



التغلب على المواقف الصعبة على الشبكة

إن الإكثار من استعمال أيقونات التعبير عن المشاعر ينعكس سلباً على الرسالة - وقد يعد تشويهاً متعمداً لها - خاصة عندما تعبر تلك الأيقونات عن الغضب أو الانزعاج. وفي مثل هذه الحالة قد ينتج عكس ما يريجه المرسل من رسالته، لأن المراسلة عبر الشبكة يجب أن تأخذ طابعاً رسمياً وغير شخصي للاتصال بالآخرين في أول الأمر.

لذلك علينا توخي الحذر والتأنى عند الاتصال بالآخرين عبر البريد الإلكتروني، وإتباع بروتوكول خاص متعارف عليه لحل المشاكل والمصاعب التي قد تعترضنا. يقدم لك هذا الفصل طرق التعامل مع تلك المشاكل وحلها بلطف وببساطة.

اختبار مستوى كفاءتك في التغلب على المصاعب:

إليك هذا الاختبار البسيط الذي يهدف لمساعدتك على تقويم قدرتك على حل المشاكل التي تعترضك على الانترنت بنجاح.



أسئلة الاختبار:

١. عندما نتحدث على الهاتف ويكون الخط مشوشاً، هل:
 - أ - تنتهي المحادثة بأسرع ما يمكن ولكن بلطافة؟
 - ب - تتفق مع المتحدث على الانتقال إلى غرفة حوار على الإنترنت؟
 - ت - تلجأ لكتابة رسالة إيميل تحدد فيها النقاط الأساسية التي تعتقد أنك سمعتها على الهاتف؟
٢. تتبادل رسائل الإيميل مع شخص لا يتحدث لغتك بطلاقة ولا يتحدث لغته بطلاقة. هل:
 - أ - تطلب منه الإيضاح بقولك: «حسبما فهمت إنك تطلب مني معرفة ما إذا كان السعر يتضمن أجور الشحن...»؟
 - ب - تختار كلماتك بعناية وتتحدث بهدوء كي يفهمك الطرف الآخر ويتحدث بأسلوبك نفسه؟
 - ت - تطلب مساعدة طرف ثالث يلم باللغتين ليوضح كل الاستفسارات والإجابات اللازمة؟
٣. عليك أن تبلغ أحدهم خبراً مزعجاً. هل:
 - أ - تتقله بأفضل طريقة متأملاً أن تكون قد قمت بذلك بلطف وبشفافية؟
 - ب - تطلع على بيئة وثقافة الشخص الآخر من خلال الإنترنت لتتعرف على الطريقة الأنسب بالنسبة له لنقل مثل هذا الخبر، أو تطلب مشورة شخص على إطلاع بثقافة وبيئة من تريد نقل الخبر إليه؟
 - ت - تنقل الخبر كما هو، طالما أنه لا يمكنك القيام بشيء حيال ذلك؟



٤. استلمت رسالة طويلة وحساسة عبر البريد الإلكتروني وتشعر أن خبراً أو جزءاً مفقوداً منها. هل:

أ - تطلب من المرسل إعادة إرسالها وتقارنها بالنسخة الموجودة لديك؟

ب - تتجاهل الأمر خاصة وأنت لا تريد من المرسل إعادة رسالة فيها بعض المشاكل؟

ت - إذا كان الوقت ضيقاً، تقوم بالاتصال بالمرسل هاتفياً لتتباحثا في أمر الرسالة؟ أي تتأكد ما إذا كان هنالك جزء مفقود منها بالفعل وتحاول حل الإشكال إذا أمكن ذلك؟

٥. في محيط العمل، تلقيت بالخطأ رسالة إيميل حساسة جداً وشخصية ولكنها موجهة إلى شخص آخر. هل:

أ- تتصل بذلك الشخص بصورة شخصية أو هاتفياً؟

ب- تتجاهلها، وتتصرف - إذا ما سئلت - وكأنك لم تستلمها؟

ت- تحول الرسالة إلى موقع الأسماء المستعارة الخاص بالشركة أو بالقسم؟

٦. قررت الشركة تخفيض الرواتب وأجور ساعات العمل الإضافي بنسبة ١٠٪، وكانت مهمتك إعلام الموظفين بهذا القرار. هل:

أ- تعمم رسالة إيميل على الجميع بالقرار وبتاريخ البدء بتنفيذه وسبب اتخاذها؟

ب- تنقل الخبر لرؤساء الأقسام وتطلب منهم تعميمه على الموظفين لديهم؟

ت- تطلب من أحد معاونيك أن يتولى أمر تبليغ القرار؟

٧. حدثت حالة وفاة أحد أفراد عائلة كبيرة، ويجب تبليغ الأقارب (وعددهم كبير) بهذا. هل:



كيف نتحدث على شبكة الإنترنت

أ- تشر ذلك الخبر المؤسف على عدة مواقع أسماء مستعارة (تستخدم فيها اسماً مستعاراً) يمكن أن تصل لكل أفراد الأسرة.

ب- تنقل الخبر بصورة شخصية أو بواسطة الهاتف إلى المقربين من المتوقِّف، أما الأبعد قرابة فتكتفي بنقل الخبر إليهم عبر الإيميل؟

ت- تطلب من شخص آخر أن يتولى هذا الأمر؟

٨. قابلت فتاة بدت لطيفة في إحدى غرف الحوار، وكخطوة أخرى قمتما بتبادل

عنوانيكما على البريد الإلكتروني والبريد العادي كي تتعرفا على بعضكما البعض أكثر من خلال المراسلة. ولكن، حصل أنك كلما ازددت معرفة بها كلما شعرت بالقلق أكثر بسبب آرائها غير الناضجة، إلا أنها لم تشعر بعدم ارتياحك لها بسبب ضعف قدرتها على الملاحظة. ما الذي تفعله؟

أ- هل تخبرها عن تخوفك ومشاعرك على أمل أن تغير من أسلوبها في التعامل معك؟

ب- هل تستغني عن رمزك البريدي الذي يرأسك الجميع عليه؟

ت- هل تستخدم حاجباً يمنع وصول رسائلها؟

٩. قررت الذهاب في رحلة إلى تاهيتي لمدة شهر وقمت بحجز بطاقة طائرة من

النوع الذي لا يمكن إرجاعه أو تبديله، وفجأة يعلمك رئيسك أنه لا يمكنك ترك الشركة في الوقت الراهن ويطلب منك تأجيل إجازتك بسبب مشكلة طائرة في قسم الحسابات. هل:

أ - تتخلى عن حلمك بالرحلة من أجل حل المشكلة.

ب - تخبر رئيسك أنك حجزت بطاقة طائرة غير قابلة للترجيع وأنت مضطر للسفر إلا إذا قامت الشركة بتعويض خسارتك، أي بإعادة ثمن البطاقة

لك؟

ت - تقترح أن يقوم زميلك (فلان) بحل المشكلة نظراً لكفاءته، وتعد أن تبقى على اتصال لتتابع تطورات المسألة؟

١٠. توفيت والدتك بعد مرض طويل، ولديك عدة إخوة وأخوات يسكنون في مناطق أبعد من منزلك. وقد اكتشفت أنهم على الرغم من حزنهم الشديد عليها غير مستعدين للإشراف على ترتيبات الجنازة والتكفل بمصاريفها، مما يعني تكفلك بكل شيء. بالتأكيد فإن الجميع سيحضر عند قراءة الوصية، ما الذي تفعله عندها.

أ - هل تقوم بتكفل كل شيء لوحدهك وبكل رضا حتى لو كان هذا يعني إفلاسك؟

ب - تعمم رسالة إيميل على أشقائك تذكرهم فيها بأن المتوفاة والدتهم أيضاً، وأنت لا تملك الوقت والمال الكافيين للتكفل بكل الإجراءات وحدك؟

ت - تعمم رسالة إيميل على أشقائك تعلمهم فيها بالمهام المترتبة على كل فرد منهم، بعد أن تكون قد قمت بتقسيم العمل وكلفته عليهم. وتعرض عليهم أن تتولى أنت مهمة الإشراف على الإجراءات النهائية إلى جانب قيامك بالمهمة المتوجبة عليك؟

الإجابات المناسبة:

١. الإجابة (ب)، لم الإصرار على متابعة الحديث بالهاتف على الرغم من تشوش الصوت بينما يمكنك القيام بذلك بسهولة عبر غرفة حوار دون أن يفوتك شيء من الحديث.

٢. (أ)، بتقسيم الإيميل ومراجعة كل نقطة فيه تتجنب أي سوء فهم محتمل وتقوم بمراجعة الرسالة والتأكد من خلوها من أية أخطاء إملائية أو إنشائية.



٣. (أ)، استعن بخدمات الشبكة أو بأي شخص لمساعدتك في كتابة الرسالة كي لا ترتكب أية أخطاء.
٤. (ت)، إن الاتصال المباشر هو الحل الأنسب في مثل هذه الحالات.
٥. (أ)، هنا أيضاً يكون الاتصال المباشر أفضل الحلول طالما أن الموضوع يتعلق بأمور شخصية حساسة. ويستحسن هنا أن تخبر المرسل بالخطأ الذي حدث كي يحاول إصلاح الأمر.
٦. (ب)، لأن هنالك عادةً علاقةً شخصية بين مدراء الأقسام المباشرين وموظفيهم، لذا يكون من الأفضل أن يقوموا هم بإطلاعهم على قرار تخفيض الرواتب وشرح الأسباب الموجبة لذلك.
٧. (ب)، حاول نقل الخبر المؤسف بصورة شخصية أو عبر الهاتف إلى المقربين وعبر الإيميل إلى الأقارب البعيدين نوعاً ما.
٨. حاول الجواب (أ) أولاً، ولكن من الممكن أن لا تلاحظ تلك الفتاة أنها تزعجك. إذا حدث هذا فعلاً حاول أسلوب الجواب (ت) وانصرف إلى غرفة حوار أخرى.
٩. اختر أحد الجوابين (ب) أو (ت) وتمسك بحقك في ذلك. لأن أي شركة محترمة لا يمكن أن تطلب مثل هذا الطلب من أحد موظفيها دون أن تقوم بتعويضه عن الخسارة التي قد يتكبدها.
١٠. (ت)، وزع المهام على أفراد الأسرة آخذاً بعين الاعتبار إمكانيات كل فرد المالية وما إذا كان لديه الوقت الكافي لذلك. إذا حدث أي اعتراض من أي شخص، حاول أن تجمع الجميع للاتفاق على تقاسم المهام كل حسب قدرته.

انتبه للغتك!

تجنب استخدام ألفاظ السباب مهما كانت المشكلة التي تواجهها. يمكن كسر هذه القاعدة فقط مع الأصدقاء، أفراد الأسرة، وزملاء العمل المقربين جداً. وتذكر جيداً أن تفسيرك لتلك الكلمات قد لا يأخذ المعنى البسيط نفسه الذي تقصده لدى المتلقي.

تجنب كذلك استخدام الألفاظ المزعجة مع: كبار السن، المدراء، الأشخاص الذين لا تعرفهم بشكل كاف، الأصدقاء الذين تتعرف إليهم عبر الشبكة، أو في الاجتماعات التي يتواجد فيها أشخاص لا تعرفهم.

تهدئة حوار غاضب على الشبكة:

إن ما يدور في غرف الحوار على الإنترنت يشبه ما قد يدور أو يحدث في أي حوار من تطور مزعج في بعض الأحيان نتيجة لاختلاف آراء المتحدثين وخروجهم عن آداب وقواعد الحوار. وقد يخرج الحديث عن مساره في عدة حالات نذكر منها:

❖ عندما يجتمع ندان أو أكثر في غرفة حوار دون أن يكون لديهم أي استعداد مسبق للمصالحة.

❖ عندما يعلن عن أي خبر سيء قد يفاجئ المتحاورين دون أن يكونوا مهياًين لسماعه. وهنا قد يلقي بعضهم أو أحدهم اللوم جزافاً على الآخرين، مما قد يعقد الأمر ويزيده سوءاً.

❖ عندما تدخل إحدى الشخصيات الصعبة والمعقدة إلى الغرفة وتبدأ بالتباهي واستعراض إمكانياتها «عضلاتها» أمام الآخرين حاطةً من شأنهم.

❖ عندما يشارك مدير ما من النوع النائر كالبركان في إحدى غرف الحوار ويتسبب بإزعاج الآخرين.



مثال عن حالة تدخل في خلاف عائلي على الشبكة:

إليكم حواراً يدور بين عدة أشخاص من أسرة واحدة أنت واحد منهم. فجأة احتدم النقاش بين اثنين منهم حول بند في وصية شخص راحل عزيز بينما سكت باقي المشاركين لدهشتهم من تصرف هذين الشخصين غير الملائم.

هنا يأتي دورك لتصرف كبطل وتتخذ الموقف وتتخذ معه تماسك العائلة، بدلاً من السكوت والسماح لتلك الرابطة الأسرية بالتمزق. الحديث يدور بين أحمد وأمجد وأيهم (أنت):

أحمد: أمجد! أنا لن أكف عن تذكيرك بهذا أبداً. لقد وعدتني جدتي رحمها الله منذ زمن بتلك الأريكة. أعرف أنها قد أوصت لك بالمنزل والأثاث، ولكن باستثناء تلك الأريكة. وليكن بعلمك أنني لن أتكلم معك ثانية إذا لم تعطني إياها. إنها تعني الكثير بالنسبة لي، ولي معها العديد من الذكريات!

أيهم (أنت): أرجوكم (أحمد وأمجد)، هذا اجتماعنا الأسبوعي عبر الشبكة الذي اتفقنا جميعاً على اللقاء من خلاله لنبقى على اتصال ببعضنا البعض بسبب بعد المسافات بيننا. وهذا ليس المكان ولا الزمان المناسبين لمناقشة مثل هذا الأمر وللنزاع على قطعة أثاث. أرجوكم أن تحلوا هذا الخلاف خارج الشبكة، ويمكنكم طلب العمة سلمى لتتوسط بالصلح بينكما. أظن أنني أتكلم بالنيابة عن كل شخص موجود هنا: إذا كنتم لا تستطيعان إيقاف هذا الجدل فوراً، أرجوكم أن تغادرا غرفة الحوار.

إن تهدئة أي حوار غاضب أمر في غاية الصعوبة، ولكن يمكنك أن تقوم بهذا وتتحول إلى صانع سلام على الشبكة. نقدم لك هاتين الطريقتين لمساعدتك على النجاح في مثل هذه المهمة:

الطريقة الأولى:

بدايةً، عليك تقويم الموقف جيداً، حاول قبل التدخل أن ترسم أو تتخيل شجرة العائلة لتفهم العلاقة بين الأطراف المتنازعة بشكل أكبر.

إذا كان الأمر عائلياً بحتاً، وكانت جماعتك أو طائفتك ترى أنه من الحكمة أخذ رأي كبار السن في مثل هذه الحالات، قم باستدعاء الأشخاص المناسبين لذلك. أما إذا كان الخلاف يتعلق بالعمل، ولم يكن مديرك طرفاً في النزاع، قم بطلب المساعدة منه. إذا لم يكن الأمر لا هذا ولا ذاك، أطلب من الأشخاص أطراف النزاع أن يحلوا خلافهم خارج الشبكة كي يستطيع باقي الموجودين في الغرفة متابعة حوارهم.

إذا استمر الجدل والخلاف، انسحب من الاجتماع، أو - إذا كان البرنامج الذي تستخدمه يسمح بذلك- قم أنت وباقي المتحاورين بإخفاء ظهور حديث (iggy) الشخص أو الأشخاص المزعجين.

الطريقة الثانية:

من غير الممكن تجاهل أمر أي نزاع قد يحدث بين المتحاورين في غرف الحوار كما في الطريقة الأولى. قد تفرض عليك بعض الحالات التدخل خاصة إذا كنت أنت أكبر شخص في العائلة موجوداً في الاجتماع أو كنت المدير وكان الجدل يدور بين موظفيك في وجودك. إليك طرق معالجة مثل هذا الوضع:

❖ اطلب من كل طرف أن يشرح شكواه على حدة بما لا يجاوز ١٠٠ كلمة: إن الهدف من هذا أن يحقق هدوءاً نسبياً في جو الغرفة أثناء انهماك كل طرف في كتابة ما لديه. لا تسمح لأي منهما بتجاوز حد الكلمات المسموح وإذا شعرت أن أحدهما يخرج في كلامه عن الموضوع قاطعه كي لا يتغير مسار الحديث.

❖ تمعن جيداً في شكوى الطرفين وحاول أن توفق بينهما بحل وسط: اسأل الطرفين الأسئلة اللازمة لتوضيح الأمر. وبما أن الطرفين المتنازعين



يعرفان أن جميع من في الغرفة يراقبهما ويتابع حديثهما، لذلك فإنهما سيتجنبان الكذب والمبالغة.

❖ **حدد النقاط المشتركة بين المتنازعين:** بعد تحديد هذه النقاط يمكنك أن تطلب تعليق من لا يمانع التدخل من الموجودين في الغرفة في حل الخلاف.

❖ **إذا تمت تسوية الخلاف بين الطرفين المتنازعين، خذ وعداً منهما بعدم إثارة القضية موضوع الخلاف مرة أخرى:** أما إذا لم يتوصل الطرفان لحل وسط بينهما، اطلب منهما الاجتماع وجهاً لوجه خارج الشبكة لتسوية الأمر وكف عن محاولة الإصلاح بينهما حتى لا يأخذوا المزيد من وقت باقي الموجودين في الغرفة.

حيل سريعة لنزع فتيل أي خلاف على الشبكة:

إليك هاتين الطريقتين السهلتين لتهدئة أو حتى إيقاف أي خلاف قد يحدث على الشبكة:

- **غير الموضوع:** يمكنك القيام بذلك بسهولة. انتظر حتى تسنح لك فرصة الكلام وقم بتوجيه سؤال عن موضوع آخر إلى أحد المتنازعين - على أمل أن يفهم باقي الموجودين في الغرفة هدفك ويحذوا حذوك.

- **اطلب من الأطراف المتنازعة الاجتماع بك على انفراد:** إذا تفاقم أمر الخلاف، اطلب من الأطراف المتنازعة فرد أوراقتهم إما في الغرفة نفسها أو في غرفة حوار خاصة وبحضورك للتوسط بينهم من أجل الصلح. اطلب من باقي الموجودين في الغرفة تعليق الاجتماع لحين حل الخلاف.

التعامل مع حوار ساخن:

قد تلقى أحياناً اهتماماً من شخص معين في إحدى غرف الحوار وقد يطلب منك هذا الشخص التحدث على انفراد في غرفة حوار خاصة للتعرف إليك أكثر،

ولكن سرعان ما تكتشف رغبة هذا الشخص بالتطرق إلى مواضيع خاصة وحساسة ومحرجة علاوة عن استخدامه لألفاظ خادشة للحياء. هنا أمامك عدة حلول للتخلص من هذا المأزق:

❖ **غادر الغرفة:** ولا داع لأن تودع الشخص الذي تحاوره. ويستحسن أن تغلق خطك في ذلك اليوم. بعدها لا تعاود دخول غرفة الحوار نفسها، وغير الاسم الذي تستخدمه على الشاشة - إذا كنت قد أعطيت ذلك الشخص عنوانك الكامل فأنت في ورطة حقيقية.

❖ **أرسل إشعاراً بوجود من ينتهك حرمة آداب غرف الحوار إلى مشغلي الخدمة:** فشبكة أميركا أون لاين على سبيل المثال تظهر لك نافذة مكتوب عليها {Notify AOL} {إشعار AOL}، يمكنك الدخول إليها إذا تلقيت أية رسائل مسيئة أو خادشة. عندها ستقوم خدمة AOL بقراءة نص قانون عقوبة من ينتهك حرمة الخط على الشخص المسيء، إن معظم خدمات الشبكات توفر لك هذه الميزة التي ننصحك ألا تتردد باللجوء إليها إذا اضطرك الأمر.

❖ **أجب بصراحة:** أخبر الشخص الذي تحاوره مباشرة عبر نافذة الرسائل الفورية بأنك لم غير مستعد لسماع مثل هذا الحديث، ثم قم بحجب اسم ذلك الشخص.

أهم قاعدة في التثقات:

ما هو الأمر الأهم من تعرفك على أصدقاء جدد من بيئات مختلفة ورصد الاختلاف بين تلك البيئات؟ إنه أمنك وسلامتك. لهذا السبب نقدم إليك هذه القاعدة الهامة - بل الأهم - التي ينبغي عليك التقيد بها في غرف الحوار عند تحاورك مع غرباء:

إياك ثم إياك ثم إياك أن تعطي عنوانك الفعلي (عنوان منزلك) أو رقم هاتفك أو عنوان بريدك الإلكتروني الأصلي إلى أي شخص لا تعرفه. وإلا فإنك



كيف نتحدث على شبكة الإنترنت

ستستلم رسائل غير طبيعية من أشخاص غير أسوياء. وقد يتصلون بك على هاتفك أو يظهرها فجأة في وجهك عند منزلك في أوقات مزعجة (ربما بعد منتصف الليل). وتذكر أن عدة أشخاص قد قتلوا - نعم قتلوا- من قبل أشخاص تعرفوا إليهم عبر الشبكة.

ماذا عندما يغادر أحدهم المجموعة:

عندما يترك شخص ما المؤسسة أو الشركة تحت إي ظرف، خاصة إذا تم دفعه لذلك، فإنه يترك فراغاً في نفوس الأشخاص المقربين إليه والمتعاطفين معه. قد تكون أنت من بين أولئك المتعاطفين ولكن مع ذلك أمامك مهمة إعلان ذلك على الموظفين والمتعاملين مع الشركة.

هنا عليك أن تقوم بكتابة رسالة تبليغ بذلك الأمر، ويجب أن يكون أسلوبها إيجابياً بحق الشخص المغادر. ولا تنس أن تذكر اسم الشخص الذي حل محله إن تم هذا فعلاً. لنشر هذه الرسالة في محيط العمل، سيكون البريد الإلكتروني وسيلة جيدة لتحقيق ذلك، أما لإعلام جميع زبائن وعملاء الشركة، فيكون من المستحسن نشر الخبر في إحدى الصحف الرسمية، ولكن تذكر تبليغ العملاء الهامين بصورة شخصية قبل نشر ذلك الخبر بصورة علنية.

كتابة تبليغ علني بمغادرة شخص للشركة:

عندما يتم الاستغناء عن خدمات أحد موظفي شركة ما، يجب تبليغ ذلك بشكل علني في الصحف، ولكن بطريقة إيجابية بحق الشخص المعني بالأمر دون الإساءة إليه ودون ذكر سبب تسريحه من العمل.

وكما ذكرنا سابقاً فإن الإيميل سيكون وسيلة جيدة لنشر مثل ذلك القرار (في محيط العمل) بالإضافة إلى استخدام الفاكس أو تعميم بلاغ رسمي مطبوع على جميع الموظفين. ينبغي أن يكون هذا التبليغ قصيراً لأن معظم المتلقين سيكونون على

الأغلب على علم بذلك القرار. إن اختصار التبليغ وعدم الإشارة بشكل سلبي إلى من صدر بحقه القرار سيحمي الشركة من احتمال ملاحقة ذلك الشخص لها قضائياً بتهمة الإساءة إليه. وتجدر الإشارة أن مثل ذلك القرار يجب أن يوقعه شخص أعلى مرتبة حتماً من الشخص المغادر.

نموذج عن قرار تسريح:

إليك هذا النموذج لقرار تسريح تم نشره عبر الإيميل - من الممكن أن يكون مطابقاً للقرار المطبوع :-

٢٨ تموز، ٢٠٠١ - بلاغ عام

تعلن شركة بيكر للصناعات الغذائية آسفة عن ترك نائب مدير المصنع، السيد تشارلز جونسون، العمل في شركتنا. عمل السيد تشارلز في الشركة ابتداءً من عام ١٩٩٥ وساهم في تطوير خطوط إنتاج عديدة ساعدت على خفض تكاليف الإنتاج بنسبة ٢٥٪. إن السيد تشارلز مضطر لمغادرتنا لظروف خاصة متعلقة به. نتمنى له النجاح والتوفيق. سيكون تاريخ مغادرته العمل في الأول من حزيران القادم.

د. ساني بيكر،

شركة بيكر للصناعات الغذائية.

وإذا كان سيتم إرسال هذا البلاغ إلى عملاء أو شركات أخرى أو إلى الصحافة، يمكن عندها إضافة الفقرة التالية:

يمكن توجيه أية أسئلة أو استفسارات إلى مسؤولية العلاقات العامة السيدة أليس براون. يمكنك الاتصال بها على هاتف رقم ٤٢٣٤-٥٥٥-٠٢١ أو على

الرمز البريدي alibrown.com. يمكنكم الحصول على المزيد من المعلومات حول الشركة على الموقع التالي على شبكة الويب: www.bakerfoodcomp.com.



التبليغ عن مغادرة عضو أساسي في العمل:

عندما يترك عنصر من عناصر العمل الأساسيين، علينا قول ما هو أكثر من عبارة «سوف نفتقدك». إننا لا نتكلم هنا عن الأشخاص العاديين الذين من الممكن استبدالهم بسهولة وإنما نتكلم عن شخص تتمحور الشركة حوله. إننا نتكلم عن ترك أشخاص مثل ستيف جوبز / Steve Jobs بالنسبة لشركة كومبيوتر أبل / Apple Computer والمثلة سوزان سامرز / Suzan Summers بالنسبة للمسلسل الكوميدي الشهير الشركاء الثلاثة Threes Company.

في مثل هذه الحالات، فإن آلاف الأسئلة والاستفسارات ستطرح من قبل العاملين والعلماء على حد سواء عن سبب رحيل ذلك الشخص. لذا سيكون من المجدي تخصيص موقع على شبكة الويب «لتوضيح» النبأ وإعطاء شرح مفصّل عن خطة الشركة من أجل إيجاد بديل مناسب له، مع تقديم تحليل لوضع الشركة العملي بعد مغادرته.

نقل خبر سيء بطريقة لا تؤدي لقتل ناقل الخبر:

من المناورات التقليدية إطلاق قذائف بسيطة على المكان الذي يتوقع العدو هجومك عليه، ومن ثم القيام بهجوم كبير على آخر مكان يتوقعه العدو، وعندها، بفضل عنصر المباغتة والارتباك الذي سينجم عنه، لن تلقى إلا مقاومة بسيطة. إن السحرة ولاعبي الخفة يعتمدون على هذا المبدأ نفسه أيضاً، وهم يدعون «التضليل». فبينما يلهونك بإشارات يقومون بها بيد، يعتمدون إلى تنفيذ حيلتهم باليد الأخرى.

يمكنك أنت أيضاً إتباع هذا المبدأ عند نشر أية أنباء سيئة تخص الشركة. في مثل هذه الحالات قم بإرسال بلاغين، واحد بالنبأ السيئ وآخر يحمل إعلاناً براقاً عن آخر إنتاج للشركة أو خبراً عن تحسن واردات الشركة أو ما شابه ذلك.

وبجميع الأحوال، يجب أن يكون إعلان استقالة أحد عناصر الشركة الهامة واضحاً وصريحاً في ذكر أن تلك الاستقالة ستؤثر سلباً على الشركة، وإلا فإن التكتم سيفسح المجال للقلق والقال بين العملاء والمحللين الاقتصاديين ووسائل الإعلام حول هذا الخبر. وستسمع عندها عناوين مثل: «لاعب أساسي في شركة كذا يغادرها! ما الذي بعد ذلك؟» أو مثل «هبوط عنيف في أسعار الأسهم إثر انتشار نبأ ترك جونسون لشركة بيكر للصناعات الغذائية».

وداع لاعب أساسي في الشركة:

إليك هذا الإيميل الذي يعلن عن ترك عنصر أساسي في الشركة العمل. ستلاحظون طول هذا الإيميل وكيف أنه لا يحاول أن يتستر على تعرض الشركة للخطر نتيجة رحيل ذلك الشخص، لأن الأشخاص الهامين في نطاق العمل يدركون هذه الحقيقة ولن يكون هناك فائدة من إنكارها. إن هذا الإيميل يعلم من لهم علاقة بالأمر بشكل مباشر وصريح بقرار ذلك الشخص بترك العمل، ويذكر مساهماته الكثيرة ويعرض (إذا أمكن) خطة الشركة لسد فراغ غيابه.

٢٨ تموز ٢٠٠١ - بلاغ عام

أعلنت شركة بيكر للصناعات الغذائية استقالة السيد تشارلز جونسون، نائب مدير التصنيع. إن السيد تشارلز واحد من مؤسسي هذه الشركة وعنصر أساسي في زيادة الإنتاج والتوزيع المحلي. من المتوقع أن تترك خسارته تأثيراً مباشراً على عمليات التصنيع. ونظراً لدوره الهام، فقد عرض السيد مارتين بلاك المتقاعد القيام بمهام السيد تشارلز لمدة ستة أشهر ريثما يتم العثور على البديل المناسب والدائم. وقد قال نائب المدير العام السيد براون هذه الكلمة في هذا الخصوص: «لقد تعرضت الشركة في السابق لعدة عواصف ولكنها خرجت منها بسلام. والآن، مع رحيل السيد تشارلز جونسون غير المتوقع، فإننا سنعمد لتخفيض بعض المصاريف وإعداد موازنة قوية جديدة، بالإضافة إلى مواكبة



أحدث التطورات التكنولوجية لمنع تعريض الشركة لأية نكسة مالية.»

إن غياب السد تشارلز لن يؤثر على الشركة فقط وإنما على الصناعة بشكل عام. إن اختراعاته التي قدمها لتطوير الآلات قد ساهمت في تقدم صناعتنا ووضعت شركتنا في مقدمة شركات الصناعات الغذائية المطورة والمبتكرة. إن الشركة تشكر السيد تشارلز وتتمنى له مزيداً من التوفيق والنجاح في حياته العملية.

لقد أوكلت الشركة إلى المدير التنفيذي السيد ستانلي مهمة تعيين الشخص البديل والمناسب. أما بخصوص أية أسئلة واستفسارات عن السيد تشارلز، فيمكنكم الاتصال بالسيدة أليس براون مديرة العلاقات العامة على الرقم ٠٢١-٥٥٥-٢٤٢٥ وعلى الرمز البريدي الإلكتروني alibrown.com. أما للحصول على المزيد من المعلومات حول شركة بيكر للصناعات الغذائية، فيمكنكم دخول موقع الشركة على موقع الويب التالي: www.bakerfabrics.com.

إشعار بتأخر الدفع:

إذا اضطررت للتأخر عن دفع المستحقات التي عليك لأحد البائعين عن الموعد المتفق عليه، عليك إعلام البائع مسبقاً بذلك، إنَّ أسوأ ما يمكن أن تقوم به هو ترك البائع يتخبط في حيرته بسبب تأخرك بالدفع وعدم الرد على رسائله عبر الإيميل أو على اتصالاته الهاتفية والاختفاء من أمامه.

إليك هنا ما يتوجب عليك القيام به؛ أولاً أرسل رسالة إيميل إلى البائع، ومن ثم قم بالاتصال به هاتفياً في اليوم نفسه (هذا إذا لم يتصل هو بك).

نموذج عن رسالة إيميل تحمل أخباراً مالية مزعجة:

هاي تيد: أود إعلامك عن تعرضنا لأزمة مالية طارئة ستؤثر على عملية دفع قيمة البضاعة التي استلمناها منك لبعض الوقت بسبب نقص السيولة النقدية لدينا في الوقت الحالي. لقد تأخر عملاؤنا في دفع ما يترتب عليهم لشركتنا مما سيضطرنا لتأخير دفع فواتيرنا لبعض الوقت. نحن بانتظار وصول دفعة من أحد عملائنا هذا الأسبوع خاصة وأني أبدل ما أستطيع لتحقيق هذا. أتمنى أن تتم تسوية أمورنا المالية خلال خمسة عشر يوماً على الأكثر. أقدر لك تفهمك. سأتصل بك هاتفياً عصر اليوم بعد التحدث إلى ذلك العميل لأطلعك على آخر التطورات، التي أتمنى أن تحمل أنباءً طيبة لنا جميعاً.

أعتذر ثانية،

أليكس بالدوين،

مدير الحسابات في شركة بيكر للصناعات الغذائية.

عند إرسالك مثل هذه الرسالة، حاول أن تحدد قدر الإمكان تاريخ دفع فواتيرك المتأخرة. في هذه الرسالة لا نرى موعداً محدداً نظراً لأن أليكس لا يملك معلومات محددة عن تاريخ وصول المال المستحق لشركته إلى صندوقه. أما بالنسبة لك، يمكنك على الأقل أن تعرض دفع جزء من المبلغ الإجمالي على أن تؤخر دفع الجزء المتبقي. إن هذا التصرف سيدل على نواياك الطيبة ولن يشعر البائع بعدم الثقة تجاهك في تعامله معك.

إبقاء العملاء على علم بحقيقة الوضع:

إليكم هذه الرسالة التي تعلم المستلم بتأخر وصول الشحنة التي ينتظرها:

عزيزي السيد تشارلز،

أعتذر عن هذا الخبر المزعج الذي أحمله لكم في هذا الإيميل. إن النموذج رقم ٧ من بضاعتنا لم يكن بالكفاءة المطلوبة لذلك لم يقبل مهندسو الشركة اعتماده



بشكله الحالي وسيعملون على تحسينه وتعديل الأخطاء الفنية فيه. لذلك فإننا مضطرون لتأجيل شحن الكمية التي طلبتموها حتى الربع الأول من السنة القادمة. نعرف أن هذا التأخير سيتسبب لكم بمشاكل كثيرة مع عملائكم الذين ينتظرون النموذج رقم ٠٧. من أجل تعويض أية خسارة محتملة قد تتعرضون إليها، نعرض عليكم إرسال النموذج رقم ٦ مع تقديم حسم عليه بنسبة ٥٠٪ من سعره الحالي. بالإضافة إلى ذلك سنقوم بتخفيض سعر النموذج رقم ٧ الذي اتفقنا عليه سابقاً عند انتهائنا من معالجة الخلل الفني فيه وذلك للتعبير عن أسفنا واعتذارنا مرة أخرى.

سأتصل بكم هاتفياً عصر اليوم أو صباح الغد من أجل توضيح الأمر والتفاهم معكم على أية شروط جديدة ترونها مناسبة. نقدر لكم تفهمكم لهذا الأمر ونكرر لكم اعتذارنا عن هذا الخلل.

المخلص،

الفرد بلاك، نائب مدير المبيعات

شركة... لتكنولوجيا البناء

إشعار بتأخير شحن بضاعة:

في كثير من الأحيان قد تصل البضاعة المطلوبة متأخرة عن مواعدها المتفق عليه مما يعرضها أحياناً للكساد أو لعدم إيجاد نافذة لتسويقها بسبب تأخرها عن السوق. يرجع مثل هذا التأخير لعدة أسباب منها الأخطاء أو الأعطال الفنية ومنها سوء إدارة الجهة المنتجة. إليك هنا بعض النصائح لما ينبغي عليك القيام به في حال تأخرتك بإرسال بضاعة إلى أحد الزبائن:

❖ قم بإعلام الزبون بالتأخير في أبكر وقت ممكن، و اشرح له سبب ذلك التأخير وبالإجراءات التي ستتبعها لحل الإشكال مع تحديد موعد ثابت لوصول البضاعة.

❖ أطلع الزبون على المشكلة وعن خطتك لحلها، أما إذا كان حل تلك المشكلة مستحيلاً، فأخبره الزبون بذلك على الفور بدلاً من مفاجأته بهذا الخبر في اللحظة الأخيرة، الأمر الذي قد يؤدي بذلك الزبون إلى الهاوية لعدم إعطائه الفرصة الكافية لحل إشكاله بدوره مع عملائه.

❖ اعرض عليه البديل: قدم له البديل المتاح أو الممكن في الوقت الحالي وبسعر مخفض ريثما يصبح بالإمكان شحن البضاعة الأصلية المتفق عليها، إذا كان السعر الذي تعرضه منخفض بما فيه الكفاية فإنك ستساعد زبونك على حل مشكلته مع عملائه دون أن تتسبب له بضرر كبير، وهذا ما سيجعل الجميع راضياً نوعاً ما.

كيف تعلم الآخرين بموت قريب أو صديق:

إن أفضل طريقة لنقل خبر كهذا هو نقله شخصياً أو هاتفياً للأشخاص المقربين من المتوفى والذين يمكنك الوصول إليهم بسهولة. أما أولئك الأشخاص الأبعد قرابة أو مكاناً، فيمكنك إعلامهم بالخبر عن طريق الإيميل. يجب أن تكون رسالتك ودية ومتعاطفة. وتذكر أن غرف الحوار المخصصة لاجتماع العائلة ليست المكان الأنسب لإعلان هذا الخبر، إلا إذا كان الراحل بعيد الصلة بمن هم مجتمعون في غرفة الحوار.

إليكم هذا النموذج لإعلان وفاة منشور في إحدى الصحف:

وفاة السيدة مارتا بيكر، ٨٦ عاماً، مدبرة منزل من فيلادلفيا، يوم الأربعاء ٢٦ شباط في منزلها.

السيدة بيكر أصلها من أيوا وعاشت في فيلادلفيا منذ عشرين عاماً. عملت كمديرة منزل لأكثر من ٥٠ عاماً وقد كانت عضواً في الكنيسة اللوثرية. كان يعيها في آخر حياتها ابنها ويليام الذي يعمل في كورونا في كاليفورنيا، وابنتها كريستين التي كانت تعيش بالقرب منها.



ستتم الصلاة على روحها في كنيسة الحي، رقم ١٢٣٤ شارع برادفورد. وسيقام مجلس عزاء على روحها في منزلها في الساعة السادسة من يوم الجمعة ٢٨ شباط.

نموذج عن رسالة إيميل لنقل خبر وفاة:

عزيزتي نانسي، أعلم أنه قد مضى وقت طويل على آخر رسالة بعثتها إليك، ويحزنني أن أنقل لك في رسالتي هذه، بعد ذلك الانقطاع، خبراً مؤسفاً يتعلق بالسيدة مارتا شقيقة صديقتنا أليس. أعرف أنك لم تكوني على علاقة وثيقة بها، ولكني أحب أن أتحدث عنها هنا، لأنها كانت محبوبة من الجميع. لقد توفيت عن عمر يناهز ٨٦ عاماً في منزلها الذي سكنته منذ عشرين عاماً.

أتذكر عندما كنت أمضي أوقات فراغي في الصيف في حديقتهما عندما كنت في سن المدرسة. لقد ذهبنا معاً في رحلة بحرية للصيد ذات مرة، وهي التي علمتني قواعد العزف على آلة الفلوت.

ستقام مراسم العزاء في كنيسة الحي الذي تقطنه في برادفورد حيث سيتلقى ابنها ويليام وابنتها كريستين التعازي، وسيتم دفنها بناءً على وصيتها قرب زوجها الراحل أونيل.

آسف مجدداً لنقل هذا الخبر، وآمل أن تسنح لنا الظروف أن نلتقي قريباً.

ليزا

لاحظ أن نعي أحدهم في رسالة إيميل يكون تقريباً بطول الرسالة العادية، دون أن يتجاوز الحد المعقول الذي نفترض معه أن المتلقي مهتم لسماع أخبار الراحل. أما إذا كان النعي قصيراً، فإنه سيدل في هذه الحالة على البرود وعدم الاكتراث لرحيل ذلك الشخص.

في حال إرسالك نعي لأحدهم عبر الإيميل فإن هذا يفترض أمرين:

❖ أن المتلقي والراحل لم يكونا على صلة وثيقة ببعضهما البعض، وأن رسالتك هي مجرد نقل لأخبار العائلة العامة ولن تشكل صدمة للمتلقي.

❖ بدون رسالتك هذه، لم يكن المتلقي سيعلم بأمر وفاة الراحل.

ولكن انتبه! فقد يكون المتلقي والراحل على معرفة ببعضهما البعض وقد تكون علاقتهما أقوى مما تظن، إذ ليس من المستبعد أن يكونا أصدقاء طفولة قبل أن تولد أنت نفسك. لذا عليك قبل كتابة أية رسالة نعي أن تستفسر جيداً عن مدى العلاقة بين المتوفى والمرسل إليه.

كيف تعتذر عن خطأ ارتكبته في حق صديق أو قريب:

من الأمور العسيرة التي قد تتعرض لها هو اضطرارك لإصلاح خطأ ارتكبته بحق شخص تربطك به علاقة صداقة أو قرابة قوية. إن أفضل طريقة في هذه الحالة هي حل الخلاف وجهاً لوجه بدعوة الطرف الآخر على العشاء على سبيل المثال، من خلال رسالة توجهها إليه عبر البريد الإلكتروني.

إليك هذه الطرق التي قد تساعدك في حل إشكال من هذا النوع:

❖ **الطريقة الأولى (يمكن استخدامها مع طريقة أخرى):**

١. أرسل بطاقة اعتذار عبر الإيميل. يمكنك تجربة ما يقدمه لك الموقع التالي في هذا الخصوص www.egreetings.com. يقدم لك هذا الموقع بطاقات مجانية. وهناك غيره من المواقع والشركات التي تقدم خدمات مشابهة مجانية.

٢. قدم اعتذاراً شخصياً.

٣. أرسل رسالة اعتذار عبر البريد الإلكتروني.

٤. اتصل هاتفياً للغرض نفسه.



❖ الطريقة الثانية (يمكن استخدامها مع غيرها):

١. قم بدعوة الشخص الذي يعنيك إلى إحدى المقاهي أو المطاعم.
٢. أرسل هدية لطيفة.
٣. توجه إلى منزل الشخص المعني وخذ معك شيئاً تعرف أنه يحبه.

❖ الطريقة الثالثة:

إن أكثر طريقة مؤثرة هي أن تعتذر من الشخص الذي أسأت إليه في حضور الأشخاص الذين يعلمون بالأمر. ابدأ حديثك بقول جملة على هذه الشاكلة: «لقد عملت مع ماري لمدة سبعة أعوام تقريباً وأعتقد أنني قد تصرفت معها مؤخراً تصرفاً مزعجاً لا تستحقه لذا فإنني مدين لها باعتذار.» ثم قدم اعتذارك أمام الجميع بالطريقة المناسبة لك.

إذا لم تنفعك هذه الطريقة لن ينفعك شيء آخر على الأغلب. حاول أن تختصر الكلمة التي تقولها بحيث لا تتجاوز في مدتها الدقيقتين، إلا إذا كنت تشعر أن غلطتك كانت أكبر من ذلك وأنها تستحق المزيد من الشرح والتبرير.

نقل بعض الأنباء العاطفية الحساسة:

لا تستخدم رسالة الإيميل أبداً حينما يكون من المفروض عليك القيام باتصال مباشر بشخص ما. هنالك عدة طرق لنقل خبر حساس نوردها لك هنا بالترتيب حسب أهميتها:

١. نقل الخبر مباشرة وبصورة شخصية بالاستعانة بشخص يعنيه ذلك الأمر.
٢. نقل الخبر بصورة شخصية مع الاستعانة بشخص بعيد نوعاً ما.
٣. بواسطة الهاتف.
٤. بواسطة استخدام برنامج خاص بالبريد الإلكتروني (إيميل) يقدم خدمة نقل الصوت.



٥. بواسطة رسالة عبر البريد الإلكتروني.

٦. بواسطة البريد العادي.

٧. بإرسال برقية إذا كنت في دولة من دول العالم التي لم تعتمد الإنترنت بعد كوسيلة للاتصال.

كلمة أخيرة نقولها لك هنا هي أن العالم مليء بالصعوبات، ولا بد أنك ستواجه بعضها في يوم من الأيام. ولكن لن يكون من الصعب عليك اجتيازها إذا عرفت كيف تعالج الأمور بروية وكياسة.

