

عندما تصل الأمور حد القصف المتبادل ليس هناك أمضى من ذلك الشيء الصغير، المسطح والرقيق الذي يسمى الرسالة.

مارغريت ديبلاند

في بعض الحالات الصعبة، تكون كتابة رسالة أكثر أثراً من مواجهة مباشرة. تقول ديانا بوهر Dianna Booher «إن معظم الناس يفكرون وهم على مقعد أفضل مما يفكرون وهم وقوفاً».

فعندما تكتب رسالة يكون لديك متسع من الوقت لتفكر في ما حدث، وتضع نفسك في صورة المعطيات والملابس المعينة، وتختار كلماتك لتتنقل فحوى ما تريد تماماً، وتعيد كتابة الرسالة قدر ما تشاء إلى أن تصبح بالشكل الذي يمثل موقفك بدقة.

تتطلب الرسائل حساسية فائقة عندما تضطر إلى:

- أن تطلب من الآخر أن يعيد إليك خاتم الخطوبة
- تقترض مالاً من صديق أو قريب.
- تقطع علاقة
- تطلب الاعتراف بأهمية عملك.
- تبرئ نفسك من إتهام مجحف.
- تنقل خبراً سيئاً.

- تستفسر عن هدية أو شيك لم يخبرك الطرف الآخر باستلامه.
- تقدم نصيحة لم يطلبها الشخص الآخر وربما لا يرحب بها.
- تذكر شخصاً بدين شخصي لم يسدده.
- تخبر عن تصرف سيء قام به طفل.
- تخبر عن تحرش جنسي.
- تعنف موظفاً (انظر أيضاً فصل التوظيف).
- تجيب عن رسالة شخص مصاب بمرض عضال (انظر فصل التمنيات بالشفاء).
- تقول للشخص الآخر إنه مخطئ.
- ترفض توظيف شخص تعرفه جيداً.
- تلغي دعوة ضيوف.

ما يقال

- اكتب حالاً. فالرسالة الصعبة تصبح كتابتها أكثر صعوبة إذا أجلتها.
- ابدأ رسالتك بتعبير دمث حول أمر ما، مهما كان صغيراً، يمكنكما الاتفاق حوله أو تشتركان فيه.
- اعرب (إذا كان ذلك صحيحاً) بأنك غير مرتاح للوضع.
- تحدث عن الموضوع بوضوح وبشكل مباشر. فتمويه فحوى حديثك بكلمات ضخمة، وعبارات ملتوية، وجمل استرضائية لا يفلح سوى في إثارة حفيظة الشخص الآخر. إذا واجهت صعوبة في كتابة هذا الجزء من الرسالة، قل ما تريده بصوت عال كأنك تحدث صديقاً. ثم اترك «حوارك» يتضاءل إلى جملة أو جملتين تعبران عن لب الموضوع.
- قدم حقائق وتفاصيل الموضوع.
- اعرب عن تفهمك لموقف الشخص الآخر.
- اعترف بدورك في الوضع، إذا كان لك أي دور. فعندما تتحمل

- مسؤولية عملك يصبح الآخرون أقرب إلى تحمل مسؤولياتهم.
- تفحص مواطن المساومة في موقفك. هل بإمكانك أن تقايض نقطة بأخرى؟ هل تقبل بأقل مما كنت تريده في البداية؟
- اذكر ما تطلب أو الحل الذي تريده.
- اختتم رسالتك بأمنية أن تنسى الموضوع، أو بتعبير يوحي بالثقة بأن الوضع سيحل، وبأن الحل المرضي سيفيد الطرفين، أو بجملة تعرب فيها عن حسن نيتك.

ما لا يقال

- لا تمل على الآخرين ما عليهم أن يفعلوه. فكلمات مثل «يجب» و«لابد»، و«عليكم» تثير حفيظة معظم الناس. لذلك يجدر بك استعمال كلمات مثل «ربما تودون لو»، «بإمكانكم النظر في...» أو سواها من العبارات المفتوحة على عدة احتمالات.
- لا تكتب كلمات نابية. فهي لا تنسى. إنها تبقى إلى الأبد وأنت لن تنساها - أو لن يسمح لك بنسيانها.
- لا تستخدم كلمات تحرض على ردود فعل سلبية لدى القارئ. فبالرغم من أن أي كلمات، عندما ترتب بطريقة معينة، تستطيع أن تزعج الإنسان، إلا أن بعضها يتصف بالاشتعال الفوري مثل كلمات «لا مجال للشك» أو «واضح أن...» (طبعاً الأمر ليس واضحاً ولا مجال للشك فيه وإلا لكان الشخص الآخر عرّفه - أم أنك تقول إنه غبي؟)؛ «يبدو أنك تعتقد»، «بالنسبة إليك»، «أنت تزعم»، أو «إذا كان للمرء أن يصدقك». (هذه كلمات تحط من شأن الشخص الآخر)؛ «لابد لك أن توافق» أو «أنت تعترف على الأقل...» (ليس بهذه الطريقة - فهذه الكلمات تجعل القارئ لا يريد أن يوافق ولا أن يعترف).
- لا تستخدم كلمات مثل «مشكلة»، «جدل»، «معركة»، «خلاف»،

- أو كلمات تصف الحالة بأنها سلبية أو غير مواتية.
- لا تبالغ أو تعبر بشكل مسرحي: «لقد أسأت التقدير بشكل فاضح»، «خلال سنوات عملي كمدرّب لم أر شيئاً يستحق الشجب والتوبيخ لهذا الحد»؛ «لن أستطيع أبداً أن أنسى ما فعلت»؛ «أنت لم تقدم للقسم أي شيء البتة». عندما تظهر كلمات مثل «أبداً» و«دائماً» فأنت ربما كنت تبالغ أو تعبر بطريقة مسرحية. وقد قال آيفي كومبتون بورنيت Ivy Compton Burnett: «تضخيم الموضوع ليس الطريقة المناسبة لحله».
 - لا تكن بالغ الحساسية عندما تكتب رسالة حول موضوع حساس: «ترددت لفترة طويلة قبل أن أكتب هذا...»؛ «أكره أن أكتب لأنني أعرف مدى انزعاجكم»؛ «لا تفقد صوابك الآن، ولكن...»؛ «عدني بالأمر تفسر الأمر بطريقة خاطئة...» أوضح بهدوء وبشكل حيادي ما هي المواضيع؛ واترك العواطف (عواطفهم وعواطفك) جانباً.
 - ركز على الحقائق وليس على العواطف. فتعبير «لا أشعر أن هذا عدلاً» لا يحمل الثقل الذي يحمله تعبير: «لقد أوضحت الخطوط الأساسية للمسابقة، بما لا يدع مجالاً للشك بأن...».
 - لا تفترض بأن لديك جميع المعطيات. راجع افتراضاتك خاصة عندما يتعلق الأمر بعدد من الأشخاص، فالموضوع قد يصبح متداخلاً.
 - لا تجعل القرار يبدو قابلاً للتفاوض إذا لم يكن كذلك. فمن الألفظ أن تكون واضحاً بأن الجواب هو لا، وأن الأخبار سيئة، والرد سلبي.
 - لا تتطرق إلى أمور أخرى في رسالة تعالج وضعاً حساساً، اترك ذلك إلى وقت آخر. يحاول الناس في بعض الأحيان إخفاء القسم الصعب في الرسالة وراء حشد من الأخبار، والملاحظات التي

تلقى جذافاً، أو أي نوع آخر من أنواع تشتيت الاهتمام. لكن ذلك لا يجدي.

- لا تحاول أن تعلم الآخرين درساً، أو تعظهم، أو تلقي صفات على تصرفهم إذا كنت ترغب بتحقيق هدف محدد (استعادة أداة، تسديد دين، الامتناع عن تصرف معين، تصحيح خطأ). أما إذا كنت تريد أن تنفّس عن غضبك دون أن تهتم لرؤية الشخص الآخر ثانية، فقل ما تشاء.

- لا تضع الآخرين في موقع الدفاع بمهاجمتهم أو الحط من شأن شخصيتهم، أو ذكائهم، أو مظهرهم. فالأشخاص الذين تجعلهم يشعرون بأنهم أغبياء وصغار ليسوا في موقع من يعطيك ما تريد. ركز على السلوك، والحقائق، ولب الموضوع. فأخذ الأمور بشكل شخصي يوحى بضعف الموقف، وكما قال دانييل وبستر Daniel Webster: «الغضب ليس نقاشاً».

- لا تهدد (برفع قضية، أو فقدان صداقتك، أو باتخاذ إجراء ما). فذلك لن يحل المشكلة ويضعف موقفك من الموضوع. لا تعط إنذاراً لأحد ما لم تكن مستعداً للخسارة. (آبيغيل فان بورين Abigail van Buren).

ملاحظات حول الكتابة:

- إياك أن تسارع إلى تقديم «مساعدة» أو نصيحة لم يطلب منك إعطاؤها. «مهم جداً أن تعرف ما هو شأنك وما هو ليس من شأنك». (جيرترود شتاين Gertrude Stein).

- قبل أن تكتب رسالة أكمل هذه الجملة: «أريد فهم أن..» هل تريد حسماً، أم تبادلاً، أم إصلاحاً؟ هل تريد اعتذاراً، أم تصحيح تصريح، أم حساباً؟ هل تريد أن يعاد عمل ما؟ هل تريد إقناع الشخص الآخر بأن المعطيات والإحصائيات والآراء خاطئة؟ توخ

الوضوح في ما تهدف إليه .

- أرفق الخبر السيء بخبر جيد . وهذا لا يجب أن يكون خبراً مفتعلاً أو غير ملائم، لكن أية بنود مبهجة تساعد في إعطاء القسم المزيج من الرسالة إطاراً يدعو إلى الأمل .
- عندما يمكنك أن تساعد في حفظ ماء وجه الشخص الآخر بادر إلى ذلك . اطرح الوضع بشكل يمكن الشخص الآخر من تنفيذ ما تريده في الوقت الذي يشعر فيه بالكرم واللباقة والقوة والرغبة .
- نحن نفضل عادة صيغة المبني للمعلوم أكثر من المبني للمجهول . لكن المبني للمجهول أكثر براعة في المواضيع الحساسة . فبدل أن تكتب «أنت فعلت هذا» اكتب «هذا ما حصل» .
- بإمكانك أن تقول إنك غاضب، أو تشعر بخيبة الأمل، أو الانزعاج، أو القلق، أو الرعب، أو أي شيء آخر، فعندما تختار بعناية الكلمات التي تصف موقفك، تستطيع أن توصل المضمون الذي تريده بشكل أوضح . ما هو غير مقبول هو الإساءة إلى الشخص الآخر بالألفاظ . الفرق دائماً يكمن بين ضمير «أنا» وضمير «أنت» عندما تقول : «أنا مستاء بسبب الأذى الذي لحق بباب سيارتي» ذلك لائق، أما «أنت أحمق ويجب أن تسحب رخصة قيادة السيارة منك» فهو قول غير لائق - إلا، طبعاً، إذا لم تكن حريصاً على أن يدفع الشخص الآخر أجره إصلاح الباب أو أنك لن تراه بعد ذلك . احرص على أن تكون رسالتك واقعية، وهادئة، تراعي حقوق ومشاعر الآخرين، ومنصفة . عندما تكتب رسالة وأنت متوتراً وغاضباً لا تودعها البريد، أعد قراءتها وكتابتها عدة مرات على مدى بضعة أيام .
- عندما تكتب رسالة عن موضوع حساس، اطلب من شخص تثق به أن يقرأها قبل أن ترسلها .

حالات خاصة:

- الرسالة اللاذعة، أو المتحاملة، أو العدائية، أو الهجومية، أو الحاقدة، تتطلب معالجة حذرة. إذا كنت تعتقد أن الكاتب قد يكون خطيراً، عليك باستشارة الشركة أو رجال القانون. في كل الأحوال، لست مضطراً أبداً إلى الرد على رسالة بذئية. أما عندما يبدو أن الشخص الآخر كأنه ينفس بعض ما يعتلج داخله (وتعتقد أن الرد مطلوب)، أجب بجملة: «يؤسفني أن أسمع أنك تشعر هكذا».
- عندما تكتب لتطلب قرضاً من صديق أو قريب، احتفظ بلهجة رسمية عندما تذكر المبلغ الذي تريده، ولماذا تريده، ومتى ستعيده. اقترح أن توقع اتفاقاً. وأكد للشخص الآخر أنك ستقدر رفضه إقراضك وستفهمه.
- التحرش الجنسي عبارة عن مقدمات جنسية غير مرغوبة، ولا مطلوبة، وغير متبادلة، طلباً لخطوة جنسية أو ملامسة بدافع جنسي، أو اتصال له طبيعة جنسية، غالباً ما تكون من قبل شخص له سلطة على شخص آخر. وتتضمن تعليقات، ونكات، وإيماءات، وغمزات، وملامسة، وتركز على الدور الجنسي للشخص أكثر من أي مهمة يؤديها في مجال عمله. التحرش الجنسي مخالف للقانون. إذا خضعت لسلوك من ذاك القبيل، قد تكون أول خطوة جيدة هي رسالة تشعر الشخص بأنك تعتبر تصرفه تحرشاً جنسياً. في السابق كان قول أي شيء عن تصرف الشخص الآخر الهجومي لا يعود عليك بأي فائدة إضافة إلى أنه يوقعك في المتاعب. إلا أن الأمر لم يعد كذلك. واعتماداً على حالتك، قد تكون رسالة تحذير هادئة هي كل ما تحتاج. إذا كنت أنت المتحرش ولفت انتباهك إلى ذلك عليك (1) أن تطلع على

الموضوع بعناية لتتأكد من أنك تعرف حدوده (2) أن تكتب رسالة اعتذار قصيرة ومختصرة تشكر الشخص الآخر لإعلامك بالأمر وتقول إنك ستلتزم بما يطلب (3) إياك أن تكرر التصرف. فقلما يوجه الأشخاص العاقلون تهمة التحرش الجنسي ضد شخص تحرش بهم لمرة واحدة ولم يكن مدركاً الأذى الذي ارتكبه وهو الآن يعتذر ويصلح من سلوكه.

- في حال الخلاف الحاد، ابدأ رسالتك بالإشارة إلى مراسلات سابقة أو إلى الحدث الذي دفعك إلى كتابة الرسالة الحالية. لخص الرأيين أو التصرفين المتعارضين. وقدم أسباباً واضحة (يمكنك أن تعددها) لموقفك، وادعمها بإحصائيات، وشهادات، ومواد سرديّة تدعم ما تقول، وأسماء شهود أو أشخاص آخرين يوافقونك الرأي (بعد أن تستأذنهم في ذلك). وإذا وجدت من اللائق يمكنك أن تقترح حلاً وسطاً، كالرد على أسئلة محددة في رسالتك، أو مزيد من البحث؛ أو عقد اجتماع بينكما أو بحضور طرف ثالث، أو زيارة محام أو محاسب أو أي ناصح آخر. إذا وصل الخلاف درجة يمكنك من فعل ذلك بشكل مجد أنهي رسالتك بتحديد النتيجة التي ترنو إليها بوضوح. واختتم حديثك بأفضل الأمانى بالتوصل إلى حل مرض لكليكما والإشارة إلى علاقات جيدة في المستقبل.

- عندما تطلب خدمة مزعجة بالنسبة إليك، اعترف بذلك. ستجعل الطلب أسهل إذا استطعت أن تقبل «لا» جواباً له، وإذا أوضحت ذلك للشخص الآخر.

- عندما تؤنب موظفاً، ابدأ بملاحظة إيجابية لا تخلو من إطراء. ثم انتقل إلى وصف سلوك الموظف ولماذا هو غير مقبول. واذكر كيف لفت اهتمامك. واقترح السبل الكفيلة بتغيير ذلك السلوك أو

تحسينه. واعرض التاريخ السابق لذلك السلوك (مؤكداً ذلك بتواريخ تأنيب سابقة). وتطرق إلى تبعات الاستمرار في ذلك السلوك. وحدد بدقة ما تطلب من الموظف أن يفعله (الاعتذار، اتباع دورة، التحدث إليك، ألا يعود إلى ذلك السلوك). وقل إن هذه الرسالة ستحفظ في ملفه. واختم رسالتك بالإعراب عن ثقتك بأن الوضع سيعالج بشكل ناجح. ربما تريد من الموظف أن يوقع على الرسالة ويحدد تاريخ استلامه لها للتأكد من أنه قد قرأها. التوبيخ يجب أن يكون مختصراً، وينم عن الاحترام والتشجيع وأن يكون إيجابياً (بدل أن تكتب «لا ترسل أية رسائل فيها أخطاء إملائية» اكتب «الرجاء التأكد من إملاء الكلمات والرجوع إلى القاموس عند الالتباس»).

شكل الرسالة:

- المواضيع الحساسة التي تتعلق بالعمل تطبع على ورق برأسية لتتقل موقفاً رسمياً وحيادياً. وتكتب بلهجة «مكبوحة الانفعال». عندما يكون للموضوع الذي يتعلق بالعمل بعداً شخصياً، يمكن كتابة الرسالة بخط اليد. وهذه تصاغ بلهجة «دافئة».
- الموضوع الشخصي الحساس يعالج برسالة تكتب بخط اليد أو تطبع على ورق شخصي.
- البريد الإلكتروني والفاكس لا يليقان بالمواضيع الحساسة.

كلمات

صعب	يعيق	يعارض	مأسوف عليه
ضيق	ورطة	غير ملائم	فئة
معارض	يرتب	يناقش	في غير محله
طبقة	شائك	متعب	راغب عن
يتدخل	حالة		إزعاج
مزعج	معني	مشكلة	سيء الطالع
ثقل	مقلق	يتوسط	يحتج
تعيس	مرهق	إحراج	يفاوض
محير	غير واعد	ظروف	مدى
يعترض على	رفض	غير ناجح	
على غير استعداد	في وقت غير مناسب		

عبارات

اتفقنا على ألا نتفق	أعتذر عما بدر مني
أقدر استعدادكم لـ .	نتوصل إلى تفاهم
يتعامل مع	صعب على الفهم
نجد حلاً وسطاً	أخذ وعطاء
يسعدني أن أجلس لمناقشة .	في المستقبل
أطلع إلى .	يسعدني أن أتمكن من مناقشة .
الأمر تتقدم بشكل وعر	الوضع الحالي
وضع حرج	بمساعدتكم
نعمل من أجل التوصل إلى	نتوصل إلى حل
نهاية مرضية	
أحب أن أسمع وجهة نظركم	

جمل

هل يسمح وقتكم بمناقشة الأمر مع فنجان قهوة؟

كلي ثقة بأنكم ستتخذون القرار الأفضل لجميع المعنيين . .

أتمنى أن تقدروا أنني، وأنا في المراحل الاولى من الشفاء لا يمكنني أن أكون مع بعض أصدقائي القدامى - تمنوا لي الشفاء وسأتصل بكم عندما يمكنني ذلك.

فهمت أن لديكم بعض الافكار حول عملي، وسلوكي، ومظهري، وأحب أن أناقش ذلك معكم بدل أن أسمعه منقولاً عبر الآخرين.

إن لغة ولهجة رسالتكم الأخيرة مرفوضة من قبلنا. الرجاء تحويل ملفنا إلى شخص آخر في منظمتمكم يستطيع أن يعالج هذا الموضوع.

لست مضطراً لأن تعرف من أي بلد أنا ولست مضطراً إلى الاتفاق معي أو حتى الإعجاب بما أقول، ولكن هلا تفضلت - كصديق قديم - وأديت لي خدمة بالألا تستخدم لغة فجة عندما تتحدث عني؟

فقرات

يؤسفني أنني مضطر للكتابة ثانية عن مبلغ 500 دولار أنت مدين لي به. لقد ساعدتك بعد أن أفهمتني بوضوح أن المبلغ سيعاد إلي خلال شهرين. وقد منحتك شهراً إضافياً، لكنني مضطر إلى الإلحاح على استلام المبلغ قبل آخر الأسبوع.

فوجئت في الأسبوع الماضي عندما أخبرني ميلز ماك فادريك أنكما ناقشتما نظام الإنذار الجديد لديكم. أشك في أنني قد فهمته بشكل خاطئ، لأن الحديث بدا عن نظام يشبه الذي كنت أعمل عليه. ربما تحبون أن تروا سجلي الخاص بالاختراعات (تجدونه طياً). ويسعدني أن أريكم ما أفعل إذا أتيتم إلى مخبري في أي وقت تشاؤون.

انتبه! انتبه! يا غاي، أنا بحاجة إلى زورقي الكياك. الآن! في كل مرة كنت أتصل كنت متأكداً من أننا نفهم بعضنا. ربما تقوم هذه الرسالة القصيرة بالمهمة. أرجو أن تذكر نفسك كل حين بعبارة: يجب أن أعيد الكياك إلى الجاك.

أحب أن أضع الأمور في نصابها: لم أكن أنا الذي شتمتك. ولا أعرف من الذي فعل. الشخص الذي نسب إلي ذلك كان مخطئاً. فذلك ليس أسلوبى - وأعتقد أنك تعرف ذلك.

تعرفون أن اللجنة المالية كانت راضية تماماً عن عملكم. ولكن ذلك لم يكن كافياً. فقد كانت فترات الاستراحة وساعة الغداء التي تأخذونها - تتزايد خلال الأشهر الأخيرة. أستطيع أن أفهم أن التسلل لقضاء أمر ما أو الذهاب إلى صالة الألعاب للتدريب أمر مغر، لكن سياسة الشركة لا تتسع أبداً لأيام عمل قصيرة. ونرجو أن تعطونا وقتاً كاملاً من عملكم الجيد.

يمكنكم أن تتخيلوا أنني أتمنى لو أن لدي رداً آخر أعطيه لكم. أعتقد أن العمل معكم ممتع. لكن القرار قد اتخذ بتوظيف شخص آخر لديه مزيد من الخبرة في الإنتاج الحيواني.

يقول كريستي وبين إن جيمي وليتي يضايقانهما دون رحمة لأن لهما والدتين بدل الأم والأب. بعض الملاحظات التي يدلان بها تبدو أكبر من عمرهما بشكل ملفت - لا تليق بأطفال دون عمر المدرسة. أعرف أنكم لم تكونوا راضين تماماً عن وجودنا في الجوار، لكننا نأسف إذ نرى الأطفال يدخلون على الخط بهذه الطريقة. ونحب أن ندعوكمما أتما وجيمي وليتي إلى العشاء في بحر الأسبوع القادم. ربما وجدنا بعض الأشياء المشتركة التي تسمح لنا بالعيش كما يتعايش الجيران.

بالإشارة إلى زيارتكم في عطلة نهاية الأسبوع تشعر يدي بالانزعاج لفكرة وجود بيب في البيت مرة أخرى، إنها لا تخاف من جميع الكلاب لكنها تعتقد أن بيب لا يمكن التكهن بما يصدر عنه. في كل الأحوال فقد

حجزنا لكم في موتيل غار جيرى القريب حيث يرحبون بالحيوانات الأليفة المدللة. نرجو إخبارنا إذا كان ذلك يلائمكم.

أنت شقيقي وأنا أحبك، ولكن أرجوك ألا تأتي إلى البيت ثانية وأنت في حالة سكر. فذلك يزعج الاطفال. ولأنهم يتطلعون إليك كقدوة فإنك تعطيهم قدوة سيئة. أنت موضع ترحيب في أي وقت آخر. ولكن عندما تشرب فإنني لن أتمكن من دعوتك.

رسائل نموذجية

السيدة تيلفورد العزيزة،

استمتعنا جميعاً بزيارة ماري لنا في عطلة نهاية الأسبوع الماضي. ولأنها كانت لطيفة جداً، يؤسفني أن أكتب إليك عن هذه المشكلة.

عندما كنت صغيراً أحضر لي أبي تمثال زرافة صغيرة منحوتة من أفريقية. وعندما توفي بعد ذلك بفترة قصيرة أصبح لتلك الزرافة مكانة خاصة لدي. وقد افتقدتها مساء الأحد وأمضيت عدة أيام أبحث عنها. إلى أن قالت لي كارين إن ماري تحملها الآن معها في حقيبتها المدرسية، وتقول إنها «وجدتها» هنا. وعندما طالتها كارين، بطريقة ابنة الست سنوات، بإعادتها لم تبد ماري أي استعداد للتخلي عنها. وكلي ثقة بأنك ستجدين طريقة جيدة تقنعين بها ماري بإعادتها.

وشكراً لاهتمامك بالأمر

المخلص



عزيزتي آني لوري،

لقد ضيعت قلادة الماس الزائفة التي أعرتني من أجل حفل العشاء الراقص في الأسبوع الماضي. أنا منهارة تماماً. لقد بحثت عنها في كل مكان. واتصلت بالفندق، وبشركة سيارات الأجرة، وبكل من كان في الحفلة الراقصة. بلا فائدة. ولن أتوقف عن البحث (سأنشر إعلاناً في الصحيفة هذا الأسبوع)، لكن يبدو أن الوضع لا يدعو إلى التفاؤل لذلك اضطررت لإخبارك بما يجري.

سأعوضك عن القلادة طبعاً، ولكن بما أنها كانت لأمك فإنني لا أجد سبيلاً
إلى تعويض القيمة العاطفية.
سأتصل بك غداً علناً نتوصل إلى أفضل طريقة لمعالجة الأمر. أقدم أحر
اعتذاراتي للذنب لا يغتفر.



عزيزي براين،
لقد فكرت طويلاً، وأعرف أنك لاحظت ذلك لأنك سألتني عدة مرات ما
الأمر. الموضوع هو أنني أدركت أنني لا أحمل لك الإحساس الذي أتمنى أن أكنه
إذا كان لنا أن نمضي معاً ما تبقى من العمر.
أفكر بك كثيراً - وأنت تعرف أنني أفعل - لكنني على قناعة بأن الحب الذي
أكنه لك ليس حب الزوج لزوجته. إنه يشبه حب الصديق لصديقه.
انتظرت في كتابة هذه الرسالة إلى أن تأكدت تماماً من أفكارتي ومشاعري.
أنت لم تخطئ في شيء وليس هناك ما تفعله كي تضرم شعلة غير موجودة. ولا
أريد أن أترك لديك أي شك أو أمل حول ما أقول.
ربما كنت آخر شخص يمكنه أن يدعمك، ولكن إذا كان هناك أي شيء
أستطيع أن أفعله لأسهل الأمر أرجو أن تخبرني به. في هذه الأثناء يجب أن تعرف
أنك، وستبقى دائماً واحداً من أعز الأشخاص في حياتي.



إلى: غوس باركينغتون.

من: أليس ساندerson

التاريخ: 13 نوفمبر 2002

الموضوع: طلب

لا بد لي من إخبارك بأن لمسك ذراعي كل حين ووضع ذراعك حول كتفي
تصرف لا يليق بجو العمل (كما لا يليق خارج العمل لأنني لا أحب هذه
التصرفات من أشخاص لا أعرفهم جيداً). في المكتب، يعتبر هذه التصرف تحرشاً

جنسياً. وأتمنى أن يبقى تعاملنا ضمن الإطار المهني. أنا أعرف أنك شخص بالغ الذكاء، لذلك أعتقد أننا لن نضطر إلى مناقشة هذا الأمر ثانية.



العزیزان لیزی وجیم،

مازلنا نتحدث عن زفافكما الجميل! أريد أن أسألكما إن كان المطرب من أصدقائكم - لقد كان صوته مذهلاً.

أتساءل إن كنتما قد استلتما هدية الزفاف التي أرسلتها. بما أنها سريعة العطب فإنني أتردد في تسديد حسابي لدى سيسيل روبرتس قبل أن أتأكد من أمرين: (أ) - أنكما قد استلتما الهدية فعلاً، و(ب) - أنها وصلت سليمة. أخشى أن تكون قد تحطمت وأنتما لا تعرفان ما تفعلان بها.

هلا أبلغت والدتك بمحبي يا ليزي؟

المحب
بيرت



عزیزی هاملتون،

إننا محظوظون لأننا منسجمون في العمل في مكتب وتيرة العمل فيه تجري بضغط عال. أنت واحد من الأشخاص الذين يبقون الحرارة الاجتماعية معتدلة بشكل مريح. ولا أعرف شخصاً في المكتب يحظى بالحب والإعجاب مثلك.

ربما أمكنك المساعدة في هذا. إن جمع المساهمات بغرض تقديم هدايا لأحداث الحياة الشخصية للموظفين بدأت تسبب بعض المتاعب. ما من شك في أن إرسال هدية جماعية أمر مبرر بين وقت وآخر. ولكن، صادف في الشهر الماضي جمع مساهمات لإغداق الهدايا لطفلين وإغداق الهدايا لمناسبة زفاف، وهديتا زفاف، وذكرى جنازة، وأربع هدايا عيد ميلاد، وثلاث هدايا تخرج.

الشعور بالانزعاج (والفقر) يتنامى لدى الأشخاص الذين يُجمع المبلغ منهم، كما أن الأشخاص الذين يُجمع المبلغ من أجلهم لا يشعرون بالارتياح إذ يتلقون الهدايا من أشخاص لا يعرفونهم خارج المكتب، ولا يعرفون أولادهم الذين

يتخرجون من الجامعة ولا بناتهم وأبنائهم الذين يتزوجون، أو أقربائهم الذين قضوا نحبهم.

هذه بادرة لطيفة أصلاً (بادرة يحمل الناس لك شعوراً طيباً بسببها)، لكن الممارسة أصبحت على مدى واسع جداً بشكل لم يعد يلائم جو المكتب اليوم. وشكراً لتفهمكم.



انظر أيضاً: الاسترضاء، التأخر، الشكاوى، الخلاف، الرفض، التعاطف.