحظاتك
لا أستحق هذا	تكنولوجيا قديمة
أنا لا أقرأ بريدي الإلكتروني بالمرة	متعب جداً
أقرأ بريدي الإلكتروني مرة واحدة في الأسبوع	لا تستطيع
سأستقيل إذا استقلت	أنت تتوقع الكثير
لقد سئمت هذا	تحتاج للمزيد من التدريب
تأخير غير ممكن	أنت ضعيف الخبرة في فن المحادثة
ينبغي عليك	أسلوبك ضعيف في كتابة الإيميل
إنها ليست مسؤوليتي	أسلوبك في الكتابة من الدرجة السابعة
لا شيء يحدث	لا يمكن



ما هو الاجتماع الإلكتروني / E - Meeting :

هو اجتماع يعقد بين الموظفين والمدراء، وأحياناً العملاء، ورجال الصحافة، بالإضافة لأي شخص يستطيع دخول الكمبيوتر. ميزة هذا النوع من الاجتماعات هو أنها تعقد في غرف إلكترونية خاصة أو في غرف التشات لا في غرف الاجتماعات التقليدية، وبالتالي فإنها تسمح لأشخاص من مختلف بقاع الأرض بحضور الاجتماع دون الحاجة لبذل عناء السفر. وعن طريق هذه الوسيلة يمكن حضور مختلف الندوات الثقافية والمحاضرات العلمية والمؤتمرات العامة... الخ.

إن مثل هذا النوع من الاتصالات التي تجري في مجال العمل تحتاج لاختيار صحيح للمفردات والعبارات. وتتعدد الأمور أكثر عندما يكون الموضوع حساساً، ويكون عليك نقل رسالة ما دون جرح شعور المتلقي. ولا تنس أنك في الاجتماعات التي تتم عبر غرف المحادثة مضطر لإعطاء إجابات وردود سريعة على كل الأسئلة والتعليقات التي توجه إليك.

الوصايا العشر للاتصال عبر الشبكات في العمل:

ينبغي للاتصالات التي تجريها في مجال العمل أن:

١. تعكس مركزك في الشركة.
٢. بليغة وموجزة وسهلة القراءة ومفهومة في آن واحد.
٣. يكون طولها معقولاً، سواءً في غرف الحوار أو رسائل الإيميل.
٤. تخلو من التثرثرة والتعليقات المزعجة التي من الممكن أن تؤثر على مستقبلك المهني في الشركة.
٥. تتم في الوقت اللازم، أي أن ترد عليها في حينها دون تأجيل.

٦. تكون بعيدة عن المزاح والتهكم الذي قد يساء فهمه .
٧. تكون خالية من الأمور الشخصية الحساسة، أي على سبيل المثال لا تقوم بطرد موظف لديك عن طريق الإيميل .
٨. في حال حضور اجتماع على الشبكة Meeting-E، عليك التركيز جيداً حتى تستطيع الرد على كافة الاستفسارات والأسئلة التي توجه إليك .
٩. تكون خالية من عبارات التلاعب بالألفاظ وأيقونات المشاعر، لأن مكانها ببساطة ليس هنا .
١٠. توجه إلى الشخص أو الأشخاص المعنيين فقط .

طريقة الاتصال بالأشخاص الذين لا يجيدون فن الاتصال الإلكتروني:

على الرغم من أن الحاسوب اخترق معظم مجالات العمل، إلا أن كثيراً من الأشخاص مازالوا يخشون أو لا يجيدون التعامل معه، وهم إما أولئك الأشخاص الذين لا يهتمون كثيراً بعملهم وبضرورة تطوير أنفسهم، وإما كبار السن الذين يجتنبون التعامل مع الكمبيوتر لأن سن تقاعدهم بات قريباً، أو بعض المدراء الذين مازالوا يصرون على أن تطبع لهم سكرتيراتهم البريد اللازم على رزمة أوراق.

كيف يمكننا مساعدة أولئك الأشخاص؟ إليكم بعض الاقتراحات:

- **حاولوا تفهمهم:** حاولوا اكتشاف أسباب رفضهم أو خوفهم من التعامل مع وسيلة الاتصال هذه، قد يكون لديهم أسباب مقنعة كخوفهم من أن تعيق المشاكل التي قد تعترضهم مع الحاسوب وتيرة عملهم وسير إنتاجهم. على كل حال، إن بعض الأنظمة المعقدة تساعد في عدم تشجيع أولئك الأشخاص على خوض التجربة.

- **تأكدوا من وجود عدد كاف من الحواسيب:** لقد ولى عهد اشتراك قسم أو فرع كامل بجهاز كمبيوتر واحد. ولكن مع ذلك قد نسمع عن اشتراك شخصين



في استخدام الجهاز نفسه. ينبغي تأمين جهاز كومبيوتر متصل بالشبكة لكل موظف من أجل زيادة الإنتاج والمحافظة على الخصوصية.

- **حددوا موعداً نهائياً:** يجب تحديد موعد نهائي يتم بعده تبادل جميع المراسلات إلكترونياً. ومن أجل إتمام ذلك، يعطى أولئك الأشخاص دروساً عملية في كيفية التعامل مع وسيلة الاتصال الجديدة.

- **اجعلوا كافة اتصالاتكم ومراسلاتكم تتم إلكترونياً:** وبهذا سيشعر الآخرون أنهم مستبعدون إذا لم يتعاملوا مع طريقة الاتصال الجديدة هذه.

أما في حال تعاملك مع أحد العملاء أو مع مديرك، عليك أتباع الطريقة التقليدية في الاتصال حتى لو أضاف هذا عبئاً جديداً عليك.

خمس خطوات لكتابة إيميل خاص بالعمل بالطريقة المثلى:

لا تختلف رسائل العمل المرسلة بالبريد الإلكتروني عن تلك المرسلة بالبريد العادي من حيث الأسلوب والصيغة، إلا أنها تختلف عنها في أمر واحد هو أن رسالة الإيميل يجب أن لا تكون محشوة بكلام زائد، لأن هذا الحشو سيضطر القارئ أو المتلقي إلى إهمالها عوضاً عن قراءتها. وينطبق هذا خاصة على الأشخاص الذين هم في موقع الإدارة والذين يتلقون مايزيد عن خمسمائة رسالة إيميل يومياً. يجب أن تكون الرسالة غير طويلة لدرجة إهمالها أو تأجيل قراءتها، وغير قصيرة جداً لدرجة تشعر القارئ بأنها غير ودية.

نقدم لك هنا خمس خطوات تساعدك على كتابة إيميل العمل على أكمل وجه:

١. **فكر جيداً إذا ما كان الإيميل هو أفضل وسيلة لاتصالك:** فإذا لم يكن الأمر كذلك، اختر وسيلة أخرى كالرسالة التقليدية أو الهاتف. أما إذا كان الإيميل هو الوسيلة الأنسب، فقم بالخطوات المذكورة أدناه.

٢. بعد ذكر التحية، قم بذكر فكرة رسالتك الرئيسية في السطر الأول لتلخيص محتوى رسالتك: فإذا لم يقرأ المستلم رسالتك بأكملها، سيقراً هذا السطر على الأقل، فإذا شدة موضوعها سيتابع قراءتها بالتأكيد.

٣. اكتب في نص رسالتك شرحاً لفكرتك الرئيسية: إي ليكن نص رسالتك متعلقاً تماماً بالفكرة ولا يحيد عنها.

٤. انتبه إلى عدم تجاوز رسالتك الطول المقبول: إذا كان نص رسالتك يملأ الشاشة، فلا بأس بهذا المقدار. ولكن بما أن استيعاب الشاشات يختلف من جهاز إلى آخر، احرص على ألا يزيد نص رسالتك عن ١٠٠ كلمة.

٥. لا تنس كتابة خاتمة: يمكن أن تحتوي الخاتمة ملخصاً للرسالة أو على طلب باتخاذ الإجراءات اللازمة أو على شكر... الخ. لكن طولها يجب ألا يتجاوز ثلاث جمل أو أربع. يمكنك وضع خط تحت الطلب الذي تكتبه في الخاتمة للتأكيد، كما في المثال التالي:

● **أطلب منك هذا الطلب الوحيد: الرجاء التأكد من تجهيز المحاسب للشيكات يوم الجمعة المقبل لدفعها إلى معمل الإسمنت وإلا فإنهم لن يرسلوا لنا الكمية المتفق عليها يوم الاثنين المقبل - مما يعني تأخير البدء بالعمل عوضاً عن الإسراع به.**

بعد ذلك، قم بوضع العبارة التي تدل على توقيعك (مثال: شكراً، ساني)، وأعد قراءة رسالتك للتأكد من خلوها من الأخطاء الكتابية أو النحوية.

موضوع الخصوصية:

أقرت المحكمة العليا في الولايات المتحدة بحق الشركة أو المؤسسة التي تعمل بها بقراءة بريدك الإلكتروني كلما رغبت في ذلك. وينطبق هذا على المراسلات الصوتية عبر البريد الإلكتروني وعلى المكالمات الهاتفية أيضاً. كما يحق للشركة مراقبة ملفاتك لاستخدامها ضدك عند الاضطرار لذلك.



ما الذي يستدعي مراقبة ملفاتك أو اتصالاتك؟ هنالك عدة أسباب، من أهمها استخدام بعض الكلمات أو العبارات المشينة والخادشة، الأمر الذي يدفع بأمن النظام لإرسال نسخة عن هذا البريد أوتوماتيكياً إلى شرطة البريد الإلكتروني.

الحل الوحيد الأفضل أمامك في هذه الحالة للمحافظة على خصوصية مراسلاتك هو استخدام برنامج له شفرة خاصة، ولا تستخدم البرنامج المقدم إليك من الشركة. على كل حال، يستطيع رجال الأمن فك الرموز والشفرة المختلفة عند اللزوم.

مراسلة مديرك:

إن معظم الشركات، ومعظم المدراء، مضطرون هذه الأيام للتعامل مع البريد الإلكتروني، باستثناء الشركات الصغرى التي مازالت تتعامل مع البريد التقليدي. لذا من الضروري أن تطلع على بروتوكول أو أصول كتابة الموظف لإيميل العمل.

هنالك مبدئياً تسعة أنواع من المدراء والرؤساء والمشرفين والمسؤولين، يحتاج كل نوع منهم إلى طريقة خاصة في التعامل. هذه الأنواع هي:

١. المدير المعقول.
٢. المستبد.
٣. شديد الحرص.
٤. متصيد الأخطاء.
٥. الذي يلقي بالمسؤولية على غيره.
٦. الحالم.
٧. البطيء.
٨. البركان.

إليك هنا كيفية التعامل مع كل نموذج من المدراء.

المدير المعقول:

إنه أفضل الجميع. إنه منصف في أغلب الأحيان، ويحتفظ برياسة جأشه عند مواجهة المشاكل، وهو علاوة على ذلك مستعد للاعتراف بأخطائه. لذا من السهل أن تحب مثل هذا الشخص، بل من الممكن أن يصبح صديقاً لك مع مرور الوقت.

تأخذ المراسلات مع مثل هذه النوعية من المدراء طابعاً رسمياً في البداية، ثم تأخذ بعد فترة صيغة المراسلات البسيطة نوعاً ما إذا طالت مدة العمل مع المدير، وحفظ كل من المدير والموظف أسلوب الآخر. ينطبق هذا على المراسلات المتعلقة بنقل بعض المعلومات والتفاصيل إلى المدير وبرمجة المواعيد والاجتماعات وغيرها. أما الأمور الأكثر أهمية، فيجب أن تتم بصورة شخصية لا عن طريق الإيميل، إلا إذا كان أحدكما في رحلة عمل أو يعمل بعيداً على أرض المشروع أو ما شابهه.

المدير المستبد:

يمكن أن نجد مثل هذه الشخصيات في المنظمات والمؤسسات الكبرى، لأن معظم الإدارات العليا تخلط بين الاستبداد وحسن التدبير والتصرف. لا يمكنك سؤال مثل هذه الشخص عن أي شيء أو لفت نظره لأي أمر، لأنه يعتبر كلامه أو امر يجب تنفيذها وقراراته صائبة لا يمكن الرجوع فيها.

إذا اضطرت للعمل مع مثل هذه الشخصية، حاول أن توثق كل أمر أو طلب يأتيك منه، وتأكد من فهمك التام لذلك الطلب. وبهذه الطريقة فإنك تحمي نفسك عندما يرتكب هو أي خطأ يلفت الأنظار إليه.

إليك هنا بعض العبارات التي يمكن أن يستخدمها هذا النوع من المدراء:

١. من الأفضل لك أن...
٢. لا تجرؤ على...
٣. لقد خاب أمني بك كثيراً...
٤. عندما كنت { } كنت أفعل...
٥. إذا كنت لا تستطيع / لا تريد...



يحب المدراء المستبدون عادة أن يستعملوا عبارات وأكليشيات خاصة قديمة يأخذونها من كتب الإدارة القديمة، حتى لو كانت غير ملائمة أو سخيفة أحياناً، لذا لا تستبعد سماعها .

نموذج رسالة ترسلها إلى مدير مستبد:

مرحباً سيد سعيد:

بناءً على اجتماعنا الذي تم اليوم، أود التأكد من رغبتك في إرسال عشرة طلبات من أجل تسليمها يوم الإثنين المقبل. لقد أرسلت الطلب إلى الشركة وتأكدت من وصوله. ستكون البضاعة موجودة في المخازن قبل يومين من الموعد المطلوب. إذا أردت تغيير أي شيء، أرجو إعلامي بذلك قبل يوم الغد أي قبل شحن البضاعة.

المدير شديد الحرص (البخيل):

يوجد هذا النوع من المدراء عادة في مكانين: إما في الشركات الصغيرة التي يكون فيها المدير هو صاحب العمل، لذا تجده قلقاً دائماً من ازدياد المصاريف ومن انخفاض الأرباح، وإما في الشركات الكبرى حيث تتم الموازنة بين مصادر الدخل (أنت) وبين كلفة التجهيزات والمصاريف العامة - بما فيها ثمن القهوة التي توزع على المكاتب.

من العبارات التي قد تتكرر في مراسلات مثل هذه النوعية من المدراء:

- ١ . توفير كل قرش...
- ٢ . لا نستطيع تحمل كلفة كذا...
- ٣ . هل لديك فكرة عن كلفة هذا...
- ٤ . ستصرخ مديرة الحسابات عندما ترى هذه الأرقام...
- ٥ . تعلم أنني أريد هذا تماماً كما تريده أنت، ولكن...

يكون هؤلاء المدراء عادة هادئين، لأنهم يقضون معظم أوقاتهم وهم يقربون صفحات الإنترنت بحثاً عما من شأنه توفير المزيد من القروش. لذا فإن مراسلتهم ينبغي أن تكون على الشكل التالي تقريباً:

نموذج رسالة إلى مدير حريص:

سيد سعيد: بناءً على اجتماع اليوم، بحثت عن أسعار مفاتيح ألفا الكهربائية واستطعت - بعد الاتصال بعدد من البائعين - الحصول على السعر الأنسب بالإضافة إلى عرض تشجيعي وهو أننا إذا اشترينا كمية معينة من المفاتيح ودفعنا ثمنها خلال عشرة أيام سيخفضون لنا ١٢٪ من ثمن المفتاح.

الرجاء إعلامي بضرورة اتخاذ إجراءات الشراء إذا كان هذا العرض مناسباً بأسرع وقت كي نستفيد من عرض التخفيض المقدم لنا.

متصيد الأخطاء:

هذا النوع من الأشخاص هو الذي يجعلك تشعر بعدم الرضا تجاه كل ما تقوم به، إنك لن تستطيع أبداً إرضاء مثل هذا النوع من المدراء، ولكنك على الأقل تستطيع أن تحمي نفسك منه بطريقة اتصالك به، أحسب بحذر كل الخطوات التي تقوم بها عند تعاملك معه.

يستخدم متصيد الأخطاء عادة العبارات التالية:

١. لقد تأخرنا في تسليم المشروع. أتمنى لو كان بالإمكان فعل شيء أفضل من هذا.
٢. إليكم أليس، إنها نموذج الموظف الذي يعمل ليل نهار من أجل مصلحة الشركة. أتمنى لو يحدو الجميع حذوها.
٣. إن هذا وقت عصيب يمر على الشركة، وبدون بذل طاقاتكم القصوى قد نضطر لإغلاق بابها العام القادم. أنتم تعلمون كم أكره أن آخذ من وقتكم المخصص للأسرة والإجازة، ولكن...
٤. نستطيع القيام بهذا الأمر من دونك...



كما ذكرنا، من الصعب إرضاء هذا النوع من المدراء مهما فعلت ومهما بذلت من أجل إرضائه حتى لو قمت ببعض الأعمال الإضافية ومجاناً. لذا فإن أفضل طريقة تذكره فيها بمدى حرصك على العمل هي اتباع الأسلوب التالي في مراسلاتك معه:

نموذج رسالة موجهة إلى مدير متصيد للأخطاء:

سيد سعيد:

لقد أنهيت حسابات المشروع في فترة عطلة نهاية الأسبوع. وأنا الآن أحاول أن أقسم العمل المتبقي الذي كان على هيفاء إنجازه على باقي موظفي القسم. إذا احتجت الاتصال بي في عطلة الأسبوع القادم، يمكنك الاتصال بي على الرقم ٥٥٥١٠١٩. لن أغانر المنزل في العطلة لأنني أريد أن أنهي ما تبقى من أعمال - حتى لو كنت أنت ستمضي عطلتك على شاطئ البحر، الرجاء ترك رقم هاتفك الخليوي في حال قررت السفر.

المدير الذي يلقي اللوم على الآخرين:

هو ذلك النوع من المدراء الذي يرفض تحمل مسؤولية أخطائه، إما بتجنب ذكرها وإما بإلقاء اللوم على الآخرين (على مدراء الأقسام الأخرى أو على الموظفين البسيطين لديه). لذا عليك أن تحمي نفسك جيداً عند العمل مع هذه النوعية من المدراء، وإلا فإنك معرض لخسارة عملك.

العبارات التي يمكن أن يستخدمها هذا المدير:

١. أعلم أنه لم يكن مشروعك، ولكني ظننت أنك ستستخدم حدسك لكشف هذه الأخطاء.

٢. إنها ليست غلطتي أنك لا تعرف ما يكفي كي يمكنك من كشف الأخطاء.

٣. لم أكن أملك أدنى فكرة عن كونك لا تستطيع...

٤. لا بد أن هنالك سياسة ما للخروج من هذه الأزمة...



من الصعب التعامل مع هذا النوع من المدراء، فإذا تلقيت اللوم منه على بعض الأشياء الصغيرة، يمكنك تجاهل الأمر. أما إذا كان ذلك سيعرض مستقبلك المهني للخطر فعليك اتخاذ ما يلزم من تدابير الحيطة، أفضل ما يمكنك عمله في هذه الحالة هو الاحتفاظ بالوثائق المتعلقة بعملك إضافة إلى الاحتفاظ بنسخ عن رسائل الإيميل التي يرسلها إليك كي تستخدمها عند الحاجة.

إذا وجدت أنه يوجه اللوم إليك على غلطة لم ترتكبها وقررت مواجهته، يجب أن يكون موقفك أو أسلوبك في المواجهة قوياً ولكن لطيفاً في الوقت نفسه. إذا اشتدت المواجهة، يستحسن أن تغادر المكان إذا أمكن أو أن تعتذر وتترح تأجيل المواجهة لحين تهدأ النفوس.

نموذج عن رسالة موجهة إلى المدير الذي لا يحب تحمل مسؤولية الخطأ:

سيد سعيد: لقد أمضيت عطلة نهاية الأسبوع وأنا أدرس مشاكل مشروع ألفا، وقد وجدت، على عكس ما ورد في تقريرك، أنني قد قمت بالإجراءات الصحيحة اللازمة بناءً على التجربة التي أملكها. إنني أرغب، من أجل عملنا في المشروع المقبل، أن أعمل معك عن قرب أكثر كي أستفيد من خبراتك.

المدير الحالم:

إنه الشخص الذي كانت لديه رؤية خاصة من أجل الشركة، ولكنه فشل في تنفيذ هذه الرؤية بطريقة أو بأخرى. قد تحمل رسائل هذا النوع من المدراء العبارات التالي:

١. فكرتهم العظيمة الأخرى.
٢. الصورة الضخمة من وجهة نظرهم.
٣. يجب اعتماد أساليب جديدة في الإدارة.
٤. تقديم دراسات أولية عن أي مشروع.



في حال عملك مع مثل هذه الشخصية، عليك القيام بالأعمال التي يتوجب عليك القيام بها. لأن المدير الحالم يعتقد أن الوقت مازال كافياً لإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث من أجل الوصول إلى أفكار جديدة.

نموذج رسالة موجهة إلى مدير حالم:

السيد سعيد: أظن أن فكرتك الجديدة المتعلقة بمشروع ألفا فكرة رائعة. للأسف فإن برنامج عملي اليومي مليء بالأعمال الهامة التي يتوجب علي إنجازها. لذا أعتقد أنه من الأفضل البحث عن شخص متفرغ يستطيع تنفيذ هذه الفكرة بالشكل الأفضل.

المدير البطيء:

هنالك نموذجان من هذه النوعية من المدراء. النموذج الأول يمثل المدراء الذين يعوزهم الذكاء الكافي، والنموذج الثاني يمثل المدراء الذين لا يستطيعون الإشراف والسيطرة على سير العمل بسبب نقص الخبرة الكافية لديهم أو بسبب كسلهم. ليس من الصعب التعامل مع كلا النموذجين، وتستطيع التعرف إلى مثل أولئك الأشخاص من خلال العبارات التالية التي قد يستخدمونها في مراسلاتهم عبر البريد الإلكتروني:

١. عمل رائع! يمكنك المتابعة (قد تصدر هذه العبارة عن شخص لا يعرف بالضبط ما العمل الذي تقوم به وكيف تقوم به).
٢. اشرح لي ثانية لم نحتاج لهذا.
٣. ألق نظرة على مشروع ألفا ثم أعطني تقريراً مفصلاً عنه.
٤. عليكم تنفيذ هذا العمل وحدثكم دون الرجوع إليّ.

إن أفضل طريقة للتعامل مع مثل هذا المدير هي أن تقوم بعملك دون الرجوع إليه. والتعليم هو مفتاح النجاح في مثل هذه الحالة، علمٌ مديرك أو بالأحرى دربه على طريقة العمل التي تتبعها أو على أن يبقى بعيداً عن طريقك على الأقل.

نموذج رسالة إيميل موجهة إلى مدير بطيء التصرف:

السيد سعيد: كما تعلم، لقد اقترب موعد تقديم الموازنة الفصلية إلى المساهمين. إن مسؤولية إعداد الدراسة والمخططات اللازمة بالإضافة إلى أعمال الطباعة تقع على عاتق قسمنا، ونحن جميعاً مستعدون للبدء بالعمل. كل ما نحتاج إليه لبدء العمل هو أن تحصل لنا على الأرقام النهائية للموازنة من قسم الشؤون المالية قبل ١٢ حزيران، وسنتكفل نحن بالباقي.

المدير الثائر كالبركان:

إن هذا النوع من المدراء هو أسوأهم على الأغلب. وهو يشترك مع المدير اللوام بأنه يعترض على كل شيء تقريباً ويلوم كل ما يقوم به الآخرون تقريباً، إلا أن طريقتهم في التعبير تكاد تكون مدمرة، لذا يتعلم من يعمل معهم تجنبهم لتفادي الدخول في مواجهة معهم.

يعتمد أسلوب هذا النوع من المدراء في كتابة رسائلهم على العبارات الآتية:

١. في كل الأيام التي مرت عليّ كمدير، لم أشاهد مثل هذا...

٢. إن هذا كلام تافه...

٣. لا تدعني أرى وجهك ثانية هنا حتى تقوم...

٤. أنت أحمق جداً، لا أعرف من عينك في هذه الوظيفة.

٥. ما الذي يكلفه سير العمل بالطريقة الصحيحة هنا؟

إن الإيميل هو الوسيلة الأمثل للتعامل مع هذا المدير، لأنه يبعدك عن الاحتكاك به وجهاً لوجه ويجنبك التعرض لنوبات غضبه. وعند الأزمات، تجاهل غضبه وقدم له اقتراحاتك بشأن حل مشاكل العمل عبر الإيميل، ولا تتورط بالدخول معه في أي نقاش مباشر لأنك ستكون أنت الخاسر حتماً.



نموذج عن رسالة موجهة إلى مدير كالبركان:

سيد سعيد: لقد نظرت في المشكلة التي عرضتها صباح اليوم ووجدت طريقة لتسريع العمل في مشروع ألفا. في الحقيقة ما سأعرضه فيه بعض المخاطرة ولكننا مضطرون لهذا نظراً لضيق الوقت ولمعرفتي بمدى أهمية إنهاء المشروع في الوقت المحدد. إليك اقتراحاتي مرفقة بجدول معدل لسير العمل...

مراسلة نظرائك في الخبرة:

إن الاتصال بمثل هؤلاء الأشخاص أسهل بكثير من الاتصال بقليلي الخبرة في هذا المجال. ويصنف هؤلاء الأشخاص إلى زمر:

- الأشخاص الذين تعرفهم وتعمل معهم يومياً تقريباً.
- الأشخاص الذين تعرفهم ولكنك لا تعمل معهم عن قرب.
- الأشخاص الذين تعرفهم بالاسم فقط.

وهنا أيضاً عليك الفصل بين أشخاص الزمر المذكورة أعلاه وفقاً لطريقتهم بالتعامل مع غيرهم:

- أشخاص من السهل التعامل معهم.
- أشخاص يصعب التعامل معهم.
- أشخاص ضعيفي الخبرة وغير منتجين.

اختبر الماء قبل أن تقفز فيها:

عندما تستلم عملاً في مؤسسة ما، عليك أن تبقي اتصالاتك عبر الإيميل بباقي الموظفين رسمية نوعاً ما ولكن ودودة في الوقت نفسه، إلى أن تتعرف جيداً عليهم. واتبع الأسلوب نفسه في الاجتماعات التي تتم عبر الشبكة. وانتبه لعرض كل الملاحظات التي لديك على شكل اقتراحات لاعلى شكل انتقادات.

الأشخاص الذين تعرفهم وتعمل معهم بشكل يومي تقريباً:

ليس من الضروري أن يكون هؤلاء الأشخاص يعملون في مكتبك نفسه، إذ من الممكن أن يكون عملك معهم يتم عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني. إليك أدناه نماذج عن رسائل تكتبها لمثل أولئك الأشخاص وفق ما يتناسب مع طبيعة كل منهم:

١. **الأشخاص الذين يسهل التعامل معهم:** وهم الأشخاص الذين ترتاح بالعمل معهم بسبب جو المرح والمزاح الذي ينشأ بينكم حتى أثناء حل مشاكل العمل، ولأنك تستطيع الاعتماد عليهم عند الأزمات. تكون رسالة الإيميل التي تكتبها لمثل هؤلاء الأشخاص غير رسمية، كما لو أنك ترسلها إلى أصدقائك كما في النموذج التالي:

هيا ساني:

أين الجداول التي وعدت بتسليمي إياها بالأمس؟ لا تخبرني بأنك قد اختفيت مجدداً، أحضرها حالاً وإلا فإنك تعلم ما الذي يمكن أن أفعله. ما رأيك أن نتناول طعام الغداء الساعة ١١،٣٠ في مطعم مورفي؟

جون

إن مثل هذه الرسالة تدل على نوع من الألفة ورفع الكلفة بين المرسل والمرسل إليه، ومن الممكن أن يستخدمها تعبيراً واختصارات لا يفهما أحد غيرهما عند قراءته للرسالة.

٢. **أشخاص يصعب التعامل معهم:** وهم الموظفون القريبون منك في محيط العمل ولكنهم يحيلون حياتك إلى جحيم عند التعامل معهم. إن أفضل أسلوب للتعامل معهم هو الأسلوب الرسمي. قم بشرح كل ما تريده بالتفصيل كي لا يأخذوا على رسالتك أي مأخذ، وبهذا فإنك تحمي نفسك عند حدوث خطأ ما.



تستطيع (بل يجب عليك) أن تحسن علاقتك بمثل هؤلاء الأشخاص، ولكن إن وجدت أن هذا مستحيل، تقيّد عند مراسلتهم بأسلوب هذه الرسالة:

سيد ساني:

أود الاستعلام عن جداول ومخططات تجهيزات مشروع فوربين التي وافقت على تزويدي بها بالأمس. الرجاء إرسال تلك الجداول عن طريق الإيميل. إذا كانت لديك أية مشكلة بخصوص التجهيزات أو تحتاج لأية معلومات إضافية لإتمام الجداول، الرجاء إعلامي، إنني مضطر لتقديمها صباح الغد إلى مجلس الإدارة، لذا فإنني بحاجة للحصول عليها اليوم لتحضير ما سأقوله في الغد.

أعلم بأنك ستشعر بنوع من الضغط من أجل إتمامها بسرعة، لذا أستطيع أن أطلب من سكرتيرتي مساعدتك إذا احتجت لهذا.

أشكرك ثانية على مساعدتك لي في هذه المهمة - جون كيلر، (رمز البريد

الإلكتروني)

تعكس هذه الرسالة كما نرى نوعاً من التودد والدبلوماسية من المرسل إلى المرسل إليه لكن دون رفع الكلفة.

٣. الأشخاص ضعيفو الخبرة والإنتاج: من الممكن أن تجد مثل هؤلاء الأشخاص في الشركة التي تعمل بها، ولكن ما قد يعقد أسلوب التعامل معهم هو أنهم لطيفون وبسيطون بطبيعتهم. إن أفضل طريقة للتعامل معهم تكون بتشجيعهم والأخذ بيدهم خطوة بخطوة.

هاي ساني:

أنا مضطر لتحويل العمل على مشروع فوربين إليك. إننا غارقون هنا، وأنا بحاجة لمساعدتك. إليك ما أود منك القيام به: أريد منك الحصول على رخصة من

الممثل العسكري بمراجعة الطبعة الزرقاء (الرسم الميكانيكي) للقسم ب. يمكنك الاتصال به على الرقم ٥٦٤٥٥٥١٩٢٣. عليه فقط أن يطلع على المخططات ويعطي موافقته على التصميم. لقد أرسلت له نسخة ، ولكننا نريد توقيعه على النسخة الأصلية. تذكر أننا نريد الحصول على توقيعه قبل يوم الجمعة القادم. إذا واجهتك أية صعوبات اتصل بي على الفور! منزل: ٥٥٥٩٨٩٥، خلوي: ٥٥٥٨٩٦٥. اعتمادي عليك كبير في هذا!

جون... (رمز البريد الإلكتروني)

في هذه الرسالة شرح المرسل المهمة التي على المرسل إليه القيام بها بالتفصيل خطوة بخطوة، ودعم رسالته بعدد من أرقام الهواتف كي يستطيع المرسل إليه الرجوع إليها حتى لا يرتكب أي خطأ، أي أن المرسل يوجه الموظف المتدرب دون لفت نظره كي لا يثير حساسيته، لأن ذلك الموظف وإن كان ضعيف الخبرة إلا أنه ليس أحمق.

الأشخاص الذين تعرفهم ولكنك لا تتعامل معهم عن قرب:

١. الأشخاص الذين يسهل التعامل معهم: يمكنك عمل صداقات رائعة مع بعض الزملاء الذين لا تلتقي بهم ولكنك تتصل بهم يومياً بخصوص العمل عبر البريد الإلكتروني. من الممكن أن يجعلك الإيميل تطير وتحدث مع أشخاص بعيدين عنك وأنت لا تزال في غرفتك.

نموذج عن رسالة إيميل إلى شخص لا تعرفه معرفة شخصية:

هاي ساني:

أنا بحاجة لاستلام الشرائط الشفافة يوم الغد. لن يأخذ منك الأمر أكثر من دقائق لإنتاج الشرائط، وقد أرفقت مع هذا الإيميل ملحقاً بطريقة إنتاجه في حال نسيت الطريقة.



أرجو أن تتمكن من تناول طعام الغداء معاً عندما تأتي في المرة القادمة إلى المقر الرئيسي للشركة. لقد اكتشفت مطعماً رائعاً يقدم السوتشي!

جون

تشبه هذه الرسالة في الأسلوب سابقتها المتبادلة بين أشخاص يعملون معاً عن قرب، إلا أنها تزيد عنها في ذكر بعض التفاصيل الضرورية لسير العمل بالشكل الصحيح طالما أن المرسل إليه ليس قريباً من المرسل كي يسأله عن تلك التفاصيل إن احتاج إليها.

٢. الأشخاص الذين يصعب التعامل معهم: إن هذه النوعية من الأشخاص تحتاج لمعاملة خاصة. إذا كان عليك التعامل معهم في مشروع حساس، يفضل أن تقدم إليهم خطة العمل ومن ثم تعمل معهم يدأ بيد، حيث يكون الإيميل أقل فائدة في هذه الحالة.

أما فيما يتعلق بالنشاطات والمشاريع الأقل أهمية، إليك صيغة الأسلوب الذي يمكنك التعامل معهم من خلاله:

سيد ساني:

أشكرك سلفاً على إنهاء الجداول التي نحتاج إليها. أتأمل استلامها غداً على فرض قيامك بإرسالها عبر البريد السريع. إن هذا سيعطيني الوقت الكافي لتحضير ما سأقوله في اجتماع الساعة الرابعة من يوم الغد. إذا كان لديك أية أسئلة، يمكنك الاتصال بي أو إرسال إيميل.

شكراً مرة ثانية.

جون

إن هذه الرسالة تغطي النقاط التالية:

- ❖ تعلم المرسل إليه أن الجداول هامة جداً بالنسبة للعمل وأنت بانتظار تسلمها .
- ❖ تشكر المتلقي سلفاً مما يجعل من الصعب عليه عدم القيام بالمهمة المطلوبة منه .
- ❖ إذا تقاعس المتلقي عن أداء المهمة الموكلة إليه، فإنك تكون بهذا الإيميل قد قمت بعمل اللازم لحثه على إتمام عمله، وبالتالي تكون قد رفعت عنك المسؤولية في حال عدم وصول الجداول .

٣. الأشخاص قليلو الخبرة: إن أفضل طريقة للتعامل مع هؤلاء الأشخاص هي الجمع بين رسائل الإيميل والمكالمات الهاتفية لتتأكد من سير العمل على الوجه الصحيح. يمكنك تقديم اقتراح لشخص من هذا النوع، بأن يقوم، قبل إتمام عمل ٢٠٠ جدول، بإرسال نموذج عن الجداول لتعرضه على اللجنة المسؤولة لتقرر العمل، حتى لو كانت هذه اللجنة هي أنت فقط.

الأشخاص الذين تعرفهم بالاسم فقط:

بما أنك لا تعرف هؤلاء الأشخاص، لا يمكنك افتراض طريقة الاتصال المثلى بهم. على كل حال، إذا اضطررت للاتصال بشخص من هذه النوعية بشأن أمر حساس، قم ببعض الاستفسارات عنه - قبل الاتصال به عبر البريد الإلكتروني - من مركز المعلومات الخاص بالشركة ومن التقارير السنوية أو من خلال بعض المعارف.

إن أفضل طريقة للاتصال بهذا الشخص تبدأ عن طريق الهاتف، حيث تقدم له نفسك وتطلب منه المساعدة التي تحتاجها منه. بعد ذلك، يمكنك الاتصال به عن طريق البريد الإلكتروني من أجل المزيد من التفاصيل المتعلقة بإنجاز العمل.

مراسلة مساعديك ومن يعملون لديك:

إن مراسلة مرؤوسيك قد يكون بنفس درجة حساسية مراسلة رؤسائك غير المضطلعين بتكنولوجيا الكمبيوتر والاتصال عبر الشبكات. لماذا؟ إن معظم الموظفين



كيف نتحدث على شبكة الإنترنت

في هذه الأيام يحاولون أن يقرؤوا ما بين السطور. لتجنب هذه المشكلة تحتاج لأن تضع في اعتبارك أربع نقاط:

١. عليك قبل كل شيء أن تقرر هنا أيضاً إذا ما كان الاتصال بهم عن طريق البريد الإلكتروني هو أفضل وسيلة للاتصال.
٢. أكتب مسودة لرسالتك على الشبكة.
٣. فكر في الشخص الذي سترسل إليه الرسالة. كيف سيستقبلها وما هي أفضل طريقة للتعامل معه.
٤. أعد قراءة المسودة وقم بالتعديلات اللازمة عليها إذا لزم الأمر.

كيف تعزز علاقتك بمرؤوسيك:

في علاقتك مع مرؤوسك، ليس هناك أهم من جعله يشعر باحترامك له وبتميزه بالنسبة لك. إن مثل هذا الشعور يعطي نتائج إيجابية من عدة نواحي:

- أ - يخلق جواً من الألفة والصدقة.
- ب - يعطي نتائج أفضل في العمل.

نماذج عن رسائل إيميل مرسلة إلى مستخدمين:

كما أن هناك عدة نماذج من المدراء، كذلك فإنه يوجد عدة نماذج من المستخدمين أيضاً. لذا ينبغي أن تتاسب رسالة الإيميل التي تكتبها الشخص المرسلة إليه، إليك فيما يلي عدة نماذج عن رسائل إيميل مرسلة إلى أشخاص مختلفين.

١. إيميل مرسل إلى مستخدم سهل التعامل مع الآخرين:

هاي تومي: لقد تأخر هذا المشروع كما تعلم. هل لديك أية اقتراحات من الممكن أن تفيدينا في إنهاء التنفيذ في الموعد المحدد؟ أنت تعلم أن مستقبلي في خطر، وأنت أفضل شخص يمكنني الاعتماد عليه لتجاوز هذه المشكلة.

٢. إيميل مرسل إلى مرؤوس سريع الانفعال:

مرحباً تومي: لقد تأخر المشروع كما تعلم. إننا نعلم أنك لست المسؤول عن هذا. لقد بذلت ما بوسعك لمصلحة سير العمل، لكنني الآن احتاج منك أن تفكر ملياً وترى إن كان بوسعك ابتكار حل يجعل بمقدورنا تنفيذ المشروع وفق الجدول الزمني المخطط له. إننا نعتمد عليك لإخراجنا من هذا المأزق الصعب.

٣. إيميل مرسل إلى مستخدم غير كفاء:

مرحباً تومي: إننا سنتأخر في تنفيذ المشروع علي أن أفعل شيئاً حيال هذا الأمر. إنني سأستعين بشخصين آخرين، وهذا ليس بسببك - لمساعدتنا في العمل. أرجو منك مساعدتهما في الحصول على المعلومات اللازمة لهما، على كل حال، أنت الخبير في هذا المشروع، ونحن نستعين بعدد إضافي من العمال لنستفيد من خبراتك ومن جهودهم كي نجز العمل في حينه.

٤. إيميل مرسل إلى المستخدم الأفضل:

مرحباً تومي: لقد قمت بعمل رائع من أجل المشروع حتى الآن، ولكننا مضطرون لاستخدام عدد إضافي من العمال لتسهيل عملك. أرجو منك أن ترحب بمايكل وتينا - اللذين سيعملان على مساعدتك لإنجاز المشروع في حينه.

ورشة البريد الإلكتروني:

إن كتابة رسالة الإيميل بشكل متمكن تحتاج للممارسة. نعرض لكم هنا الخطوات التي ينبغي عليكم إتباعها للوصول إلى هذه النتيجة:

١. قرر إلى من تريد أن ترسل الرسالة الأصلية وإلى من تريد أن ترسل نسخة عنها.

٢. ضع عنواناً مناسباً لموضوع رسالتك.



٣. إذا كان موضوع الإيميل عاجلاً، يمكنك وضع كلمة «عاجل» في أعلى الإيميل إذا كان البرنامج الذي تستخدمه لديه هذه الميزة.
٤. أكتب جملة واحدة تختصر محتوى رسالتك، كما في المثال التالي:
سيتأخر تسليم مشروع أوميغا لأسبوعين. ما الذي يمكننا فعله لتفادي هذا التأخير؟
إذا كان لديك أكثر من فكرة تكتبها في الرسالة، يستحسن أن تكتب الفكرة الثانية في إيميل آخر.
٥. أكتب نص رسالتك بحيث يتوافق مع الفكرة الرئيسية التي كتبتها في سطر الموضوع. وحاول أن لا يزيد طول رسالتك عن مقدار شاشتين، كي يتمكن المتلقي من قراءتها.
٦. ضع جملة أو جملتين كخاتمة للرسالة، تذكر فيها غالباً ما الإجراء الذي تود أن يتم اتخاذه.
٧. اكتب اسمك ثم أرسل الرسالة، ولا تنس أن تحتفظ بنسخة لنفسك دائماً.

الوثائق الطويلة:

يستحسن أن ترسل الوثائق التي يزيد طولها عن ١٠٠٠ كلمة على شكل ملحقات، بهذه الطريقة تهيب رسالة الإيميل القارئ لفكرة هذه الملحقات، حيث يمكنه طبعها لقراءتها عندما يجد الوقت المناسب. يمكن لبرنامج Adobe's PDF أن يساعدك في هذا المجال، وكذلك برنامج ميكروسوفت وورد.

أساليب الاتصال حسب كل ظرف:

في الشركات الصغيرة، حيث الجميع يعرفون بعضهم البعض، تكون نبذة رسالة الإيميل شخصية نوعاً ما. أما في الشركات الكبيرة التي تضم مئات وأحياناً آلاف



الموظفين، تتفاوت نبرة الرسائل بين الرسمية أو الودية أو الشخصية... الخ، حسب العلاقة بين المرسل والمرسل إليه.

إليك هنا الأسلوب الأفضل الذي يناسب كل ظرف:

الأسلوب الرسمي:

عند اتصالك بمدير أحد الأقسام الأخرى، الذي - بالكاد- تعرفه، يستحسن أن تتبنى نبرة رسمية في رسالتك. وتفيد هذه النبرة أيضاً عند نقل الأنباء السيئة. تغطي الصيغة الرسمية النقاط التالية:

❖ تنقل المعلومات والاقتراحات والمعطيات فقط.

❖ تتجنب الأمور غير الرسمية ورفع الكلفة، لأن المتلقي قد لا يستسيغ هذا الأسلوب.

❖ لها صيغة الرسالة التقليدية تقريباً نفسها فيما يتعلق بالتحية، مع ذكر التاريخ.

نموذج رسالة مكتوبة بالصيغة الرسمية:

To: CNMolnarhd@aol.com

Subject: The Omega Code

2003.May 29

عزيزي السيد توم:

اسمح لي بأن أقدم نفسي إليك أولاً، أنا ساني بيكر، مهندس أدير تنفيذ مشروع أوميغا. أنا بحاجة لمساعدة فرعكم في عملي بخصوص الإشراف على مراقبة الجودة بالنسبة للتجهيزات التي ستسلم إلى الموقع في الأول من تشرين الثاني. لقد حددت، أنا ومجموعة عملي، الإجراءات الأولية الهامة ونحن بحاجة لمساعدة مجموعتك لنا لتنفيذ هذه الإجراءات. تحدثت مع مديرتي، السيدة ليزا



كيف نتحدث على شبكة الإنترنت

بيكر، فطلبت مني ترتيب موعد معكم لمناقشة هذا الأمر، الرجاء الاتصال بي لتحديد الوقت الذي يناسبكم. سأرسل لكم المعلومات والتفاصيل المتعلقة بالمشروع عن طريق البريد العادي للإطلاع.

المخلص،

ساني بيكر

رئيس المهندسين

مشروع أوميغا - هاتف: ٥٥٥٧٣٧٨

الأسلوب غير الرسمي:

يستخدم هذا الأسلوب مع الأشخاص الذين تتعامل معهم بالاسم الأول. وهنا يجب أن يكون المتلقي على معرفة بك وأن يكون متقبلاً أسلوبك هذا. تستطيع أيضاً استخدام هذا الأسلوب مع مديرك المباشر إذا كانت هناك بينكما علاقة عمل ودية. في هذه الصيغة، لست بحاجة لذكر معلومات تفصيلية، لأن الشخص الذي ترأسه يعرف على الأغلب الموضوع الذي نتحدث عنه.

نموذج رسالة مكتوبة بأسلوب غير رسمي:

To: CNMnarphd@aol.com

Subject: QC Procs on PO ?

هاي تشارلي:

أتمنى أن تكون رحلة الصيد التي قمت بها إلى بحيرة الجبل الأبيض موفقة، وأن تكون قد اصطدت لنا بضعة سمكات كبيرات.

أود إخبارك أن مشروع أوميغا قد اقترب من مرحلة الإنتاج وحن الوقت لتتكلم عن إجراءات مراقبة الجودة التي علينا اتخاذها منذ الآن. لقد أرسلت لك (عبر



بريد الشركة العادي) إجراءات مراقبة الجودة الأولية التي اتفقت عليها مجموعتنا في اجتماع الأسبوع الماضي. أرجو منك إعلامي عن موعد عودتك. بالمناسبة، أنا لست مرتبطاً بأية مواعيد في الأسبوع المقبل، ما رأيك بتناول طعام الغداء معي يوم الأربعاء؟

الأسلوب الذي يتحلى بالروح الجماعية:

استخدم هذا الأسلوب لإقناع الآخرين بما تقوله بطريقة ودية أو للتقرب من زملاء العمل. ينجح هذا الأسلوب تماماً مع الأشخاص الذين يتحلون بالروح نفسها. ولكن انتبه لعدم استخدامه مع الأشخاص المعروفين بالبرود والجفاء. إذا كنت لا تعرف شيئاً عن شخصية متلقي رسالتك، لا تجازف باستخدام هذا الأسلوب لأنه لا يخلو من المخاطرة.

نموذج رسالة مكتوبة بأسلوب روح الفريق:

To: CNMolnarphd@aol.com

Subject: Project Omega & QC Procedures

الموضوع: مشروع أوميغا وإجراءات مراقبة الجودة

سيد تشارلز:

أنا ساني بيكر، كبير المهندسين في مشروع أوميغا. لقد شارف المشروع على الانتهاء، وأعتقد أن الوقت قد حان للبدء بإجراءات مراقبة جودة الإنتاج التي هي بالطبع من مهام فرعكم. إن مجموعتي ترحب بالعمل مع فريق عملكم من أجل تنفيذ الإجراءات المطلوبة. لقد أرسلت لكم عبر بريد الشركة العادي اقتراحات مجموعتي بهذا الشأن. أرجو تحديد اجتماع بأسرع وقت ممكن لتبادل الآراء حول هذا الموضوع. قد يكون مشروع أوميغا من أكبر المشاريع التي نفذتها الشركة حتى الآن، لذا نحن بحاجة لمساعدتكم.

ساني بيكر

هاتف: ٥٥٥٧٣٧٨



الأسلوب الدفاعي:

يمكنك استخدام هذا الأسلوب عندما تناقش نقطة ما أو تجيب على رسالة سلبية نوعاً ما أو عندما تريد وضع الأمور في نصابها مباشرة. بهذا الأسلوب يمكنك توضيح القضية موضوع النقاش دون استخدام ردود عنيفة أو غاضبة. يمكن أن تكون صيغة هذا الأسلوب غير رسمية وبسيطة اعتماداً على مدى معرفتك بالشخص الذي ترأسله. لأن اعتماد الأسلوب الرسمي قد يدل على شيء من الغضب أو العنف، حتى لو كنت تعرف المرسل إليه معرفة جيدة. لذا عليك ألا تتسى هذا الأمر عند إرسال رسالة بهذه الصيغة.

نموذج رسالة مكتوبة بأسلوب دفاعي:

To: CNMolnarphd@aol.com

Subject: Project Omega Issues

سيد تشارلز: استلمت رسالتك بخصوص مشاركة فريقكم في مشروع أوميغا. أود أن أقترح عليكم ابتداء العمل في أقرب وقت ممكن لكم قبل اقتراب شهر تشرين الثاني. وإليكم الأسباب الموجبة لهذا الطلب:

١. إذا بدأت العمل في شهر تشرين الأول، لن يعطينا هذا الوقت الكافي لتعيين الأشخاص اللازمين للعمل والإجراءات اللازمة في هذا الخصوص في شهر تشرين الثاني.

٢. قد تقترح مجموعتكم إجراء بعض التعديلات وبهذا لن يكون لدينا الوقت الكافي لتنفيذها.

٣. إن مشروع أوميغا يعتبر في مقدمة مشاريع الشركة ومن المتوقع أن يعطي دخلاً جيداً في العام القادم. لذلك لا تريد أن نتعرض لأي تأخير من شأنه إعاقة الإنتاج.

الرجاء إعلامنا بقراركم و بخطتكم من أجل دراسة إجراءات مراقبة الجودة.

ساني بيكر - كبير مهندسي مشروع أوميغا. هاتف: ٥٥٥٣٧٣٨

أسلوب رسائل تعميم أو نشر الأنباء:

يعتمد هذا الأسلوب عادة في الرسائل التي ترسل إلى عدد كبير من الأشخاص، أو إلى قسم أو فرع أو حتى إلى موظفي الشركة كلهم. ويستعمل في الرسائل التي يجب أن تنقل معلومات بأسرع وقت ممكن. يكون أسلوب هذا النوع من الرسائل غير شخصي بل يتميز بالتعميم أكثر من الرسائل المرسلة من شخص إلى شخص.

يمكن أن يستخدم هذا الأسلوب لنقل الأخبار السيئة أحياناً، ولنقل التهاني أحياناً - كتهنئة شركة ما على عمل أنجزته بنجاح، وكذلك لنقل المعلومات الهامة والأوامر الإدارية بأسرع ما يمكن.

نموذج رسالة لتعميم خبر (أمر إداري):

إلى: كل الموظفين

الموضوع: تعليمات هامة بخصوص الميزانية

كما تعلمون جميعاً، كان دخل وأرباح الربع الأخير من الموازنة أقل بكثير من الربع الذي سبقه. ويمكنك تخيل مدى قلقنا، أنا وكل المساهمين، من هذا التراجع. لذلك نحن مضطرون لضغط المصاريف والنفقات إبتداءً من تاريخ اليوم. وبناءً عليه، فإن أي مبلغ سيصرف يزيد عن ١٠٠ دولار يحتاج لتوقيع نائب المدير لصرفه، وأي مبلغ يزيد عن ألف دولار يحتاج لتوقيعي ويجب أن يرفق بطلب يبين سبب صرف المبلغ. أما المصاريف الجارية كصيانة البناء و مياه الشرب فهي مستثناة من هذا القرار.

أشكر لكم اهتمامكم.

ساني بيكر

مؤسسة بيكر وشركاه.



إن هذه الرسالة ليست موجهة إلى شخص بعينه، وإنما إلى جميع العاملين في الشركة من المدير العام. يمكن في هذه الحالة، أن يرسل المدير رسالة منفصلة إلى نائبه تأكيداً على أهمية الأمر وعلى المهمة الجديدة الموكلة إليه.

على أي حال، يجب ألا يزيد استخدام هذا النوع من الرسائل عن حده وإلا فإن المتلقي سيبدأ بإهمالها شيئاً فشيئاً.

رسائل الإيميل شديدة اللهجة (النارية):

عاجلاً أم آجلاً سيتلقى أحدهم رسالة كريمة من النوع الناري ذات العيار الثقيل في مجال العمل، ويسمى هذا النوع من الرسائل الرسائل النارية عبر البريد الإلكتروني flame mail. وبالطبع فإن هذه الرسائل تحمل في طيها عبارات مزعجة وقاسية بل ومؤلمة أحياناً. ولكن تذكر، أن هذه الرسائل يكتبها المرسل عادة في حالة الغضب الشديد. لذا من الضروري جداً ألا تردّ عليها بالأسلوب نفسه، بل يفضل أن تنتظر حتى تهدأ الأمور وعندها تستطيع تقويم الأمر بروية وهدوء دون انفعال.

عندما تتلقى رسالة نارية، اسأل نفسك الأسئلة التالية:

- ما الذي يقصده المدير فعلاً برسائله هذه؟ هل هذا الشخص محق في غضبه أم أنه قد بالغ في الأمر؟ هل هذا الشخص غاضب منك أنت فعلاً أم أنه تصادف وجودك في المكان الخطأ في الوقت الخطأ أيضاً؟
- لماذا أرسل المرسل هذه الرسالة؟ ما هو الداعي لإرسال هذه الرسالة بهذا الأسلوب؟ هل الشخص المرسل هو شخص حاد بطبعه أو محب لإثارة المشاكل أم أنه على حق فعلاً بسبب خطأ ارتكبته؟
- هل أنت ضحية رسالة مبعوثة إلى عدة أشخاص؟ إذا كان الإيميل مرسلًا إلى عدة أطراف فهل أنت حقاً مقصود به أم لأن اسمك موجود على لائحة المرسل إليهم؟ بعد أن تسأل نفسك هذه الأسئلة، يمكنك أن تقرّر ما الذي عليك فعله. وهنا أمامك عدة خيارات:



- تكتب رسالة رد بأسلوب هادئ توضح فيها المسألة للمرسل إن كان على خطأ .
- تعتذر عن المشكلة التي تسببت بها أو كنت طرفاً فيها .
- تستشير المشرف على عملك من أجل أن تمر هذه المشكلة بسلام .
- تطلب عقد اجتماع أو مقابلة شخصية مع المدير لتوضح له الأمر .
- ترسل نسخة عن الإيميل إلى مرسله مع ملاحظة تذكّره فيها بأداب الاتصال عبر الشبكة .

نموذج عن رسالة شديدة اللهجة:

إلى: تشارلز ماير

الموضوع: حماقتك!!!

لا أستطيع أن أصدق أنك أفسدت الحسابات ثانية. لقد عملت مع أولئك الأشخاص لمدة أربع سنوات ولم ينزعجوا مني لمرة واحدة. وأنت بمجرد عملك في الحسابات لأسبوع واحد فقط، أفسدت الأمر كله، فقد انزعجوا كثيراً ويفكرون بالتعامل مع بائع آخر. ما الذي دهاك؟ هل أنت أحمق كما يبدو أم أنك تعمل على هذه الشاكلة؟ أنا مشمئز من العمل معك ثانية وأنصحك بأن تهين أوراق خبرتك وأوراق العمل الخاصة بك لأنك ستحتاجها قريباً في البحث عن عمل جديد .

ساني

إليك هنا نماذج عن رسائل للرد على المرسل:

- الرد بهدوء لإفهام المرسل أنك لست المسؤول وأنه قد أخطأ باتهامه لك:

سيد ساني:

أقر أن غضبك الذي صببته عليّ في رسالتك قد أزعجني للغاية. أولاً، أريدك أن تعلم أنه على الرغم من كوني فرداً من فريق الحسابات، إلا أن مسؤوليتي تبقى



محدودة وداخلية التأثير لأنني لست المسؤول الأول عن القسم. أنا مدرك لحجم المشكلة التي ذكرتها، لكنني لم أكن المتسبب بها ولم يكن باستطاعتي تحسين الأمر لتفاديها وفقاً لمركزي في الشركة. لقد اقترحت على توم، المسؤول عن قسم الحسابات، تحديد موعد لعقد اجتماع معك يحضره كل العاملين في قسم الحسابات لحل هذه المشكلة وتصحيح الحسابات. لذا فإنه سيتصل بك في هذا الخصوص. أراك في الاجتماع.

تشارلز.

يستحسن أن ترفق نسخة عن الرسالة النارية التي أرسلها المدير لتشعره بمدى قسوة وفضاظة أسلوبه فيها.

- رسالة اعتذار عن المشكلة التي تسببت أو كنت طرفاً في تسببها:

سيد ساني:

لا بد أن أقر لك بأن أسلوب رسالتك الغاضب قد أزعجني كثيراً. إلا أنني أولاً وقبل كل شيء أعترف بمسؤوليتي الكاملة عن المشكلة التي حدثت، فقد أخطأت التقدير ولكنني تعلمت من خطئي هذا، وأعدك بأنه لن يتكرر ثانية. وفيما يتعلق بحل مشكلة الحسابات، حددت موعد اجتماع مع مديري السيد توم والوكيل لنبحث فيما يمكن عمله بهذا الخصوص. بعد الاجتماع، سندعوه لتناول الغداء في مطعم مورلي. أتمنى أن تصلح هذه الخطوة من الأمور، وأن لا تتكرر مثل هذه المشكلة في الحسابات في المستقبل.

تشارلز.

أيضاً هنا من المستحسن أن ترفق نسخة من الرسالة الغاضبة التي وصلتك.

- تتجاهل الرسالة لأن الرد عليها سيؤكد من صحة أو من أهمية محتواها:

إن عدم الرد على هذا النوع من الرسائل يعد بحد ذاته رداً عالي النبرة. إن عدم الرد سيدل المرسل على أن رسالته كانت مزعجة لدرجة جعلت المتلقي يعتبر وكأنها لم تصله. إن هذا الصمت من النوع الذي يدوي الأذان!

- التشاور مع المشرف المباشر على عملك لطلب نصيحته أو لطلب مساعدته في حل المشكلة:

ساني:

أولاً أحب أن أذكر لك مدى استيائي من لهجة رسالتك العنيفة. لقد حولت الأمر لرئيسي السيد توم، وطلبت منه أن يحدد لنا موعداً معك للعمل على حل هذه المشكلة.

تشارلز.

أرسل أيضاً في هذه الحالة نسخة عن الرسالة الغاضبة في نهاية رسالتك لتذكر مرساها بها. في هذه الحالة قد يخشى المرسل جداً أن تكون رسالته تلك قد نشر فحواها بين الموظفين في الشركة. كما أنك بتصرفك هذا ستحصل على تأييد مديرك المباشر الذي سينبه مرسل الرسالة الغاضبة إلى إن مثل رسالته مكانها خارج نطاق العمل.

- الدعوة لعقد اجتماع مباشر أو عبر غرفة الحوار لحل المشكلة:

ساني:

أود أن أعبر لك أولاً عن مدى استيائي من رسالتك الغاضبة التي وصلتني. على كل حال دعنا نتفق على موعد لمناقشة هذا الأمر ومحاولة حل المشكلة. الرجاء



الاتصال بي عبر الإيميل لأنني سأكون خارج المدينة حتى نهاية الأسبوع. حتى نلتقي، أرجو منك أن تكتم مشاعر الحنق تجاهي حتى نستطيع تسوية هذه المسألة. تشارلز. ومثل الحالات السابقة، أرسل نسخة من الرسالة النارية التي وصلتك إلى مرسلها.

- إرسال نسخة من الرسالة النارية إلى كاتبها مع تذكيره بأداب الاتصال عبر الشبكة:

يمكنك استخدام هذه اللهجة مع مرؤوسيك ومساعدك ومن هم في مرتبتك نفسها. ليس من المستحسن أن تستخدم هذا الأسلوب مع مديرك أو من هم أعلى مرتبة منك في العمل، إلا إذا كنت تريد ترك العمل ولن تهتمك النتائج المترتبة على ذلك.

ساني:

لا بد أن أعبر لك عن مدى استيائي الكبير من لهجتك في رسالتك الغاضبة. وأود أن أذكرك أن مثل هذا الأسلوب مكانه ليس في رسائل البريد الإلكتروني الخاص بالعمل. إذا كان لديك اعتراض على طريقة عملي أو على أي شيء آخر، عليك أن تركز على المشكلة نفسها، لا أن تعطي برأيك الشخصي بي أو موقفك مني. من جهتي سأجاهل هذه الرسالة حتى تهدأ وترسل بدلاً عنها رسالة تعبير فعلاً عن رأيك وموقفك الحقيقيين.

تشارلز.

لا تنس إرفاق الرسالة الغاضبة في نهاية رسالتك لتذكر المرسل بأسلوبه العنيف والمزعج بحقك.

إلباس الإيميل حلة رسمية:

من أجل إكساب رسالتك حلة رسمية عليك أن تستخدم اسمك الكامل مع ذكر مركزك الوظيفي. إن هذا الأسلوب سيعلم متلقي الرسالة أنك - على الأقل في هذه الرسالة- لا تود معاملته بصيغة الاسم الأول فقط (هذه الصيغة التي تدل على رفع الكلفة). إن هذا الأسلوب سيجمد العلاقة التي كان من الممكن لها أن تتطور، ويفهم الطرف الآخر أنك لم تعد ترغب برفع الكلفة معه.

التعامل مع الأسلوب الحاد اللهجة في غرف الحوار في مجال العمل:

من أسوأ المشاهد التي يمكن أن نشاهدها على الشبكة، هو عندما يوجه أحد الموظفين رسالة بلهجة حادة لأحد زملائه عبر غرفة الحوار. هنا يكون الخيار بأسلوب الرد محدوداً لأن الرسالة وجهت على مسمع من الجميع. إذا واجهتك مثل هذه المشكلة، لن يكون أمامك الوقت الكافي لتهدأ فأنت مضطر لإعطاء إجابات سريعة حيث إن الجميع ينتظرون.

ما الذي تستطيع فعله إذن؟ أمامك أحد الاختيارات التالية:

١. أن ترد مباشرة وتشرح أنك لست المسؤول عن المشكلة:

ساني: إن تعليقك غير مناسب هنا، لكنني أريدك أن تعرف أنه لا علاقة لي بالخطأ الذي وقع. لذا دعنا نتكلم في هذا الأمر لاحقاً خارج الشبكة.

٢. أجب واعتذر:

ساني: إن ملاحظتك غير ملائمة هنا، ولكنني مع هذا أعتذر عن الخطأ الذي ارتكبته وأعدك بعدم الوقوع فيه ثانية. وأعتقد أنه من الأفضل أن ننهي المسألة عند هذا الحد.



٣. تجاهل الملاحظة:

تظاهر وكأنك لم ترَ الملاحظة القاسية التي وجهت إليك بعدم الرد عليها، وعلى الأغلب فإن معظم الموجودين في الغرفة سيسارعون إلى تأييدك وتوجيه اللوم إلى صاحب الرسالة على أسلوبه الفظ، وقد يطلبون الخروج من غرفة الحوار.

٤. ذكر المرسل بآداب الحديث على الشبكة:

ولكن انتبه إلى كون هذه الطريقة غير ملائمة في حال تعاملك مع مديرك أو من هم أعلى منك.

ساني: إن ملاحظتك كانت غير ملائمة هنا. يبدو أنك بحاجة لمعرفة المزيد حول آداب الاتصال عبر الشبكات. لذا أنا مضطر لتجاهل أسلوبك العنيف الآن.

٥. أعلن أنك بحاجة للتحدث مع من أزعجك على انفراد وأنكما ستعودان لمتابعة الحوار بعد قليل:

ساني: إن تعليقك كان غير ملائم هنا، دعنا نناقش الأمر خارج الشبكة لبعض الوقت. دعنا نلتق في غرفة حوار خاصة تدعى غرفة ساني- تشارلز. وسنعود بد دقيقة أو دقيقتين.

إذا تجاهل ذلك الشخص عرضك هذا، يمكنك في هذه الحالة متابعة الحوار أو مغادرة الغرفة. سيرى باقي الموجودين في الغرفة أنك قد حاولت حل النزاع لكن من أساء إليك تجاهل محاولتك، وسيحسبون في هذا الموقف نقطة لصالحك على أية حال.

٦. غادر الاجتماع الذي يتم عبر الشبكة:

ساني: إن ملاحظتك هذه غير ملائمة بالمرّة هنا. سأعتذر من باقي الموجودين لأنني مضطر للانسحاب من الاجتماع. لقد انزعجت جداً وغير قادر على المتابعة.

قل هذه الجملة ثم انسحب. في هذه الحالة تقوم معظم الأنظمة بإبلاغ باقي المشاركين أن تشارلز ماير قد غادر غرفة الحوار. إن هذا التصرف الذي يكون عادة غير لائق، سيضع الشخص الذي أساء إليك في وضع محرج إذ أنه سيواجه انتقادات جميع المشاركين في الاجتماع عبر غرفة الحوار على الأغلب.

عروض العمل على الشبكة:

يمكنك إيجاد ملايين عروض العمل على الشبكة، حيث تستطيع اختيار العرض الذي يناسبك منها. وبالمقابل يوجد عروض من طالبي العمل بفئاتهم المختلفة الذين يذكرون في عروضهم مؤهلاتهم وشهاداتهم العلمية وخبراتهم. إن هذه العروض تشبه نوعاً ما الإعلانات التجارية، التي تلاقي الكثير من البائعين والمشتريين، ولكن يبقى من الضروري التروي والتبحر في البحث لإيجاد الأفضل.

- للباحثين عن عمل:

إذا كنت تبحث عن عمل جديد، ستندهش من كم العروض الموجودة على الشبكة، إذ يوجد عدد كبير من المواقع ولوائح المراسلة بهذا الشأن، تتفاوت بين العروض المحلية والعالمية، التخصصية والعامّة، وقد تكون مجانية أحياناً. وعلى شبكة الويب هنالك صفحة خاصة بالشركات التي تعرض فرص عمل.

- العرض والطلب:

أثناء بحثك على شبكة الويب عن عمل بين عروض الشركات والمستخدمين التي لا حصر لها، يمكنك تقديم نبذة عن إمكانياتك ومؤهلاتك على عدة مواقع على هذه الشبكة بحيث يقرؤه من يبحث عن موظفين أو عمال. لذا، فإنك كلما عرضت هذه النبذة عن مؤهلاتك على مواقع أكثر، كلما زادت فرص اتصال عدد أكبر من أصحابي العمل، حتى إنك قد تتفاجأ من كم المتصلين.



- محلية العروض:

تقسم مواقع العمل عادة إلى ثلاثة أقسام:

١. عامة مع تحديد بسيط أو عدم تحديد مكان العمل أو نوعه.
٢. خاصة ببعض الأشخاص ذوي المؤهلات الخاصة.
٣. خاصة بأعمال في منطقة جغرافية معينة.

إن معظم الباحثين عن عمل يركزون على عروض العمل التي تطلب مؤهلات معينة في حقل معين وفي منطقة معينة. ويمكنك وضع إعلانك بطلب عمل في أي موقع يقبل ذلك، ولكن هذا سيتطلب منك جهداً إضافياً، كما أنه قد يثير دهشة بعض أصحاب العمل عندما يجدون عرضك في موقع لا يتناسب معه؛ كأن تعرض خبراتك كمهندس طيران في موقع خاص بالموسيقيين.

على كل حال، إن الأمر الذي يعيننا هنا هو لفت نظرك إلى إمكانية العثور على عمل في بلد آخر أو مدينة أخرى ولكنك قد تستطيع ممارسة المطلوب منك دون الانتقال من مكانك في بعض الأحيان، إذ يكفي أن تستخدم خطوط البريد الإلكتروني للقيام بالعمل، ولا يكون عليك إلا السفر بين الحين الآخر إلى مقر الشركة. على سبيل المثال قد تعينك شركة مقرها في بوسطن وأنت في مكانك، لنقل في كاليفورنيا، لأنك تحقق ما تطلبه الشركة من مؤهلات وتستطيع القيام بالعمل المطلوب في بلدك نفسه ولا يبقى عليك إلا السفر إلى مقر الشركة الرئيسي بين الحين والآخر عند استدعائك.

استخدام صيغة : pdf

أولاً، عندما ترسل نبذة عن مؤهلاتك بصيغة pdf، انتبه إلى قياس الصفحة أو النبذة. عليك أولاً وقبل كل شيء حفظها بالشكل النهائي الذي يظهر على الشاشة لا على صفحة الطباعة. إن اعتماد قياس ٧٠ dpi قد يكون ملائماً لشاشة المتلقي. أما

اعتماد قياساً أكبر (150 dpi وما فوق) يعطي ملفاً كبيراً ويحتاج لوقت أطول من أجل تحميله على شاشة المتلقي الأمر الذي قد يزعجه.

ثانياً، تجنب إطالة النبذة زيادة عن اللزوم. إن نبذة طولها خمس صفحات مليئة بالصور الملونة ستظهر أيضاً بشكل ملف pdf ضخم. سيتجنب معظم القراء في هذه الحالة تحميل ملفك لأنهم على الأغلب لا يملكون الوقت الكافي لذلك، علاوة على أنهم قد يفترضوا أن هنالك خلافاً ما في شخصيتك.

- إرسال السيرة الذاتية:

يمكنك إرسال نبذة كاملة ومفصلة عنك ولكن يجب أن تتبها لطولها الذي يجب أن لا يشكل ملفاً ضخماً قد يتجنب القارئ تحميله على الشاشة. استخدم الصيغة التي يستطيع أصحاب العمل قراءتها.

إن برنامج ميكروسوفت وورد هو الصيغة العامة والشائعة لهذا الشأن، لأن معظم مستخدمي الكمبيوتر لديهم نسخة عن هذا البرنامج. استخدم صيغة RTF من هذا البرنامج التي تظهر في مربع حوار عندما تدخل إلى Save As. إن هذا يسمح لمستخدمي النسخ الأقدم من برنامج وورد بالإضافة إلى معالجي البرنامج بفتح وثيقتك كاملة وبصيغة مقبولة.

قد تكون أفضل صيغة في هذا المجال هي pdf format التي تسمح لك بحفظ نبذة مضغوطة بشكل أنيق وكاملة في الوقت نفسه مع كافة الصور. الجانب المهم هنا هو أنك تحتاج مدخل إلى برنامج (Adobe Acrobat) الذي يصمم أو يصوغ ملفات pdf. إن ثمن هذا البرنامج مرتفع بعض الشيء، إذ يبلغ 250 دولار وتستطيع الحصول عليه من موقع www.adobe.com ومن كل مواقع الطلبات التي تتم عبر بريد الشبكة، وتستطيع إدخال النبذة الخاصة بك باستخدام الرمز البريدي لكتابة PDF الخاص بأحد أصدقائك.



هنالك نقطة أخيرة نضيفها هنا، وهي أنه يمكنك استخدام أكثر من صيغة لكتابة سيرتك الشخصية حتى يختار المتلقي منها ما يتناسب مع جهازه.

- مواقع هامة خاصة بعروض العمل:

هناك آلاف المواقع التي تقدم فرص عمل، بعضها متخصص مثل www.colostate.edu/Depts/Entomology/jobs/jobs.html، وبعضها الآخر متنوع مثل www.monster.com و www.jobbankusa.com و www.ajb.dni.us. ويديعي بنك العمل الأمريكي America Job Bank، (www.ajb.dni.us) أن لديه أكثر من /٢٥٠٠٠٠٠٠/ طلب توظيف، وأكثر من /١٣/ مليون فرصة عمل.

من أجل إيجاد عمل يناسبك، ابحث في فرص العمل المعروضة في مجال خبرتك، وإذا كان الموقع (مكان العمل) هام بالنسبة لك، ابحث في فرص العمل المعروضة في منطقتك أو مدينتك. قد تجد آلاف الفرص على برنامج AOL مثلاً ولكنها غير مناسبة لك، بينما قد تجد فرصاً أقل على موقع صغير خاص بمدينتك ويتناسب مع رغباتك.

- الرد على إعلان عمل:

عندما تود الرد على إعلان عمل، اقرأ الإعلان جيداً ومن ثم أعد قراءة التفاصيل المذكورة بعناية، سيذكر الإعلان على الأغلب الصيغة التي يجب أن تقدم بها طلب العمل بالإضافة إلى تفاصيل أخرى، قد يطلب منك بعضها أن ترسل فقط سيرتك الذاتية في رسالة إيميل. أما بعضها الآخر، خاصة تلك المتعلقة بالفنون والإعلام، فقد تطلب منك إرسال سيرتك الذاتية ولكن بتصميم خاص ملون.

أعط سيرتك الذاتية طابعاً خاصاً بك:

بما أنه أصبح من الممكن وصول سيرتك الذاتية إلى آلاف أصحاب العمل، عليك أن تتوقع أن طلبك الذي تتقدم به من أجل العمل سيواجه عشرات المئات من الطلبات المنافسة، لهذا السبب، عليك تعديل طلبك بما يتماشى مع فرصة العمل التي تتقدم إليها، ولتحقيق هذا، ننصحك بالحصول على كتاب أو كتابين في فن كتابة السيرة الذاتية و طلبات العمل.

- مقتنصو الفرص / Headhunters:

هنالك - كما تعلم - بعض الأشخاص الذين يقتنصون فرص إعلانات التوظيف ليربحوا منها، وتكون مهمتهم إيجادك لذلك على فرصة عمل شريطة أن يأخذوا منك أتعاباً مقابل ذلك، أو يأخذوا أحياناً أتعابهم من الشركة أو الجهة المعلنة عن الوظيفة؛ إي هم بمثابة وسطاء لذلك على عمل، وننصحك بتجنب النوع الأول منهم لأن ما يقومون به هو فقط ذلك على عناوين أو مواقع جهات توظيف مناسبة، الأمر الذي تستطيع إيجاده بنفسك.

عند تعاملك مع أحد هؤلاء الأشخاص، عليك أولاً أن تكون أميناً معه في ذكر الشركات والوسطاء الآخرين الذين تعاملت معهم من قبل. وانتبه إلى ضرورة شعورك بالراحة مع القناص أو الوسيط (HH) الذي تتعامل معه.

إذا لم يستطع الوسيط تأمين عمل لك خلال ٣٠ يوماً، أنه علاقتك به وابعث عن شخص آخر، ولكن حاول أن تقوم بذلك بطريقة ودية، قد يحدث أحياناً أن لا يستطيع الوسيط تأمين عمل لك خلال ٣٠ يوم ولكنه قد يعود للاتصال بك بعد أشهر وفي جعبته عدة فرص عمل ممتازة.



- فرص العمل الإضافي أو المؤقت:

إذا لم تكن تبحث عن عمل بدوام كامل، يمكنك الاتصال ببعض الوكالات لهذا الغرض، تقدم لك بعض المواقع فرص عمل بدوام جزئي تتنوع بين الأعمال اليدوية البسيطة والأعمال التي تحتاج لخبرة واحتراف.

يدفع عادة صاحب العمل إلى وكالة ما عن عمك الجزئي، بدورها تدفع لك الوكالة نصيبك وتأخذ نصيبها. هناك فرصة في تحول العمل المؤقت أو الجزئي إلى عمل دائم بعد فترة من الزمن، له راتب ثابت ومكافآت وعلاوات ثابتة، لذا عليك الاتصال بالشبكة لهذا الغرض لأنها تقدم لك فرصاً أفضل من تلك التي تقدمها الصفحات الصفراء التقليدية في هذا المجال، ومن أجل الحصول على عمل مؤقت براتب جيد، ننصحك الاتصال بأحد الوسطاء أو الاعتماد على أحد مواقع شبكة الويب المخصصة لهذا الأمر.

- صمت الحملان:

تكون - عادة - المنافسة حامية على الشبكة بين المتقدمين بطلبات عمل، فقد يحالف الحظ سريعاً من يملك المؤهلات العلمية المطلوبة والخبرة الجيدة، ولكن هناك آخرون ممن قد لا يحالف طلباتهم الحظ حتى لو اتصلوا بمواقع ووسطاء معتمدين.

كان من المتعارف سابقاً عليه أن يعرف كل متقدم بطلب ووظيفة بنتيجة طلبه، سواء بالموافقة أم بالرفض. ولكن الحال تغير الآن نظراً لتغير كم وطريقة تقديم الطلبات. وما كان يعتبر في السابق من عدم اللباقة - أي تجاهل الرد على طلبك - أصبح أمراً عادياً هذه الأيام، لا يمكنك أن تلوم الجهة التي تتقدم إليها بطلب العمل إذا لم يردوا عليك لأنهم على الأغلب يتلقون مئات الطلبات عبر الشبكة يومياً، وبالطبع لن يكون بمقدورهم الرد على جميع المتقدمين.

- المزيد عنك:

عندما تتقدم بطلب عمل إلى وظيفة تم الإعلان عنها عبر الشبكة، قد ترغب أن ترسل معلومات حول نفسك أكثر من المعلومات الموجودة في سيرتك الذاتية. فقد ترغب مثلاً في إرسال بعض المعلومات الشخصية عنك بالإضافة إلى بعض الوثائق والصور بإنجازاتك السابقة، لتحقيق ذلك قم بتصميم موقع على شبكة الويب لطلب العمل، وحاول أن يكون هذا الموقع جذاباً ليدعش صاحب العمل، أما إذا تعذر عليك أمر تصميم موقع بنفسك، فيمكنك أن تستعين بخبرة أحد الأشخاص الجيدين في هذا المضمار.

