

كل من لا يعتقد أن هناك طرفين في كل خلاف
قد يكون هو نفسه في واحد

The Cockle Bur

هناك أشخاص يقتاتون بالنزاع، وهناك آخرون يصرفون طاقة هائلة للحيلولة دون وقوعه. هذان النوعان، إذا كانا يعيشان في عالم الواقع سيجدان نفسيهما مهما طال الزمن مضطرين لكتابة رسالة حول خلاف ما. لا يمكن القول إن الخلاف شيء جيد ولا سيء، لكن طريقة معالجته تتمخض عن أحداث ومشاعر وعلاقات.

رسائل الخلافات قد تتعلق بما يلي:

- العقود
- القرارات
- الاتفاقات الشفهية
- الدفع
- المشاكل الشخصية
- السياسات أو البرامج أو الإجراءات أو الأنظمة
- حدود الملكية

ما يقال

• عليك بالاشارة إلى المراسلات السابقة أو الحدث الذي تسبب

بإرسال الرسالة الحالية.

- لخص وجهتي النظر أو التصرفين المتعارضين.
- أعط أسباباً واضحة لموقفك (بإمكانك أن تعددها) واستخدم إحصائيات، واقتباسات من مفكرة أحد العاملين، وحادثة تدعم وجهة نظرك، أو أسماء شهود يتفقون معك في الرأي (بعد استئذانهم).
- بإمكانك أن تقترح مرحلة وسيطة من المفاوضات، إذا وجدت ذلك مناسباً، تتضمن رداً على أسئلة محددة في رسالتك؛ أو مزيداً من البحث؛ أو لقاء بينكما أو بحضور طرف ثالث؛ أو زيارة إلى محام أو محاسب أو أي خبير آخر.
- إذا وصل الخلاف مرحلة تستطيع فيها أن تطلب نتيجة معينة، عليك بتحديد ما بوضوح.
- اختتم رسالتك بأفضل الأمانى بالتوصل إلى حل يرضي الطرفين مع إشارة إلى علاقات جيدة في المستقبل.

ما لا يقال

- لا تضع الشخص الآخر في موقف الدفاع. استخدم عبارات فيها ضمير «أنا» أكثر مما تستخدم ضمير «أنت» (العبارات التي تضم كلمة «أنت» تحمل صيغة الاتهام). وتأكد من أن رسالتك لا تخلف لدى الشخص الآخر إحساساً بالمرارة أو الخزي أو الضعف؛ فالشخص الذي تجعله يشعر بالضالة لن يعطيك ما تريد.
- تفادى اللهجة التي تصعد الوضع (كلمات مثل «سخيف»، «فاضح»، «طائش») فهي لهجة غير مجدية ولا مقنعة. وقد قال روفوس كوت Rufus Choate «النقاش ليس تهكماً ولا سخرية». كما أنه يوحى بالضعف. كما قال فيكتور هوغو Victor Hugo «الكلمات العنيفة والحادة تشير إلى ضعف القضية».

- ابتعد عن العبارات العاطفية. وركز على الحقائق أكثر من المشاعر. فجملة «أشعر أن هذا ليس من العدل في شيء» لا تحمل من القوة ما تحمله جملة «أعتقد أنه ليس من العدل في شيء أن واحدة فقط من سبع سكرتيرات يطلب منها عمل إضافي وبلا مقابل».

ملاحظات حول الكتابة:

- للهجة رسالتك أهمية كبيرة تجعلها مسموعة أو غير مسموعة. فاجهد بكتابة رسالة واقعية، وهادئة، ومنصفة، وتراعي مشاعر الآخرين.
- توخ الوضوح فيما تهدف إليه. وقبل أن تكتب فكر في إكمال الجملة التالية: «أريدكم أن...». هل تريد حسماً، أم مقايضة، أم إصلاحاً؟ هل تريد اعتذاراً، أم تصحيح بيان، أم اعتماداً؟ هل تريد أن تقنع الطرف الآخر أن معطيته وبياناته وآراءه خاطئة؟ أم تريد إعادة عمل ما؟
- ساعد الطرف الآخر في الحفاظ على ماء وجهه. ورتب الوضع بشكل يمكنه من أن يفعل ما تريد بطريقة تجعله يشعر بالكرم، والكرامة والقوة والمقدرة.
- بالرغم من أن لهجة المبني للمعلوم أفضل عادة إلا أننا ننصحك بالمبني للمجهول لانه أكثر لباقة في الحديث عن الخلاف. فبدل أن تقول: «أنت فعلت هذا». يمكنك القول «هذا ما حدث».
- أدرس موقفك في بعض مواقع التفاوض. هل بإمكانك مقايضة نقطة بأخرى؟ هل بإمكانك القبول بما هو دون ما كنت تريد أصلاً؟
- عندما تكتب رافضاً تمرير تشريع ما، عليك بذكر ما إذا كان المرسوم يتعلق بالدولة أم بالاتحاد ثم وجه كتابك إلى المشرع المناسب.

حالات خاصة:

- ستعالج معظم الخلافات بنفسك أو بمساعدة أقاربك أو زملائك في العمل. ولكن في حالات كالتي تلي ربما تريد أن تستعين بمحام: في انفصال الزوجين عندما تتضمن الرسائل اعترفات، أو طلبات، أو تهديدات؛ أو حيث تحتاج إلى تحويل الاتفاقيات الشفهية وغير الرسمية إلى اتفاقيات مكتوبة؛ أو عندما يصبح خلاف عائلي حول عقار موضوعاً متفجراً، أو عندما تتهم أنت بأمر ما؛ أو عندما يتصعد الخلاف إلى التهديد باللجوء إلى القضاء.
- في بعض الأحيان تشن الجماعات حملات كتابة رسائل حول مواضيع جدلية. وتوزع رسالة نموذجية على الأنصار لأخذ تواعيهم. عندما يثار اهتمام الممثلين بعدد الأشخاص على جانبي الموضوع، يصبح لهذه الحملات قيمة. ولكن كثيراً ما لا تستقطب الرسائل التي تكتب على قسائم مطبوعة اهتماماً يذكر. فرسالة واحدة تكتب بعناية يكون وقعها لدى المشرع أقوى من مئة رسالة تكتب على قسائم مطبوعة. عليك أن تميز متى يكون الجهد الجماعي مجدياً أو لا. وقد نسب إلى فلورينس بي. كينيدي Florynce B. Kennedy قول: «إذا كنت أنت المؤسسة، أيهما تفضل أن ترى عبر الباب: أسد واحد أم خمسمئة فأر؟».
- عندما تكتب إلى جهة تشريعية لتخبرها برأيك حول موضوع ما، فإنك غالباً لا تحتاج إلى تلقي جواب من ثلاث صفحات يلخص موقف تلك الجهة حول موضوع ما وهو موقف أنت تعرفه من الصحف، فإنك غالباً لا تحتاج إلى تلقي جواب من ثلاث صفحات يلخص موقف تلك الجهة - وهو موقف أنت تعرفه من الصحف. في هذه الحالة اختتم رسالتك بالقول: «أرجو عدم الإجابة عن هذه الرسالة. أنا أعرف آراءكم؛ وأردت أن أطلعكم على ما أراه أنا».

شكل الرسالة:

- تطيع الرسائل التي تعالج خلافات تتعلق بالعمل على ورق برأسية .
- عندما تكتب عن خلافات شخصية، فإن رسالتك ستبدو أكثر دفئاً وأقرب إلى التفاوض إذا كتبت بخط اليد. أما إذا أردت أن تبدو صارماً، ولست منفتحاً على التفاوض، فإن الطباعة هي خير وسيلة .

كلمات

مناقشة	إنكار	يختلف	استياء
عداء	سوء تفاهم	خلاف	تكذيب
مأزق	يقاطع	حزازة	يعارض
نزاع	تناقض	معضلة	يعوق
احتكاك	إساءة	يتتهك	شجار
يستنكر	يعكر	متنافر	إهانة
يدحض	مسدود	يستعجن	ينظر
يغيظ	أذى	جدال	غير نافذ
يساء	يحتج	ورطة	يفند
شقاق	يثير	يصلح	يستميل
يسترضي	يؤسف له	صدع	شق
توقف تام	تجميدي	مشؤوم	منبوذ
تعيس			

عبارات

حسب ما أرى	يعمل على نحو متعارض (عن غير قصد)
في نزاع أو خصام مع	أعتقد أنك يجب أن تعلم بأن . .
سبب النزاع أو موضوعه	يعقد صلحاً
يتوصل إلى تفاهم مع	وضع معقد

يجري تقصياً
ألفت انتباهكم إلى
يتسبب بأذى لـ . .
في تقديري/ رأيي/ وجهة نظري
أعتقد بأن
ترامى إلينا أن . .
وجهة نظر
أسجل وجهة نظري
الأخذ بالاعتبار
فيما أرى
خلاف في وجهات النظر
نقطة خلاف
لدي قناعة بأن . .
كأفضل ما يخدم مصلحة . .
النقطة موضوع البحث/ النزاع/ النقاش
يفك الشراكة مع . .
الموضوع المطروح
أعارض بشدة
أخالكم الرأي
أفترض/ أعتقد/ ليس لدي أدنى شك
بأن . .

جمل

هل نحن على استعداد لطرح الأمر للتصويت؟
هل ترى أن من المفيد استدعاء محكم؟
تجدون طياً عدة مقاطع قد تكون مفيدة.
أوافقكم الرأي حول ضرورة جمع أموال لشراء وصيانة أجهزة الفرقة، لكنني
لا أوافق على برنامج جمع الأموال الذي أقر للعام القادم.
إنني مقتنع تماماً بأن تمرير مشروع القانون هذا سيتسبب بأذى أكثر مما يعود
بالنفع/ لن يخدم مصالح الدولة/ سيكون خطأ فادحاً.
لا أتفق مع سياسة المخزن بإضافة أدوية منشطة إلى الوصفات الطبية دون
إعلام الزبون.
أعتقد أن لهجة رسالتكم الأخيرة واللغة التي كتبت بها مرفوضة تماماً! أرجو
تكليف شخص آخر في شركتكم بمعالجة هذا الموضوع.

إذا أردتم مزيداً من المعلومات حول هذا الموضوع بإمكانني أن أزودكم ببعض المواد المكتوبة حوله .

وصلتني رسالتكم صباح هذا اليوم ويؤسفني سماع أنكم لا تستطيعون قبول شروطنا .

إن العديد من النقاط التي ذكرتها قابلة للتفاوض ؛ لكن هناك نقاطاً ليست كذلك .

إننا نحيل هذا الأمر إلى جهة مستقلة .

مازالت هناك نقطة خلاف رئيسية .

ما الذي يجعل الموضوع أكثر ملاءمة لكم؟

فقرات

أدرك تماماً أنه لم يبق، من الناحية التقنية، ما يقال حول دمج شركتي ديلون وريد، لكنني أحب ان أسجل أنني أعارض الدمج أشد المعارضة. وأضع بين أيديكم التقرير المرفق الذي وافقنا به شركة إيلكوس. وهذا تماماً يشبه من لديه طباحاً ويمضي في تلويث يديه بالدهون. فالعاملون في إيلكوس خبراء ضليعون في الميدان، وقد نصحنونا بعدم الدمج. فهل لدينا من الحجج ما يكفي لدحض النتائج التي توصلوا إليها؟ لا أظن ذلك.

أعرف أننا أشبعنا هذا الموضوع نقاشاً، لكن لدي إحساساً قوياً بأن العمة إلزي ليست مستعدة بعد لدخول بيت للرعاية. وأن ذلك سيجعلها تعيسة ويقصر أجلها. ما هي التغييرات التي ترى أنها ضرورية كي تشعر بالارتياح بما يمكنها من البقاء في شقتها؟

لقد طلب محامينا إضافة العبارة التالية إلى العقد: المادة س: «تصبح هذه الاتفاقية لاغية بعد عشر سنوات من تاريخ نفاذها». هذه الفقرة لم تدرج في العقد النهائي. أعرف أن هذا الموضوع كان مثار جدل في أحد الأوقات، لكنني فهمت أنكم قد وافقتم عليه أخيراً. أعيد إليكم العقود غير الموقعة لتصحيحها.

يبدو أننا في مأزق بصدد تقرير الخط الفاصل بين أملاكنا وأملاككم.
هل تحبون أن نقتسم تكاليف استئجار مساح للأراضي؟

رسائل نموذجية

السيدة بولينغ وارد العزيزة،

أنعم بالعمل لدى دار ستينغز للنشر، وقد كنت أنت أفضل عون لي بتقديمي للناس وتعرفي بهم.

عندما أجريت فحص المقابلة للحصول على هذا العمل استخدم السيد أوليفر تعبير «محرر الإنتاج» مرات عديدة، وأتت المهام التي كلفني بها مرتبطة بشكل عام بمنصب محرر الإنتاج.

إلا أنني، خلال ثلاثة أسابيع من أدائي العمل، لم أقم بأي شيء سوى تحرير المخطوطات. وبعد حديثي معك البارحة واكتشافي أن هذه ليست مجرد مرحلة تدريب على العمل وإنما هو العمل نفسه، أعتقد أن هناك سوء فهم قد حصل.

أتمنى الاجتماع بك وبالسيد أوليفر في وقت قريب لتوضيح هذا الوضع.

المخلص



العزیزان نادین وفکتور،

لقد كان ثلاثي الجاز الذي نشكله غاية في الانسجام خلال ثلاث سنوات كانت ممتعة بالنسبة إلينا ويسوؤني خلافنا الحالي. أعتقد أننا اعتدنا الانسجام لدرجة أننا لا نعرف كيف نعالج أي أمر مختلف حوله.

أقترح ما يلي: بدل التمرين ليلة الخميس القادم لم لا نجتمع لتناول العشاء في مطعم سادوكو؟ على أن يحمل كل منا ثلاثة بطاقات بأبعاد 5x3 يكتب عليها الأسباب التي تدفعه إلى تغيير اسم الثلاثي.

بعد تناول وجبة مما لذ وطاب تتخللها أحاديث لا علاقة لها بالعمل نتبادل

البطاقات بما يجعل كل واحد يحمل وجهات النظر الثلاث. أعتقد أننا بذلك نستطيع التوصل إلى قرار جيد.

فما رأيكم؟

أنجيلو



العزیزان السید والسيدة آرشیبالد کرافین،

شکراً لرسالتكما المؤرخة في 30 نوفمبر، التي تناقش دفع الفوائد على الأثاث الذي اشتريتموه منا والمعفى من الفوائد لمدة 12 شهراً.

لدى شرائكم قطع الأثاث الثلاثة في 18 نوفمبر الماضي عرضنا أن نحمل كامل مبلغ الشراء، وهو 1,475,97 دولار بلا فوائد لسنة واحدة - وقبلتم عرضنا. وشرحت لكم شروط العرض في ذلك الوقت.

واعتباراً من ذلك التاريخ ونحن نرسل إليكم كل شهر كشفاً بمبلغ الشراء الأصلي، والأنعاب المالية المتراكمة، ونعرب بوضوح عن أنكم: «إذا دفعتم مبلغ الدين بتاريخ النفاذ المدرج أدناه تستحقون مبلغ الفائدة المتراكمة على عملية الشراء تلك».

إلا أنكم لم تدفعوا مبلغ الدين بتاريخ النفاذ الذي اتفقنا عليه، 19 نوفمبر هذا العام، وبهذا ترتب عليكم مبلغ الدين إضافة إلى الفائدة المتراكمة البالغة 272,61 دولار.

نرجو أن تلاحظوا أن الفائدة ستستمر في التراكم إلى أن تسددوا كامل المبلغ.

لمزيد من الأسئلة يرجى الاتصال مع ماري لينوكس في دائرة الحسابات المستحقة على رقم 1234 - 555.



انظر أيضاً: الشكاوى، الجيران، الرفض، الرسائل الحساسة.