

يكره معظم الناس أن يقولوا لا - لكن ليس بقدر  
ما يكره الآخرون سماعها.

ديان بوهر

عندما لا يكون لدينا أي اهتمام بنشاط ما ويكون لدينا عذر قوي يبرر ذلك (كأن نكون خارج البلاد أو في عجز مالي)، يسهل كتابة رسائل الرفض، والأسف، والنبذ. أما في الحالات الأخرى فإن تلك الرسائل تشكل تحدياً صعباً.

لكتابة رسالة رفض (تعرف أيضاً باسم رسالة تأسف أو نبذ. تأكد أولاً من أنك تريد أن تقول: «لا» فعلاً، فالتردد يضعف رسالتك. وقولك «لا أريد ذلك» سبب جيد لرفضك. أما إذا كان لديك سبب محدد للرفض فبإمكانك أن تذكره. ولكن حقيقة أن أحدهم يريدك أن تفعل شيئاً ما لا يلزمك بالدفاع عن قرارك. والأشخاص الذين يغضبون منك لقولك لا، أو يحاولون الهيمنة عليك، أو يشعرونك بالذنب إنما يخلطون بين الطلب والمطالبة.

اكتب رسالة رفض عندما ترد بـ«لا» على:

- ترضية/ أو طلب حقوق.
- الطلبات: التوظيف أو الامتياز
- الهدايا.

- \* الدعوات: الشخصية/ أو التي تتعلق بالعمل
- \* العروض: عقد/ عطاء/ كتاب
- \* طلب تبرع/ أو دين/ أو تعريف/ أو بعض الوقت/ أو التطوع/ أو الترقية/ أو العلاوة/ أو قروض المال والممتلكات/ أو موعد/ أو اجتماع/ أو مقابلة.
- \* البيع: العروض/ الدعوات
- \* دعوات الأفراح (انظر فصل الزفاف).

### ما يقال

- \* اشكر الشخص على العرض، أو الطلب، أو الدعوة (واذكرها بشكل مفصل)
- \* ادل بتعليق ودي، موافقاً من تخاطبه على أهمية الأمر، والاهتمام الذي بذل فيه، أو أن السيرة الذاتية ملفتة، أو أن الدعوة مشجعة.
- \* عندما تقول «لا» اعرب عن أسفك لأنك مضطر أن تفعل.
- \* إذا شئت، يمكنك أن تشرح موقفك.
- \* اقترح مسارات عمل بديلة أو مصادر أخرى، إذا وجدت ذلك مناسباً.
- \* اختم رسالتك بأمنية لطيفة تنبئ عن رغبتك بتقديم المساعدة في المرة القادمة، أو بأن ترى الشخص ثانية، أو تتمنى له النجاح في مشروعه، أو بحثه عن عمل، أو طلبه.

### ما لا يقال

- \* لا تترك أي شك في ذهن الشخص الآخر حول ردك؛ فكلمة «لا» يجب أن تكون حاسمة وغير قابلة للجدل.
- \* لا تكذب. سهل جداً أن تتعثر وستكون أكثر راحة مع نفسك ومع الشخص الآخر إذا مزجت رفضك بشيء من الحقيقة.

- لا تقدم أعذاراً مطولة ومتداخلة لأنها لا تقنع أحداً حتى عندما تكون حقيقية. وقد قال آلدوس هاكسلي Aldous Huxley إن «الأعذار العديدة أقل إقناعاً دائماً من عذر واحد».
- لا تقدم ملاحظات شخصية (حول الشكل والشخصية والتصرف والمهارات اللغوية) عندما ترفض طلب شخص أو طلب توظيفه، أو عرضه، حتى إذا كنت تعتقد أن ذلك يساعد الشخص في المستقبل. اترك هذا النوع من الملاحظات لأشخاص آخرين في حياة الشخص الذي ترد طلبه.
- لا تجب بتهكم عن طلبات غير لائقة. فذلك لا يعود عليك بأي نفع كما أنه يشير غضب الشخص الآخر.

#### ملاحظات حول الكتابة:

- توخ اللباقة. ولا تبين رفضك على سيرة الشخص الذاتية أو برنامجه أو دعوته. وإنما ركز على عدم إمكانيةك أو على بعض المتطلبات التي تطرحها أنت «أحتاج إلى شخص مضمون بسندات»، «لدي اجتماع آخر في ذلك اليوم»؛ «سأكون خارج المدينة»، أو ببساطة «لن أتمكن من المساعدة».
- قدم عذرك على رفضك. كي يتهياً قارئك. ولا تجعل خيبة أمله برفضك تقف عائقاً دون «سماعه» ما لديك من أسباب. وبدل أن تقول «لن أتمكن من حضور حفل تخرجك لأنني سأكون في كاليفورنيا ذلك الأسبوع»، قل: «سأذهب إلى كاليفورنيا في الأسبوع الذي يبدأ يوم 2 يونيو، ولسوء الحظ لن أتمكن من حضور حفل تخرجك».
- خفف من وطأة خيبة الأمل بأن تعرض المساعدة في وقت لاحق؛ واقترح شخصاً قد يكون قادراً على تقديم المساعدة نفسها؛ اتفق معهم حول نقطة ما، واعتذر لعجزك عن الموافقة على الطلب،

- وعليك بالإشارة إلى بعض مزايا رفضك بالنسبة إليهم، واشكرهم لما أبدوه من اهتمام/ أو طلب/ أو قلق.
- إلا أن سيدة الأخلاق التي لا تضاهى (جوديث مارتين Judith Martin) تنصحك بتخفيف خيبة الأمل تماماً. وتشير إلى أن ليس لك أن ترفض طلب شخص ما دون أن يشعر بأنه قد رفض، وإذا لم يشعر بأنه رفض فإنه لن يذهب عنك. الرفض بلا ألم ليس رفضاً، لذلك إياك أن تعطي أملاً كاذباً. وتنصحك سيدة الأخلاق بكتابة رفض لطيف لا يجرح، لكنه تقليدي وغير مبتكر.
- يحدث أحياناً أن تؤدي طريقة رفضك طلب انتساب أو عرض أو أي شأن آخر يتعلق بالعمل إلى مشكلة قانونية. إذا كانت لديك أية مخاوف عليك باستشارة محام قبل أن تكتب رسالتك.

#### حالات خاصة:

- عندما لا تتمكن من الحضور عليك دائماً بالرد معرباً عن أسفك عندما تكون الدعوة ممهورة بعبارة «يرجى الإجابة» أو «للاعتذار فقط». فهذا أمر إلزامي وإجباري، ومطلوب، فيه إكراه، وملح، وضروري. إذا كانت الدعوة موجهة إلى أكثر من شخص واحد، عليك بذكر أسماء الجميع في رفضك وأرسل ردك بالبريد إما إلى الشخص المدرج اسمه تحت عبارة «يرجى الإجابة» أو إلى أول اسم مذكور. لرفض دعوة، استخدم الشكل الذي أتت فيه الدعوة: إذا كانت مكتوبة بخط اليد اكتب ردك بخط اليد. وإذا استخدمت ورقاً رسمياً برأسية، أرسل ردك على ورقك الخاص المعنون. وإذا أتت صياغة الدعوة بلغة غير رسمية، يجب أن يكون ردك غير رسمي أيضاً. أما عندما تكون الدعوة رسمية، فإن ردك يستخدم الكلمات والترتيب والأسلوب نفسه الذي أتت به الدعوة.
- دعوات البيت الأبيض تحمل رقم هاتف المكتب الاجتماعي حيث

تتصل لتعرب عن أسفك أو لتسأل عن طريقة الرد على الدعوة. الخطوط العامة هي: أجب خلال يوم من استلامك الدعوة اكتب الجواب بنفسك (لا تترك الأمر لسكرتيرك)؛ وكتب بخط اليد على ورق عادي أو ورق شخصي محفور؛ واستخدم شكل الرسالة نفسه والضمير نفسه (المتكلم، أو المفرد الغائب) الذي جاء في الدعوة. وليس هناك سوى أربعة أعذار مقبولة عادة لعدم تلبية دعوة وجهها البيت الأبيض: وفاة أحد أفراد العائلة، أو عرس أحد أفراد العائلة، أو سفر مخطط له سابقاً، أو مرض. ويأتي ردك على شكل «نأسف لأنه بسبب مرض/ أو وفاة... مؤخراً...». فإننا...».

- عندما ترفض طلب شخص تقدم إلى منصب معين، ضمن رفضك: «شكرك الشخص لتقدمه إلى المنصب، وعبارة بسيطة تفيد بأنك غير قادر على عرض المنصب عليه، وإذا وجدت ضرورة يمكنك أن تقدم تفسيراً لقرارك، إضافة إلى ملاحظات إيجابية على إمكانيات الشخص وكفاءاته وسيرته الذاتية ونتيجة فحص المقابلة، ويمكنك، إذا وجدت من المناسب، أن تدعو الشخص إلى التقدم ثانية في وقت لاحق، واعرب عن تمنياتك له بالنجاح في بحثه عن مركز مناسب. بعض الشركات لا ترسل إلى الباحث عن عمل ما يشعر بأن طلبه لم يلق نجاحاً. ولكن من اللطف أن تكتب رسالة موجزة ولبقة تفي بالغرض. وعندما تجيب عن طلب لم يجذبك، اعرب عن تقديرك لمقدم الطلب لأنه فكر في شركتك، واخبره أن ليس هناك مناصب شاغرة، واعرض الاحتفاظ بالسيرة الذاتية، وادع صاحب الطلب إلى الاتصال فيما بعد، إذا كان ذلك الخيار متاحاً.

- عندما ترفض عملاً عرض عليك، أرفق رفضك بالشكر وبملاحظة

لطيفة حول الشركة، وحول الشخص الذي أجرى المقابلة، وحول دائرة الموارد البشرية. واعرب عن أسفك. وإذا وجدت من اللائق، بإمكانك أن تقول لماذا اتخذت ذلك الخيار، ولكن ليكن حديثك ضمن إطار حاجاتك دون التطرق إلى عيوب الشركة ونواقصها. واختتم رسالتك بلهجة إيجابية تترك الباب مفتوحاً أمام التعامل المستقبلي.

• عندما ترفض منح علاوة أو ترقية أو منصب داخل الشركة (1) اظهر تقديرك لما يقوم به الموظف من عمل، وتحدث عن مواطن قوته وموهبته؛ (2) اشرح بأمانة وصدق لماذا رفض الطلب؛ (3) قدم مقترحات حول كيفية الحصول على ترقية أو علاوة أو منصب آخر أو، إذا كان رفضك يعتمد على عوامل خارجية (ككثرة عدد المدراء، أو عجز في الميزانية)، أشّر إلى التغييرات التي قد تؤثر في أي طلب يقدم في المستقبل. الهدف هو ترك إحساس لدى الموظف بأنه موضع تقدير يمدّه بالحافز ويشجعه.

• ارفض الترضية أو طلب التعويض بطريقة تزيد فرص الاحتفاظ بالزبون إلى حدها الأقصى. وتوخّ اللباقة. اعرض بديلاً أو حلاً وسطاً عندما يمكنك ذلك. وقل للزبون إنك تفهم موقفه، وإن شكواه موضع اهتمام كبير، وأنت تتمنى لو أمكنك أن تقول «نعم». ثم قدم عذراً مقبولاً لقولك «لا». استخدم حقائق أو نسخاً من وثائق لتقول إن الترضية ليست مبررة. معظم الزبائن يكتفون برفض موجز كتب بوضوح. لكن قلة من الناس تكتب ثانية وتفتد نقطة مقابل نقطة. عندما يحدث ذلك عليك بكتابة «لا» حازمة دون مزيد من التفسير.

• كثير من الشركات والمنشآت الحكومية تعتمد على إجراءات منظمة لمعالجة العروض. عندما يكون لديك خيار، اشعر المتقدمين

بالعروض بمتطلباتك حالما يتاح لك ذلك. وعندما ترفض العروض توخ اللباقة وشرح باختصار لماذا رفض العرض (خاصة إذا كان يتعلق بعدم اتباع التوجيهات أو البقاء ضمن خطوط أساسية معينة). أو لماذا قبل العرض الفائق. هذه المعلومات تفيد متعهدك. واختم رسالتك بالإعراب عن التقدير وبالإشارة إلى احتمال التعامل معهم في موعد لاحق. ولست مضطراً لتسمية العارض الذي فاز.

- عندما ترفض طلب قرض أو دين، توخ اللباقة؛ فالشخص مازال زبوناً، أو زبوناً محتملاً، أو صديقاً. اشكر الشخص لتقدمه بالطلب أو لسؤاله. واعرّب عن تقديرك لاهتمامه بشركتك أو لإيمانه بصدافتك. في حال طلب دين أو قرض تجاري عليك أن تقول كيف توصلت إلى قرارك (الطلب، توصية أحد الموظفين، استقصاء، ملف، مكتب القروض). واقترح طرقاً لتحسين الوضع الائتماني لصاحب الطلب، أو مصادر بديلة للقرض، أو تقديم الطلب إليك ثانية بعد فترة زمنية معينة أو بعد حل بعض المشاكل المالية. في حالة الدين الشخصي، انس أمر النصيحة وقل ببساطة إنك غير قادر على تقديم المساعدة في هذا الوقت.

- كثيراً ما يأتي رفض المخطوطات في بطاقة بريدية أو رسالة تقليدية. قلة يتمتعون ببراعة وظرف سامويل جونسون Samuel Johnson. إذ قال: «إن مخطوطتك جيدة ومبتكرة، لكن القسم الجيد فيها ليس مبتكراً والقسم المبتكر ليس جيداً». عندما تكتب رسالة شخصية، ركز على أن الرفض يعتمد على حاجات واهتمامات دار النشر العائدة إليك وأن الوضع مع ناشر آخر قد يكون مختلفاً. وأكد للشخص أنك قد درست عمله بعناية، واشكره لأنه أتى إليك، واعرّب عن تمنياتك الطيبة له بالنجاح في محاولات قادمة.

- معظم طلبات التبرع هي بمثابة إنتاج بالجملة لا تجب عنها إذا لم تكن مهماً. ولكن، إذا استلمت رسالة شخصية تحمل طابعاً بريدياً من الدرجة الأولى، موقعة من قبل شخص تعرفه، يجدر بك أن تجيب. هنئ الشخص على العمل الذي تقوم به المنظمة، وقدم عذراً مقبولاً لعدم إسهامك، واعرب عن تمنياتك الطيبة. لست مضطراً إلى إعطاء أية تفاصيل لا تريدها، يكفي أن تكتب تصريحاً غامضاً بأن لديك حالياً التزامات تفوق طاقتك. وإذا كان رفضك لأنك تخالف المنظمة في أهدافها وسياساتها، عليك أن تقول لهم ذلك.
- عندما تكون بصدد إنهاء علاقة عمل أو صداقة أو علاقة غرامية، ركز اهتمامك على «طلاق» بلا ثغرات: لا تلق باللائمة على الشخص الآخر أو تقلب في مواجع سابقة. ساعد الآخر على حفظ ماء وجهه بأن تتحمل مسؤولية الانفصال بنفسك. وكن شريفاً بقدر ما أنت مستقيم مع لباقة ولطف. وقبل هذا ذاك توخ الإيجاز والوضوح؛ فالإسهاب في الشرح أو «إبقاء الخيارات مفتوحة» قد يكون مهلكاً إذا كنت جاداً في رغبتك بإنهاء العلاقة. واختتم رسالتك ببعض المجاملة والتشجيع.
- في بعض الأحيان يبدي الناس إصراراً كبيراً في المطالبة بصحبتك، ووقتك، ومالك. وعندما ترفض طلباتهم، يجب أن تكون لهجتك حاسمة، وبسيطة وواضحة (فمجرد أن تتساهل تجدهم عادوا إلى الطلب بإلحاح) ولا تعط تفسيرات لرفضك (قولك «أنا آسف لكنني لن أتمكن من...» يكفي). فبمجرد أن تبرر رفضك (كأن تقول «أنا مشغول جداً الآن»)، سيكون هناك رد فوري «لن يستغرق ذلك أكثر من دقيقة». وعندما تقدم عذراً آخر سيكون هناك رد آخر. ويصبح شغلك في نقاش متعب جزء من الاستراتيجية؛ لن تكون

أول شخص يقول «نعم» لمجرد تفادي سماع محاضرة. «أنا آسف جداً، لكن لا» وكررها بقدر ما يلزم، فهي الجواب الأكثر إقناعاً.

- في بعض الأحيان لا بد لك أن ترفض هدية - في مجال العمل، مثلاً، عندما يعرض عليك هدية غالية الثمن أو أن يكون قبول الهدايا أمراً ممنوعاً في شركتك. اعرب عن امتنانك لإحساس الشخص ولاختياره الهدية. وشرح السبب الذي يدفعك إلى ردها.

«يحظر على الموظفين قبول هدايا من الموردين» أو «أرجو أن تفهم أنني سأشعر بأنني لست مرتاحاً لقبول هدية غالية كهذه من أحد العملاء». عليك أن تختار كلماتك بما لا يشعر الآخر بالذنب أو بضعف المحاكمة بعرضه الهدية.

### شكل الرسالة:

- رسائل الرفض المتعلقة بالعمل تطبع على ورق برأسية
- رسائل الرفض الشخصية غالباً ما تكتب بخط اليد.
- الرسائل التقليدية تستخدم للرفض التقليدي.
- بإمكانك استخدام البريد الإلكتروني لإرسال رفضك استفسارات أو اقتراحات أو طلبات أرسلت إليك بالبريد الإلكتروني.

### كلمات

|             |           |         |           |
|-------------|-----------|---------|-----------|
| مخرج        | غير عملي  | على مضض | لسوء الحظ |
| متناقض      | عقبة      | يجيب    | يرفض      |
| متطاول      | غير قادر  | مستبعد  | صعب       |
| مكدس        | غير متوفر | ورطة    | للأسف     |
| بعيد المنال | مثير للشك | يحجم    | مستحيل    |

## عبارات

بعد كثير من النقاش / أو بعد تقييم دقيق  
 بالرغم من أنني متعاطف مع مشكلتك / حالتك / وضعك  
 بالرغم من أن الفكرة تروقني  
 شكراً لطلب هذا الأمر مني، ولكن  
 بسبب ارتباطات مسبقة  
 وراء البعد المنظور للدراسة الحالية  
 سياسة الشركة تمنعنا من ..  
 الأوضاع الحالية لا تسمح ..  
 قرار صعب  
 لست مستعداً حالياً  
 ليس لدي معلومات كافية  
 بسبب بعض المتاعب في الميزانية حالياً  
 أتمنى أن يكون في هذا بعض المساعدة بالرغم من أن ..  
 شكراً لتوجهك إلي بهذا الطلب، ولكن لو أنه كان ممكناً  
 أعرف مدى تقديرك وفهمك، ولكنني واثق من أن ..  
 يؤسفني أن أخبرك  
 يجب أن أقول لا ..  
 يؤسفني أنني لا أستطيع أن أقبل  
 من المؤسف أن هذا الأمر لا مجال لنقاشه  
 البرنامج رائع، ولكن ..  
 ذلك مستحيل حالياً

ليتني أستطيع القبول، ولكن  
 أتمنى أن أساعد، ولكن  
 لا بد لي من الاستنكاف/ الانسحاب/ رفض/ الاعتراض على  
 في الأحوال العادية يسعدني ذلك، ولكن  
 هذا أمر لا أستطيعه حالياً  
 ليس خياراً متاحاً حالياً  
 لا أسعى إليه  
 لا، شكراً  
 لست مهتماً بذلك الآن  
 التزامات سابقة  
 يدخلني في دوامة  
 يؤسفني أن أخبركم  
 مازلت غير مقتنع بجدوى ذلك  
 لا يتفق مع ..  
 عميق الأسف  
 آسف لذلك، ولكن  
 لا يمكنني المساعدة/ الالتزام/ العطاء/ الإرسال/ الإسهام/ العرض/  
 التزويد...  
 نقدر اهتمامكم، ولكن  
 اكتشفنا بأننا لا نستطيع  
 استنتاجنا بكل أسف...  
 أتاحت لنا الآن فرصة المراجعة

أفكاركم قيمة، ولكن..

## جمل

بالرغم من أننا نثمن اهتمامكم بألعاب ديمبسي، إلا أننا لا نشعر أن إنتاجكم هو الإنتاج الذي نستطيع النجاح في تسويقه.

بالرغم من أن مادتكم لم تنجح، إلا أننا نتمنى لكم التوفيق والكثير من النجاحات في المستقبل.

ليس لدينا حالياً منصب يليق بكفاءةكم العالية.

جمع الموارد المالية ليس من مواهبي - هل هناك أي شيء آخر يمكنني عمله لمساعدة اللجنة؟

أتمن عرضكم لكنني أريد أن أحاول بضعة أشياء قبل أن أبحث عن حلول خارج المؤسسة.

لا أعتقد أن هذا يناسبنا.

إذا أعدتم قراءة العقد، وخاصة الفقرة سي1، سترون أننا لسنا ملزمين قانونياً في هذا المجال.

لقد توليت من المشاريع أكثر ما يمكنني معالجته بسهولة.

أتمنى أن يساعدكم هذا في فهم السبب الذي يمنعنا من تغطية التمويل الإضافي الذي تطلبونه.

أعرف أننا سنفوت الاستمتاع بوقت رائع.

يؤسفني أنني لا أستطيع إعطاءك التزكية التي طلبتها في رسالتك المؤرخة في 3 نوفمبر.

يؤسفني أنني لن أتمكن من قبول دعوتكم اللطيفة لأنني سأكون خارج البلدة ذلك المساء.

أتعاطف مع طلبكم وأتمنى لو أمكنني المساعدة.  
 ربما استطعنا الاهتمام بالأمر بعد مطلع السنة.  
 أتمنى لو كنت أكثر إيجابية، لكن ذلك مستحيل الآن.  
 أتمنى لو كان بإمكانني ألا أرفض طلبك يا جيري، لكنني لست في موقع  
 يخولني تقديم القرض لك.  
 هل بإمكانني أن آخذ «شك» المطر؟ (بطاقة صالحة للاستعمال في المستقبل  
 تعطى لمشاهدة مباراة رياضية حال المطر دون إجرائها - المعربة).  
 نأسف لأن برنامجنا الحالي لا يتسم بالمرونة.  
 يؤسفني القول إنكم لا تستطيعون استخدام اسمي في مطبوعاتكم المخصصة  
 لجمع التبرعات  
 شكراً لكم، لكننا اعتدنا منذ سنوات أن نشتري كل ما نحتاج من شركة  
 بورنسايد أوفيس سبلايز.  
 يؤسفنا القول إن مجلس الإدارة قد رفض طلبكم.  
 المنصب الذي تقدمتم إليه في شركة لأكسلي أنترناشينال قد شغله شخص  
 آخر.  
 هذا الموضوع ليس من أولويات شركة بيتيفر غرينز حالياً.  
 نتمن توجهكم إلينا بهذا الطلب، ونأمل أن تتاح لنا فرصة الموافقة في وقت  
 لاحق.  
 لن نتمكن في هذا الوقت من تلبية طلب القرض الذي تقدمتم به ويؤسفنا أن  
 نخبركم أننا غير قادرين على تقديم بطاقة مصرفية في هذا الوقت.  
 نأسف لأن عملكم لم يقع الاختيار عليه ليضم إلى الندوة.  
 يؤسفنا أن نخبركم بأن شركة سبينلو بينت أند تايل لم تعد تنظر في طلبات  
 للعمل في وظائف المبيعات لديها.

يؤسفنا القول إننا لدى التدقيق في سيرتكم الذاتية لم نجد لديكم ما يلبي حاجتنا الحالية .

يأتي الطلب الذي تقدمتم به في وقت حرج جداً بالنسبة إلي - فبرنامجي مزدحم جداً على مدى الشهرين القادمين .

### فقرات

تأسف الدكتورة جيرودا تورب لأنها، بسبب ارتباط سابق، لن تتمكن من قبول الدعوة التي تلطف السيد والسيدة اسدراس بي . لونغسر بتوجيهها يوم الأحد الثالث من يونيو الساعة 8,00 مساء .

شكراً لدعوتي إلى الانضمام إلى غلوري هيلث سيرفيس كصيدلي فني . لقد كانت المنشآت الجديدة الجميلة، والعاملين العديدين، والمقابلة الجيدة التي أجريتها معكم، كلها مقنعة جداً . ولكنني تلقيت عرضاً آخر لعمل أقرب بخمس وأربعين دقيقة من منزلي . بما يتيح لي مزيداً من الوقت مع أسرتي، لذلك فإنني أنوي قبوله . وأشكركم لما خصصتم لي من الوقت، والاهتمام، والكياسة . أتمنى أن نلتقي ثانية في يوم من الأيام .

بما أننا ملتزمون مادياً بعدة أعمال خيرية مشابهة لنشاطاتكم فإننا غير قادرين على إرسال أي شيء . لكم منا أفضل الأمناني بالاستمرار بنجاح وتمويل عملكم - إننا حتماً نثمن ونعجب بما تفعلون .

لدى مراجعة برنامجنا للإنتاج لم أجد سبيلاً إلى تقديم تسليمكم حوالي أسبوعين . إننا نعتد على مواد تشحن إلينا من قبل موردين في ولايات أخرى لا يستطيعون تغيير برامجهم .

لدي عدة أسباب تجعل كتابة رسالة تقدمكم إلى السير هاريسون بترز أمراً مقلقاً . وقد راجعت الأمر مع رئيسي في العمل، الذي يفضل أن تجد سبيلاً آخر للاتصال . أرجو أن تفهم ذلك .

وصلتنا للتو رسالتكم اللطيفة التي تدعونا إلى هواردز إند . بإمكانكم أن تتصوروا مدى سرورنا لرؤيتكم ثانية . إلا أن جوليا ستتخرج من الكلية في

عطلة نهاية الأسبوع. ونحن مضطرون إلى البقاء معها في هذا الوقت.  
وشكراً جزيلاً لتفكيركم بنا.

### رسائل نموذجية

السيد دين آرابين،

يؤسفني أنني لن أستطيع تمثيل كلية بارثيستر في حفل تنصيب الدكتورة إليانور بولد رئيسة جديدة لكلية سنتشري يوم 16 سبتمبر. لأنني لم أستطع الاعتذار عن ارتباط سابق في ذلك اليوم.

إن زوجتي من خريجات سنتشري، وكانت مشاركتي في الاحتفال ستمنحني سعادة كبيرة .

شكراً لأنكم فكرتم بي. وقد أكرمني كثيراً أن يطلب إلي تمثيل الكلية ويسعدني ان أقدم أية خدمة تطلب في المستقبل.  
أتمنى أن تتمكنوا من اتخاذ ترتيبات أخرى.

المخلص



إلى: أصدقاء لجنة المكتبة.

شكراً لرسالتكم اللطيفة التي تسألني إدارة حفل جمع التبرعات السنوي.  
أسعدني كثيراً أنكم فكرتم بي.

وبسبب عدة التزامات أخرى تستهلك الوقت لن أتمكن من قبول دعوتكم.  
كنت سأستمتع بالعمل معكم والإسهام بطريقة ما في إغناء نظام مكتبتنا، لكنني واثقة من أنكم ستجدون الشخص المناسب لهذا المشروع المهم.

مع أحلى الأمناني

المخلصة



السيد طوني كرايسباين،

شكراً لأنك سلمتنا عملك. وقد أولينا، بصفتنا محرري ويندسور كاسيل ريفيو، مادتك اهتماماً كبيراً؛ فكل مخطوطة تسلم لهذا المكتب تقرأ من قبل واحد أو أكثر منا.

ونأسف لأن «الابن التاسع» لا تلائم الحاجات الحالية للمجلة، ولكننا نشكرك لإتاحة فرصة قراءتها أمامنا. ونأسف لأن حجم المواد المسلمة وضغط مسؤوليات التحرير الأخرى لا تسمح لنا بتقديم ملاحظات أو اقتراحات فردية.

المخلص



العزيزة مارغريت آيفوري،

لقد قدرنا وجودك كمريضة لدينا خلال السنتين الماضيتين. ولكننا، هذه المرة، نشعر بأن حالتك لن تلقى العناية التي تتطلبها باستمرار علاجك في هذا المكتب. ونوصيك بأخذ موعد من الدكتور رويد سميث والدكتور أوين، أو أي طبيب أسنان تختارينه أنت. ويسعدنا أن نرسل إليه سجلك لدينا، بما فيه صور الأشعة.

نرجو إعلامنا إذا كان بإمكاننا أن نسهل هذا التغيير في المعالجة.



العزيزان كريس ودافيد،

شكراً للمعلومات التي أرسلتماها حول فرصة استثمار عقاركما. بالرغم من أنه يبدو مغرياً، إلا أننا لسنا مستعدين حالياً للخوض فيه. أرسلت النشرة التمهيدية إلى شقيقي في دينفر الذي قد يكون مهتماً بها. أنا متأكد أنكما ستجدان رأس المال الذي تحتاجانه، وأتمنى لكما كل

النجاح.

مع أحلى الأمناني



عزيزتي السيدة لاينار،

إننا ندرك في شركة باركر للرهن العقاري الاستثماري كم كانت السنة الماضية صعبة بالنسبة إليك.

ولكن في ضوء سجلك من التخلف في الدفع (يونيو 2001، وسبتمبر 2001، ونوفمبر 2001، وفبراير ومارس وأبريل 2002)، وحقيقة أن حسابك الآن تأخر ثلاثة أشهر، وفي ضوء عجزنا عن ترتيب اجتماع معكم لمناقشة الحلول، فإننا لن نتمكن من منحكم أي وقت إضافي.

وإذا لم نستلم بقية حسابكم غير المدفوع قبل 15 مايو فإننا سنوافيكم بإشعار حبس الرهن.

المخلص

==

انظر أيضاً: المواعيد، الاعتماد، الخلاف، الرد، الرسائل الحساسة.