

مازال علي تحمل شخص يثير مللي بمجاملاته

أوتو فان إيش

رسائل الإعجاب والتقدير هي أسهل وأمتع رسائل تكتبها. لست مضطراً لكتابتها، أو إرسالها بتاريخ محدد، والقانون الوحيد الذي ينظمها هو الإخلاص. فاللطف والكرم من مسرات الحياة الصغيرة التي لا تكلفك كثيراً.

تنتمي رسائل الإعجاب والتقدير إلى أسرة رسائل الإخبار والتهنئة والشكر. في الحالات الأخيرة لا يفاجئنا سماع أخبار الآخرين، أما رسالة الإعجاب والتقدير فهي دائماً غير متوقعة. عندما تقدم لك العمدة ايستريل هدية فإنك تشكرها. وعندما ترسل العمدة ايستريل هدية لابنك بمناسبة تخرجه فإنه يشكرها، لكن أنت تكتب لها رسالة إعجاب وتقدير تقول فيها كم كان دعمها لأولادك مهماً على مدى السنين.

لست مضطراً لتقديم الشكر لشخص لعدم تأخره في الدفع، أو لتقديمه تقريراً، أو لإعطائك مكافأة على أدائك، أو لإعادته محفظتك المفقودة دون أن يمس شيئاً فيها. فالناس في جميع تلك الحالات إنما يفعلون ما هو متوقع منهم. ولكن يليق بك أن تظهر تقديرك. وقد قال أبراهام لينكولن Abraham Lincoln «كلنا يحب الإطراء».

ترسل رسائل التقدير إلى الموظفين الذين يقومون بعمل «عادي»، لكنهم يحسنون أداءه؛ وللغرباء الذين تلتقيهم ويظهرون كفاءة وخدمات تفوق

المعدل؛ وللأصدقاء والأقارب الذين يبذلون جهداً إضافياً من أجلك؛ وللأشخاص الذين يحولون عملاً أو زبائن إليك؛ وربما لأشخاص قرأت في الصحف أنهم أسهموا بشيء ما في منطقة تخصصك.

اكتب رسائل تقدير لما يلي:

- الأوسمة.
- المكافآت
- الإطراء/ المديح/ التشجيع/ المجاملة
- خدمة عامة
- رسائل مديح لشركة حول موظفيها/ خدماتها/ إنتاجها.
- الزبائن الذين تقدم لهم مزايا تقديراً لعملهم/ أو كونهم يدفعون فوراً/ أو لحسابات جديدة.
- زبائن تريد الإشادة بعملهم.
- الموظفون من أجل مكافأة/ علاوة/ ترفيع
- موظفون يتقنون عملهم
- التبرع النقدي
- الجهود الجماعية
- نصيحة أو اقتراح أو ملاحظة مفيدة
- الدفع الفوري
- شخصيات عامة تعجب بعملها
- الخطابات/ ورشات العمل/ المؤتمرات
- التعاطف (انظر أيضاً الإبلاغ، الشكر)
- المتطوعون

ما يقال

- حدد ما تمتدحه (موهبة معينة، غداء عمل، مخططات البناء الجديد).
- استهل رسالتك بكلمة ذات مدلول: «تقدير» «تهاني» «عرفان» «عجاب» اعتراف بـ.
- توخ الدقة حول عمل الشخص أو موهبته أو تصرفاته: «إن العمل معكم ممتع لأن...» أو «إن ما قمت به بالغ الأهمية بالنسبة للشركة لأن...». في بعض الحالات، عليك بذكر قصة معينة، أو ذكرى مشتركة، أو انطباع يرسخ نواياكم الطيبة.
- اختتم رسالتك بتمنيات باستمرار النجاح أو بعبارة تعرب عن تطلع إلى التعامل المستقبلي الشخصي أو في مجال العمل.

ما لا يقال

- لا تضيف أية معلومات، أو تذكير باجتماع، أو رسالة مبيعات؛ إذا أردت لرسالتك المبهجة أكبر أثر اتركها تقف بمفردها.
- لا تعبر عن أكثر مما تشعر به. فالآخرون يميزون المشاعر الصادقة عن سواها. واستخدم لغة تشعر أنها متميزة ومريحة بالنسبة إليك؛ وإياك والإسراف في التعبير عن العاطفة والمبالغة في المديح.
- لا تتطرق إلى «الحظ» في معرض حديثك عن التقدير؛ فذاك يوحي بأن الحظ أكثر من الموهبة والعمل الدؤوب هو الذي كان وراء الإنجازات التي حققها الشخص.
- لا ترسل رسائل التقدير إلى الزبائن كعذر تتذرع به لاستمرار مزيد من التعامل التجاري أو لخدمة مصالحك في المستقبل؛ فرسالة التقدير ذات المغزى لا تخدم إلا غرضاً واحداً.

ملاحظات حول الكتابة:

- عليك بالإيجاز، والدفع، والصدق في التعبير. «الإيجاز» أمر سهل، لكن إذا صعب عليك الدفع وصدق التعبير فربما يجدر بك أن تفكر في ما يحدوك إلى الكتابة. ربما أنت بحاجة إلى كتابة نوع آخر من الرسائل، وليس رسالة تقدير.
- توخ الجدية بعض الشيء. حتى عندما تعرف الشخص الذي تكتب إليه معرفة جيدة، فإن شيئاً من الجدية يعطي الرسالة وقعاً أفضل.
- عليك بالإيجابية. فبدل أن تكتب: «لم أعتقد أبداً أنك تستطيع أن تقوم بذلك». قل: «لقد أثبت لنا ما يستطيع المرء عمله إذا كان لديه من الطاقة والتصميم ما يكفي».
- عندما تتلقى رسالة تقدير، فكر في ما أعجبك فيها. وتذكره في المرة القادمة عندما تكتب رسالة تقدير.

حالات خاصة:

- رسائل التقدير التي ترسل لعملاء، حاليين أو مرتقبين، إنما هي رسائل مبيعات أكثر مما هي رسائل تقدير (انظر المبيعات).
- كم هائل من القيمة المعنوية يكتسبها عملك التجاري عندما تكتب رسائل تقدير موجزة وصادقة لموظفيك أو عملائك أو معتمدك المالي ومورديك. فبمجرد أن تبدأ بالبحث عن طرق لتقدير الآخرين، فإنك تجدهم يتكاثرون حولك؛ فاتخذ من إرسال رسائل التقدير عادة تمارسها عدة مرات في الشهر.
- تضطر أحياناً إلى رفض شيء ما - هدية، أو دعوة، أو عضوية - لكنك مزهو وسعيد بالفكرة وراء ذلك الشيء، فتكتب رسالة بعضها تقدير وإعجاب، وبعضها رفض (انظر أيضاً الرفض).
- يمكن كتابة رسائل التقدير لعدة موظفين في آن - فرق عمل،

وحدات، مكاتب فروع، قطاعات وجماعات أخرى أدت أداء متميزاً أو عالجت مشكلة ما.

- «رسالة الإعجاب هي شهادة جودة دائمة، مما يضعها في مصاف خاص بها في موضع بين بطاقة حب وشهادة فخرية». (جينيفر ويليامز Jennifer Williams). عندما تكتب رسالة إعجاب إلى نجم سينمائي أو شخصية عامة، عليك بالإيجاز (لا تتجاوز صفحة واحدة). لن تستفيد شيئاً إذا طلبت من الشخص الاتصال بك أو استقبالك - «ولا في المنام» كما يقال. طلب الصورة أمر مقبول، بالرغم من أن بعض الأشخاص لا يستجيبون. لا ترسل هدية؛ فالشخص غالباً لن يراها (وإنما سيرسلها إلى منظمة خيرية) يمكن الحصول على عناوين معظم المشاهير من المكتبة.
- إذا كانت شركتك تقدم هدايا مشتركة فإن إرفاق الهدية برسالة تقدير قصيرة تكتب بخط اليد يضاعف من وقعها. منذ خمسة وسبعين عاماً كتبت آغنيس ريبليز Agnes Repplier «إن كتابة رسالة من قبل شخص مشغول، رجلاً كان أم امرأة، هو جوهر الكرم» وبالوتيرة السريعة التي تميز العمل اليوم يحتل هذا الكرم مصافاً عالياً جداً. فخلافاً المديح الشفهي، هذا المديح يمكن أن يقرأ ويقراً.

شكل الرسالة:

- عليك بالبطاقة في كتابة رسالة التقدير القصيرة التي لا تتجاوز جملة أو جملتين. يمكنك من خلال بضعة دقائق أن تخط ملاحظات غنية بما تحمله من مضمون في العلاقات العامة. عليك ببطاقات تصور مناظر من منطقتك ترسلها لأشخاص خارج تلك المنطقة، أو بطاقات فنية، أو صور من أفلام قديمة لها علاقة بتجارتك أو باهتماماتك، أو ربما صورة لطيفة لمصنعك أو مكتبك أو بنائك أو منشآتك الأخرى.

- ملاحظات التقدير الشخصية تكتب باليد على بطاقات أو أوراق شخصية.
- رسائل التقدير المتعلقة بالعمل تطبع على ورق معنون إذا كانت علاقتك بالشخص رسمية بعض الشيء. أما في الحالات الأكثر حميمية فإن رسالة التقدير تكتب على ورقة مذكرة.
- البريد الإلكتروني، الذي لا يليق بمذكرة شكر تقليدية، غالباً ما يكون مفيداً كملاحظة صغيرة تعبر عن التقدير. فبعض الأمور تبدو عادية لدرجة لا تحتاج معها ورقة وقلماً، لكنها مناسبة تماماً للبريد الإلكتروني، كأن تقول: «عرض رائع!» (من زميل؛ أما من رئيس فإن ملاحظة تكتب بخط اليد تكون جيدة جداً)؛ «لفتت حديقة أزهارك انتباهي أثناء مروري منذ بضعة أيام - ما أجملها!»، «سمعت أنك حصلت على ترخيص آخر - وأي طريق!».

كلمات

يعجب بـ	جدير بالثناء	آخاذ	ساحر
كريم	يقدر	ممتع	مبهج
مفضل	فاتن	لطيف	إجلال
ذكي	يغمر	يطري	كيس
إحترام	ليبب	يغرق	لافت
	مهذب	حساس	سمح النفس
راضي	رائع	لبق	يلهم
بارز	يزكي	استثنائي	شفوق
لطف	فريد	ينعش	محاباة
مثير	مخلص	حميم	يصعق
جليل	ممتاز	صادق	عزيز
يذهل	فخم	متأثر	كنز
ثروة	نصر	قيم	ترحيب

عبارات

نقدر إسهامكم في
كرمز لتقديرنا ..
أسعدنا أن نسمع أن ..
سمعنا بأخبار نجاحكم
يحتل موقعاً مميزاً
أتمنى أن تتاح لي الفرصة لرد هذا الجميل
لقد تأثرت بـ ..
أقدر الوقت والجهد الذي بذلتموه من أجل ..
إسهام مهم
جميل منك أن تفكر في الأمر
أريدك أن تعرف مدى تقديري لـ ..
هذا عمل أتقن إنجازه
لكم أعجبنى ذلك
أتقدم بتحياتي
أقدر عالياً قيمة ذلك
أكن احتراماً كبيراً لـ ..
يمكننا أن نشير بكثير من الفخر إلى ..
أتمنى أن تكونوا بأحسن حال
لولا مواظبتكم وخبرتكم ..
أحب أن أهنتكم بـ ..

جمل

أعتقد أنكم، كمدير لمدرسة جيروم الابتدائية، تحبون أن تعرفوا أننا نعتبر

الآنسة يورغين كنزاً حقيقاً.

هل بإمكانكم تحمل مديح آخر؟

عملاً مثلكم هم الذين يجعلوننا نستمر في العمل.

أحب ان أعبر عن تقديري للعناية السليمة والعطوفة التي بذلتموها أثناء وجودي في المستشفى إثر عملية استبدال الشرايين.

لا أعرف ما كنت سأفعل لولا مساعدتكم.

كيف لي أن أكافئ لطفكم.

إنني في غاية التأثر.

أكن عميق الشكر والتقدير لما بذلتم من وقت واهتمام.

أحب أن أعبر عن تقديري لكم جميعاً للساعات الطويلة من العمل الدؤوب الذي قمتم به الأسبوع الماضي لإنجاز عقد غريسوورث.

أحب أن أخبركم بأنني أثنى عالياً ما تفعلونه لتطوير برنامج معالجة النفايات في جيرتنا.

أرفع قبعتي تحية لكم!

أكرر الشكر للاقتراح الذكي والمفيد الذي تقدمتم به.

تضم هيئة مدرسة ريدلي كاونتي شكرها وتقديرها إلى شكر الأشخاص الذين استفادوا من المنح الدراسية التي قدمتموها.

العام الماضي كان عاماً متميزاً بالنسبة للشركة، وقد كان لكم أكبر الفضل في نجاحها.

إننا جميعاً في غاية السعادة لأجلكم.

أحسنتم صنعاً.

أصبح هذا ممكناً بفضلكم.

إن دعمكم موضع تقدير كبير

هاقد فعلت ذلك ثانية!

فقرات

قالت بيتي ميدلر Bette Midler: «الناس لا يتميزون لأنهم يعملون بدأب. وإنما هم يعملون بدأب لأنهم متميزون». وأنت متميز. وأنا أقدر فيك هذا!

حملتم بطاقة ائتمان لمصرف ستايفسانت منذ عام 1990، ونشكركم للطريقة الفريدة التي تعاملتم فيها مع حسابكم. وقد قررنا، تعبيراً عن تقديرنا، منحكم بطاقةتنا المصرفية الأولى، الذهبية 100. ونعتقد أنكم ستجدونها بطاقة الاعتماد الأفضل أداء.

نرجو أن تقبلوا عربون تقديرنا المرفق للسنوات الخمس التي كنتم فيها واحداً من متطوعينا الأكثر إتقاناً وإثارة للبهجة. لا نعلم ما كنا سنفعل لولاكم.

شكراً للحل المثالي لمشكلة الخراطيم المتشابكة الذي تقدمتم به في أوانه. ولن يقدر مزايا النظام الجديد الرائع سوى الأشخاص الذين تعرضوا للانزعاج لضياح وقتهم على ذلك النحو. وستمنحون جائزة للإسهام المتميز في شهر أيار (مايو)، ولكنني لم أشأ الانتظار حتى ذلك الحين دون أن أخبركم بمدى تأثرنا جميعاً وسرورنا.

لقد استمتعنا جميعاً في شركة ليغسون ليميتد برسالتكم المتحمسة لنوعية بضائعنا الحريية. ولنا الفخر أن نعرض هذه المجموعة الواسعة من الأشغال اليدوية من أركان الأرض الأربعة. نرجو أن تقبلوا، مع احترامنا وتقديرنا، قسيمة حسم بقيمة 20٪ على طلبيتكم القادمة.

كل الشكر والتقدير لأنجيلا ميسينجر ودائرة التوثيق التي تديرها للتحويل

الناجح لنظام المتابعة. المعدات الجديدة والطريقة الأكثر سرعة ودقة في حفظ السجلات ستساعدنا على البقاء في مقدمة سوق مزار العائلة المر والمعتدل والقديم. فإن نجاح شركة مارسدين أند كومباني يعود إلى المجموعة المتميزة من موظفيها الموهوبين.

رسائل نموذجية

عزيزي الدكتور رولاندز،

كانت مقترحاتكم للمؤتمر العلمي للعام القادم موضع التقدير. وقد حولتها إلى لجنة المتابعة، بالرغم من أنني أشك في أنك ستدعى للانضمام إليهم. أرجو أن تقبلوا الدعوة - فأفكاركم تبدو عملية بقدر ما هي مفيدة.

المخلص



عزيزتي السيدة ليس نويل،

قليل لي إنك كنت صاحبة القلب الكبير التي حالت دون فيضان مكتبي بالأوراق أثناء إجازتي المرضية (دون أن يتعارض ذلك مع عملك الأصلي).

وبدل الفوضى التي توقعت أن أجدها لدى عودتي، فقد تمكنت من متابعة العمل بسجل أعمال مرتب. أكن عميق التقدير لكل ما فعلته. ولا أعرف إن كان في قلبي مديح أم لا، لكنك قمت بالعمل بالطريقة نفسها التي أعتمدها!

أرجو أن تخبريني إذا كان باستطاعتي أن أرد جميلك يوماً.

المخلص



عزيزي السيد فيتزمارشال،

فرحنا لسماع أنكم تلقيتم خدمة متميزة من أحد موظفينا. ونؤكد لكم أننا أبلغنا تحياتك للسيدة ستريتون وربما تحب أن تعرف أن السيدة ستريتون قد رفعت إلى رتبة مشرف عام اعترافاً بموهبتها ومهاراتها الإدارية.

شكراً لتحملكم عناء الكتابة إلينا.

المخلص



عزيزتي السيدة سيكسميث،

شكراً لاصطحابك طلاب الصفين الخامس والسادس إلى المعسكر اللغوي في عطلة نهاية الأسبوع الماضي. وقد فهمت بأنك تطوعت لقيادة المجموعة على حساب وقتك الخاص. ومنذ عودة رونالد إلى البيت وأنا أستمع إلى عشرات الروايات عن الخدمات التي قدمتها، وعن مرحك ومقدرتك على جعل المعسكر بيتاً بعيداً عن بيت هؤلاء الصغار.

لقد شعرنا بارتياح كبير عندما عرفنا بأنك ستكونين مع المجموعة، ونقدر عالياً الفرصة التي أتاحت لرونالد لقضاء بعض الوقت مع راشد حيوي وهو خير أسوة به.

مع أحلى الأمنيات



عزيزتي السيدة ستانلي،

المديرية كلها تنضم إلي في شكرك على ورشة العمل الرائعة حول أنظمة ملء الهارد ديسك. لقد تعلمنا أشياء كثيرة (سحرنني بشكل خاص تقديمك لملفات سجلات الفترة الأثيوبية الأولى).

سأرسل كتيبك الدعائي لجورج هيكسون في البناء رقم 201 إذا أبدى اهتماماً بأن يسمعك تتحدثين إلى العاملين في دائرته.

المخلص



عزيزي القاضي ويبيل،

تهانينا على الافتتاحية التي كتبتها في صفحة الأحد. لقد تابعت سيرتكم في

العمل عبر السنين ولطالما تأثرت بحرصكم على العدالة، خاصة لأكثر أبناء المجتمع تعرضاً للظلم: الأطفال والمشردين والمعاقين. أحلى تمنياتي لكم بالسعادة الشخصية والمهنية.

المخلص



انظر أيضاً: الاعتراف، التهاني، الوداد، الشكر.