

ملحق I

التقنية

كنت سعيداً جداً باستلام رسالة منك منذ بضعة أيام. وربما أكون أكثر سعادة لو أنني تمكنت من حل ألغازها. لا أعتقد أنني فهمت شيئاً ما عدا التاريخ (الذي كنت أعرفه) والتوقيع (الذي خمنت). هناك سحر خاص لرسائلك؛ هو أنها لا تشيخ أبداً، ولا تفقد جدتها.

توماس بيلي الدريش

يغطي الملحق رقم 1 الأوجه الحسية من الرسالة مثل نوع القرطاسية، وشكل الرسالة، وعنونة الظرف، وأنظمة البريد. إذا أردت أية مساعدة في مضمون رسالتك (من حيث اللهجة والأسلوب واللغة والقواعد) انظر الملحق رقم 11.

القرطاسية:

القرطاسية التجارية

جرت العادة أن يكون قياس الورق التجاري « $11 \times 8 \frac{1}{2}$ ». لسبب عملي وهو أن هذا القياس يسهل تصنيفه. ألوان الأبيض، والبيج، والأصفر

الفتاح والرمادي الفاتح أو أية ألوان فاتحة وحيادية أخرى تعتبر ألواناً مقبولة.

الورق الأبيض الممتاز من فئة العشرين باوند خيار مرغوب للقرطاسية التجارية، إذا أردت نوعية أعلى عليك بالورق فئة الثلاثين باوند. أما القوام والصقل - مسطح، كامد، ناعم، حياكة، قماشي المظهر، مائي - فهي أمور تتعلق بالذوق الشخصي، وكلها مقبولة. كثير من الأعمال التجارية تستعمل ورقاً معاد استعماله وهو جيد للعلاقات العامة كما هو جيد للبيئة.

تستخدم جميع المؤسسات التجارية وكثير من الأفراد رأسية على أوراقهم، تتضمن اسم الشركة، (أو اسم الفرد)؛ والعنوان مع رمز المنطقة؛ أيضاً رقم الفاكس، وعنوان البريد الإلكتروني وعنوان الموقع على الإنترنت، ورقم التلكس. كما يمكن أن تضم الرأسية شعاراً (لوغو)، واسم الموظف وصفته، وقائمة بأسماء أعضاء مجلس الإدارة (إذا كانت القائمة طويلة ترتب على طول الحافة اليسرى من الصفحة) الرأسية الجيدة تكون مقروءة، ومثقفة وجذابة. يستطيع أصحاب المطابع أن يعرضوا عليك أنواعاً كثيرة من النماذج والحبر وألوان الطباعة والورق وطرق الطباعة وحفر الكليشات. الخيار الرسمي المحافظ هو الحبر الأسود على ورق عالي النوعية بلون أبيض أو ضارب إلى الصفرة.

الورقة الثانية تكون من نوعية الورقة ذات الرأسية. وهي إما عادية بسيطة أو تحمل اسم الشركة طباعة أو حفرأ. على أن تكون الطباعة بحروف أصغر من الورقة ذات الرأسية ولا تحمل عنوان الشركة.

الظروف يجب أن تنسجم مع قرطاسيتك من ناحية اللون، والوزن، والأسلوب العام، والرأسية. يأتي عنوان الإعادة دائماً في الزاوية العليا اليسارية على وجه الظرف. وقد قال ستيف سيكورا Steve Sikora: «لا تترك رسالتك تغادر موطنها دون أن تحمل عنواناً للإعادة». لا تشجع إدارة البريد الأميركي كتابة عنوان الإعادة على الجانب الخلفي من الظرف لأن آلات الفرز لا يمكنها قلب الظرف للتحقق من عنوان الإعادة.

الورق الرسمي - الشخصي:

القياس الذي يوصى به لقرطاسية العمل - الشخصي أو القرطاسية التنفيذية هو 7 أو «10 × 7 2/1». عليك باختيار ورق سندات من نوعية جيدة بلون أبيض أو ضارب على السمرة، أو حيادي أو شاحب. تتضمن الرأسية: اسم الشركة والعنوان مع اسم الشخص، أو الاسم والصفة، يكتب إلى الأسفل أو نحو الجانب.

وبالرغم من أن استخدام قرطاسية العمل - الشخصي آخذة في التراجع إلا أنها ملائمة للملاحظات القصيرة؛ عندما تكتب لشخص ما كما تكتب من فرد لفرد أكثر مما تكتب من ممثل الشركة إلى موظف أو زبون؛ وعندما تكون المعلومات غير رسمية؛ أو لأمر تتجاوز العتبة نحو الجانب الاجتماعي أو الشخصي (تهنئة زميل على جائزة، مثلاً).

المذكرات:

المذكرات تتضمن أي نوع من القرطاسية من «11 × 8 2/1» إلى الرقع الصغيرة من أوراق المذكرة المطبوعة. بألوان أبيض، ضارب إلى السمرة، حيادي، أو بألوان هادئة، تنسجم أوراق المذكرة مع قرطاسية الشركة الرسمية ولكنها لا تحمل سوى اسم الشركة في أعلاها. المذكرات التي ترسل خارج الشركة تطبع باسم الشركة، وعنوانها، ورقم الهاتف، والفاكس. بعض أوراق المذكرات يكتب عليها «مراسلات داخلية» وتحمل في أعلى الورقة «إلى: من: التاريخ: الموضوع:» مع فراغ بعد كل منها.

القرطاسية الشخصية:

قد تحتاج إلى ورق «11 × 8 2/1» لبعض الاستعمالات الشخصية (الشكاوى، شؤون إدارة المنزل)، لكن القرطاسية الشخصية تكون عادة بقياس «7 - 8 × 10 2/1» أو «5 2/1 - 6 2/1 - 7 2/1» ولها ظروف تكملها. القرطاسية الرسمية (من أجل الدعوات، أو التعازي، أو رسائل الشكر

المكتوبة بخط اليد) تكون بيضاء، أو بيضاء ضاربة إلى السمرة، أو الصفرة أو بلون قشر البيض، أو بلون القش، أو بيح، أو رمادية أو أي لون حيادي آخر مع هامش ذاتي، أو بلون معاكس، أو بلا هامش. أما بالنسبة للاستعمال غير الرسمي فأى شيء مقبول، باستثناء القرطاسية المعطرة، أو المزينة برسوم صغيرة، أو المسطرة، أو ذات الشكل الغريب، أو أي شيء ملفت للنظر بشكل صارخ. بالمقابل، يبدو أن أحداً لم يرد رسالة لأن لورقها شخصية مبالغ بها.

إذا استخدمت رأسية أو مونوغرام (علامة ترمز إلى شخص ما وتتألف من أحرف اسمه الأولى مرقومة على نحو متشابك)، أو أية طباعة أخرى على ورقك الشخصي، فإن الصفحة الثانية يجب ألا تحمل أي طباعة ولكن يجب أن تكون من لون ونوعية الصفحة الأولى.

بطاقة المذكرة من صفحة واحدة أو مثنية (لا تقل أبعادها عن «1/2 3 × 5» وهي مثنية) تكون من ورق أثقل وزناً من القرطاسية وتستعمل عادة لرسائل الشكر القصيرة، والدعوات المكتوبة بخط اليد، والرد على الدعوات، والتعازي، وسواها من الرسائل الرسمية وغير الرسمية. وهذه الأوراق تأتي عادة مع ظروف ثلاثتها وقد تكون مطبوعة أو محفورة بكليشيه. إذا كان اسمك أو عنوانك أو الأحرف الأولى من اسمك أو أي طباعة أخرى ظاهرة على الوجه الأول، عليك بالكتابة على الوجه الداخلي - ابدأ بالكتابة على الجزء الأعلى إذا كانت رسالتك طويلة أو استخدم الجزء الأدنى لملاحظة قصيرة. خلاف ذلك عليك أن تبدأ رسالتك القصيرة على الوجه الأمامي. لا تشجع مؤسسة البريد على طباعة أو حفر كليشيه عنوانك لإعادة على الوجه الخلفي من الظرف. لأن آلات الفرز لا تستطيع قلب الرسالة لتفقد الجانب الآخر عندما لا تجد عنوان المرسل على الوجه الأول من الظرف.

الظروف:

العمل: تقول مؤسسة البريد إذا أردت الخدمة الأفضل عليك أن

تستخدم ظروفًا ثلاثية قارئ الأحرف البصري Optical character- Reader، وهو أسلوب تقرأه الآلة من أجل الفرز السريع. الطباعة أو الطباعة الآلية تطبع العنوان بحروف طباعة استهلاكية، بالحبر الأسود على ورق أبيض، بطباعة حادة وواضحة دون قلب الرسالة أو لمسها. خطوط الطباعة المتعبئة تتضمن الطباعة المتطاولة، والطباعة بخط مائل، والأحرف المكثفة، والأحرف المطبوعة بالحبر الكثيف والأحرف التزيينية. لا تسطر تحت العنوان لأن ذلك يشوش التعرف على الأحرف. كما أن الآلات الماسحة تستطيع أن تقرأ مزيج الأحرف الاستهلاكية والأحرف العادية لكنها تفضل أن تكون جميع الأحرف استهلاكية.

يكتب العنوان إلى يسار الظرف على أن يأتي الحرف الأول من كل سطر تحت الحرف الذي في أول السطر الأعلى تماماً. احشد في العنوان كل المعلومات الممكنة: الشقة، والطابق، ورقم الجناح، ورقم المنطقة. واحذف جميع النقاط والفواصل (ما عدا الواصلة في رقم المنطقة ZIP + 4) واستخدم الصيغ المختصرة التي تفضلها مؤسسة البريد (انظر القائمة في آخر هذا الملحق). اترك مسافة واحدة على الأقل بين الكلمات ومسافتين بين مجموعات الكلمات. ويفضل ترك مسافتين بين المدينة والولاية، ومسافتين بين الولاية ورقم المنطقة (دون تنقيط). واترك شريط رقم المنطقة بلا كتابة. واترك مسافة 2/1 في الأقل فارغة على جانبي العنوان و5/8 بين أسفل العنوان وأسفل الظرف. كل عنوان يجب أن يتألف من ثلاثة أسطر كحد أدنى وأن لا يتجاوز خمسة أسطر كحد أقصى. إذا كان لديك سطرًا مفرداً لتوجيه الرسالة إلى شخص محدد (عناية: توم بولينغ)، فإنه يدرج على السطر الثاني (بعد اسم الشركة). وإذا كان العنوان يضم رقم صندوق بريد وعنوان شارع في الوقت نفسه، فإن الرسالة تسلم إلى العنوان الذي يكتب فوق المدينة والولاية. تطبع تعليمات الإيداع البريدي «بالبريد الجوي»، «الدرجة الثالثة»، «تسليم خاص» تحت اسم المنطقة التي يرسل إليها.

الشخصي: بالنسبة لجميع الرسائل الشخصية الرسمية وكثير من الرسائل

غير الرسمية، اكتب عنوان الإعادة بخط اليد (على الزاوية العليا اليسارية من الظرف) بالإضافة إلى عنوان المرسل إليه (إلى أدنى اليمين). بالنسبة للمراسلات الشخصية الأقل رسمية يمكن طباعة الظرف (بمسافة طباعية واحدة). وبالرغم من أن القرطاسية الشخصية الرسمية أحياناً تطبع أو تحفر باسم الشخص والعنوان على الخلف، تفضل مؤسسة البريد أن يكتب عنوان المرسل (عنوان الإعادة) على الوجه الأمامي للظرف. لكتابة عنوان الشخص الآخر استخدم أسلوب الحروف المنفصلة / الكليشة / (الحافة اليمنى من كل سطر تصطف مع الأسطر الأخرى) أو أسلوب البادئة بترك فراغ أبيض في أول كل فقرة (كل سطر يترك فراغاً أبيض في بدايته لمسافة طباعة واحدة أو مسافتين). المراسلات الرسمية عادة لا تستخدم اختصارات لكلمات «شارع street رئيسي Avenue»، «شارع عريض parkway أو «طريق Road» أو أسماء الولايات. إلا أن مؤسسة البريد تطلب، من أجل الفرز والتسليم الأمثل، أن يطبع العنوان بأكمله بأحرف استهلاكية، دون تنقيط ما عدا الواصلة (خط قصير) في رقم المنطقة ZIP + 4 باستخدام الحرفين المتفق عليهما لاختصار أسماء الولايات ولا يوصى باستخدام «F أو h أو p أو t». فتوجيهات مؤسسة البريد الأمريكية تختلف في الكتابة التقليدية لعناوين المراسلات الخاصة. ولدى سؤال جوديث مارتين سيدة السلوك Judith Martin Miss Manners إذا كان بإمكاننا التغاضي عن قواعد الآداب على ظروف الرسائل، أوصت باتباع قواعد البريد الأمريكي لضمان وصول الرسائل، لكنها اقترحت نظام الظرف المزدوج (الذي يستخدم في دعوات الأعراس) الذي يسمح للكاتب بإرسال رسالة شخصية موجهة بشكل لائق ومسلمة بشكل سليم.

رقم المنطقة

لا بد لجميع الرسائل من الدقة في رقم المنطقة كي تصل إلى وجهتها. إذا كنت تعرف الرقم استخدم ZIP + 4 فهو يشير إلى الطرق المحلية ويمكنه أن يسرع رسالتك بشكل ملحوظ. استخدم ZIP + 4 على المراسلات الصادرة

كي يستطيع الآخرون استخدامه عندما يكتبون إليك . يمكنك شراء دليل بأرقام المناطق من مركز البريد المحلي، أو تحقق من أرقام المناطق في الدليل الموجود في مركز البريد. بالنسبة للبريد داخل البلدة، راجع دليل الهاتف المحلي الذي يلحظ عادة أرقام المناطق حسب أسماء الشوارع.

تفضل مؤسسة البريد ألا يكون هناك أقل من مسافة حرف كامل وليس أكثر من مسافة لخمس حروف كاملة بين المدينة والولاية ورقم المنطقة؛ ومسافتان بين الولاية ورقم المنطقة.

وانتبه إلى أنه يجب ألا يكون هناك أية معلومات على الظرف تحت سطر رقم المنطقة. هذه المسافة تترك للترميز Bar Coding.

الثني والإدخال:

عندما تدخل صفحة من الورق بقياس « $11 \times 8 \frac{1}{2}$ » داخل ظرف رقم 10 اطوها أفقياً إلى ثلاثة ثنيات وادخلها بشكل يكون الجانب الخلفي من الثلث الأعلى مواجهاً لسان الظرف بشكل يمكن المتلقي من سحب الرسالة خارج الظرف، ويقلب ذلك الثلث إلى الأعلى، ويكون جاهزاً للقراءة. وعند استخدام ظروف ذات نافذة، يجب أن تطوى الرسالة بشكل يظهر فيه الاسم والعنوان عبر النافذة.

الورق الشخصي يطوى مرة واحدة والكتابة داخله ويدخل في ظرف ملائم، وتوضع الحافتان المفتوحتان إلى الأسفل. يخرج المتلقي الرسالة ويفتح النصف الأعلى ليقراها.

عند طي ورقة من أي قياس لا توضع الحواف العليا والسفلى متطابقة تماماً (بالرغم من أن الجانبين متطابقين). فمن الأسهل أن تفتح ورقة مطوية إذا كانت حافتها الواحدة أطول قليلاً من الأخرى.

مهما يكن نوع القرطاسية التي تستعمل فإن التحية (التي ستكون داخل الثنيات) تواجه لسان ظرف الرسالة.

محتويات الظرف:

المحتويات المسطحة (الشيكات، النشرات الإعلانية المطوية، بطاقات العمل) توضع داخل ثنيات الرسالة. وإذا خشيت ألا يلحظها القارئ أضف إلى رسالتك سطرًا للمرفقات «المرفقات: استمارة انتساب». أما بالنسبة للمرفقات الأكبر حجماً فبإمكانك استخدام ظرف مانيلًا بقياس ملائم (كثير من الشركات لديها ظروفها الخاصة الكبيرة الحجم). وعندما تحتوي الرزمة رسالة، فإن الرزمة كلها يجب أن تذهب ببريد الدرجة الأولى. وعندما لا تكون المرفقات الكبيرة الحجم مستعجلة، بإمكانك أن ترسلها ببريد الدرجة الثالثة وتوعز إلى الجهة التي ترسلها ببريد الدرجة الأولى أنك قد أرسلت طرداً تحت غطاء منفصل.

الكتابة، النسخ، الطباعة

الكتابة بخط اليد:

الحبر الأسود أو الأزرق يفضل على الألوان الأخرى، أما قلم الرصاص فلا يستعمل أبداً. بعض الرسائل القصيرة تكتب دائماً تقريباً بخط اليد مثل رسائل الشكر، ورسائل التعاطف، والرد على الدعوات، والدعوات التي لا تطبع أو تحفر على كليشيه. اكتب بخط اليد لتعرب عن مشاعر شخصية أو لتوصي بالمودة، أو في حالة المذكرة الداخلية في المكتب، عندما تكون رسالتك عبارة عن سطر أو سطرين.

النسخ على الآلة الكاتبة أو الكمبيوتر

رسائل العمل تعالج على الكمبيوتر في جميع الشركات تقريباً.

الطباعة أو الحفر على كليشيه

جرت العادة على طباعة بطاقات الإشعار والإعلان والدعوة والرد أو حفرها (الحفر أكثر كلفة). يستطيع صاحب المطبعة أن يشرح الفوارق بين

أنواع الحفر والطباعة، فيطلعك على عشرات النماذج، ويعرض عليك أنواعاً عديدة من الورق والتصميمات وأساليب التنفيذ، وأنواع الحبر كما يقدم لك النصح حول كيفية صياغة ما تبغي طباعته.

عناصر الرسالة:

الرسائل الشخصية:

التاريخ: يكتب التاريخ قرب الجانب اليميني الأعلى من الصفحة. عندما يكون عنوانك غير معروف من قبل الشخص الذي ترأسله ولم تكن تستخدم ورقاً يحمل عنوانك، اكتب عنوانك في الزاوية العليا اليمينية (على سطرين عادة) يليه التاريخ. الهامش الأيسر من هذه الأسطر الثلاثة يجب أن ينظم الأسطر الثلاثة تحت بعضها تماماً (إذا كنت تكتب بالإنكليزية - المعربة).

التحية: ابدأ التحية بترك بضعة مسافات إلى الأسفل وعلى أقصى اليسار ضع فاصلة بعد التحية «جين العزيزة»، عادة لا يوضع عنوان المرسل إليه فوق التحية، كما تكتب رسالة العمل.

جسم الرسالة: اترك مسافة في أول المقطع - خمس مسافات إذا كنت تطبع الرسالة، وحوالي «1/4» إذا كنت تكتبها بيدك. واترك مسافة في أول جميع المقاطع أيضاً، بالطريقة نفسها.

الختام: تكتب العبارة الختامية «مع الحب»، «المخلص» تحت الجملة الأخيرة بسطر وتكتب إلى اليمين (إذا كنت تكتب بالانكليزية - المعربة) وتأتي حافتها اليسرى على خط واحد مع الحافة اليسرى للتاريخ. وقع باسمك على السطر تحت عبارة المجاملة الختامية.

إذا كانت رسالتك أطول من صفحة واحدة، لا تكتب على وجهي الورقة.

المذكرات:

الرأسيّة: تأتي الرأسيّة في أعلى المذكرة، وهي سطور إلى / من /

التاريخ/ الموضوع، وتحل محل التحية في الرسالة. الطرق السائدة في ترتيب الرأسيات على الصفحة هي التالية:

إلى: بول رايلي

إلى: رونيتا رافينستول

من: مينيتا دويل

من: ماكس تراتي

التاريخ: 23 نيسان 2002

التاريخ: 1 نوفمبر 2001

الموضوع: إصلاح المنارة

الموضوع: إمدادات غوش



إلى: مارتن فينر

التاريخ: 14 يوليو 2003

من: أوين كينل

الموضوع: حول مرض السل

المضمون أو جسم المذكرة: ليس هناك قوانين صارمة للمسافات في المذكرة، لكن يترك عادة سطران أو ثلاثة أسطر فارغة بين الرأسية والنص، الذي يكون بمسافة واحدة. يبدأ كل مقطع بالدخول بالسطر مسافة فارغة ويفصل المقطع عن الآخر مسافة سطر واحد.

أسطر التنويت (التدوين بمجموعة خاصة من العلامات أو الرموز - المعربة): يلحظ التنويت مثل «Enc المرفقات» أو «Cc صورة طبق الأصل» إلى يسار أسفل الصفحة، كما في رسالة (إذا كنت تكتب بالإنكليزية - المعربة).

لا ضرورة للتوقيع على المذكرة، لكن الناس غالباً ما يوقعون أو يؤشرون بالأحرف الأولى من أسمائهم أدنى المذكرة أو إلى جانب إسمهم على سطر «من:». ترتب بعض المذكرات على قسمين كي يتمكن المتلقي من الإجابة على الورقة نفسها وإعادة النصف الثاني.

رسائل العمل:

عنوان الإعادة: ما لم تكن تستخدم ورقاً برأسية، عليك أن تخصص سطرين بعد سطر التاريخ مباشرة لعنوانك الذي يتضمن اسم الشارع والمدينة والولاية ورقم المنطقة. وإذا لم تكن الرسالة رسمية تماماً، يمكنك استخدام اختصارات مثل (Rd للشارع، Apt للشقة وNy للمدينة).

التاريخ: للتاريخ عليك أن تستخدم ترتيب «أكتوبر، 12، 2002» الشهر لا يختصر، واليوم لا يذكر باسمه، كما أن تفقيط التاريخ «العاشر من شهر..» لا يستخدم. بإمكانك أن تكتب التاريخ «12 أكتوبر 2002» في رسائل العمل الدولية أو الحكومية بشكل خاص. إذا كنت تطبع عنوان الإعادة فإن سطر التاريخ يأتي بعده مباشرة. وإلا فإنه يأتي بعد سطرين إلى ستة أسطر تحت العنوان المطبوع. وإذا كنت تستعمل الصيغة المختصرة للتاريخ «10/12/2002» في مذكرة غير رسمية تذكر أن هذه الصيغة تستخدم بشكل رئيسي في الولايات المتحدة؛ أما في الدول الأخرى فإن الرقم الأول هو لليوم والثاني للشهر.

التنويت السري أو الشخصي: أبرز كلمة «سري» أو «شخصي» في منتصف المسافة بين سطر التاريخ والعنوان الداخلي، في أقصى اليسار (إذا كنت تكتب بالإنكليزية - المعربة).

العنوان الداخلي: عدد الأسطر الفارغة بين سطر التاريخ والعنوان الداخلي يعتمد على طول رسالتك. عليك بموازنة عناصر الرسالة بشكل لا يترك كثيراً من الفراغات البيضاء فوق العنوان الداخلي أو تحت آخر سطر مطبوع في الرسالة. يأتي العنوان الداخلي دائماً في أقصى اليسار وبمسافة

طباعة واحدة (إذا كنت تكتب بالإنكليزية). إذا كان أحد الأسطر طويلاً، اكتب نصفه على السطر التالي، بالدخول في السطر مسافتين أو ثلاث مسافات. يدرج اسم الشخص على السطر الأول. يليه لقب مختصر تسبقه فاصلة. أو يأتي اللقب على السطر الثاني، وإذا كنت بحاجة إلى المسافة فيمكنك إلغاؤه. عندما تكتب لشخصين أو أكثر عليك بترتيب أسمائهم كل سطر لاسم بالتسلسل الأبجدي. ويأتي اسم الشركة على السطر التالي، واسم الدائرة أو القسم على السطر الذي يليه (إلا إذا كان الحيز يشكل مشكلة، حيث يمكنك حذفه). المعلومات المتعلقة بالجنح أو الغرفة أو الطابق أو الشقة يفرد لها سطر خاص، إلا إذا كانت تلك المعلومات وعنوان الشارع مختصرة لدرجة يتسع لها سطر واحد. كان سائداً فيما مضى كتابة جميع كلمات العنوان الداخلي بصيغتها الكاملة، إلا أن استخدام رمز مختصر للولاية يتألف من حرفين انتقل من الظرف (حيث تريد مؤسسة البريد أن تراه) إلى العنوان الداخلي، وإذا كانت الرسالة غير رسمية يمكن أن تعتمد اختصارات أخرى (مثل Ave للشارع). وعليك بكتابة اتجاه البوصلة بالصيغة الكاملة قبل اسم الشارع، ويمكن اختصار الصيغة التي تليه «14 شمالي سيدار»، «14 سيدار ج غ».

سطر العناية: عندما لا تعرف اسم الشخص الذي تكتب إليه أو تريد أن توجه الرسالة إلى عناية شخص معين، يأتي سطر العناية «عناية: ممثل خدمة الزبائن» تحت سطر العنوان الداخلي مع ترك فراغ سطر واحد بينهما. كما يمكنك إضافة سطر العناية كجزء من العنوان الداخلي على السطر الأول أو الثاني (بعد اسم الشركة).

سطر الموضوع: للإشارة إلى موضوع رسالتك، اطبع «الموضوع» أو «بالإشارة إلى» بين التحية وجسم الرسالة أو بين العنوان الداخلي والتحية. تليه عبارة مختصرة.

«الموضوع: أعمال البناء» أو «بالإشارة إلى: تواريخ الإجازة» كثير من الناس يستبدلون التحية بسطر الموضوع عند كتابة رسالة غير شخصية أو إلى

متلق مجهول (كأن تقول إن بيان بطاقة الاعتماد العائدة إليك كان خاطئاً). سطر الموضوع شائع الاستعمال بين أوساط الناس الذين يعالجون أكوماً من الرسائل القادمة، محاولين بسرعة معرفة الغرض من كل منها. ولا يوصى باستعمال سطر لإدراج الموضوع عندما تعالج رسالتك مواضيع عديدة.

سطر الإشارة: عندما تشير إلى رقم طلب أو إلى رقم سند استخدم من قبل الشخص الذي يرأسك أو من قبل شركتك، عليك بالتعامل معه كما تتعامل مع سطر الموضوع وضعه بين العنوان الداخلي والتحية أو بين التحية وجسم الرسالة (مع ترك فراغ سطر واحد على الجانبين في كلتا الحالتين). كما يمكن لحظه بين سطر التاريخ والعنوان الداخلي.

التحية: اترك مسافة سطر واحد بين العنوان الداخلي (أو سطر الموضوع) والتحية. يلي التحية نقطتان (في الرسالة الرسمية) أو فاصلة.

جسم الرسالة: اترك مسافة سطر واحد بين التحية (أو سطر الموضوع) وجسم الرسالة. عادة، يترك فراغ واحد داخل الفقرات وفراغ سطر بين الفقرات. ولكن إذا كانت رسالتك موجزة، بإمكانك ترك مسافتين (أو مسافة ونصف) لتبدو الرسالة بشكل أجمل. كما أن الهوامش العريضة توازن الرسائل القصيرة على الصفحة مثلما تُلطف الهوامش الضيقة (على أن لا يقل عرضها عن 1 1/4).

الرسالة الطويلة. إذا أردت ترك مسافة بيضاء في أول كل فقرة بإمكانك أن تبدأ الكتابة بعد ترك خمس أو عشر مسافات فارغة. لا تضبط الهامش الأيمن (عندما تكتب بالإنكليزية).

وإذا طالت رسالتك إلى صفحة ثانية، عليك بإظهار اسم المرسل إليه، ورقم الصفحة، والتاريخ عبر أعلى الصفحة (تحت حافة الورقة بحوالي ستة أسطر). وعندما تكتب لشخصين، اكتب اسميهما إلى اليسار، واحد تحت الآخر، واكتب التاريخ إلى اليمين وتحت رقم الصفحة. ثم اترك ثلاثة إلى خمسة أسطر قبل أن تتابع كتابة النص. يجب أن يكون هناك ثلاثة أسطر كحد أدنى بالإضافة إلى كتلة التوقيع لتبرر فتح صفحة ثانية.

تحية الختام: اترك سطرًا واحداً بين جسم الرسالة وتحية الختام «المخلص».

التوقيع: يكتب التوقيع بخط اليد بين تحية الختام واسمك وصدفتك المطبوعين.

أسطر الاسم والصفة: تحت أربعة فراغات (أو أكثر إذا كان توقيعك كبيراً) من تحية الختام. وإذا أدرجت صفتك فإنها تكتب على السطر الذي يلي سطر اسمك، وتحت الحرف الأول من اسمك ومن تحية الختام. وإذا أتى ذكر صفتك في رأسية الورقة لا حاجة لإدراجها تحت التوقيع.

سطر الهوية: اترك فراغاً بقدر سطر واحد بين سطر الاسم أو اللقب وسطر تحديد الهوية. اطبع الأحرف الأولى من اسم الشخص الذي يوقع الرسالة بأحرف طباعية كبيرة في أقصى يسار الصفحة، يليها خط مائل (سلاش/) أو نقطتان والأحرف الأولى من اسم ضارب الآلة الكاتبة بأحرف طباعية صغيرة DCK/IP، PJM، IN: ولما كان الشخص الذي وقع الرسالة معروفاً، فإن اسم ضارب الآلة الكاتبة وحده هو الذي يطبع. سطر تحديد الهوية لم يعد يستعمل كثيراً.

سطر المرفقات: اترك فراغ سطر واحد بين سطر الهوية أو سطر الاسم/الصفة وسط المرفقات. هذا السطر الذي يبدأ من أقصى اليسار، يبدأ بكلمة «المرفقات»: «وتدرج أية مرفقات حسب ترتيب تصنيفها في الظرف، كل بند على سطر منفصل. ويمكنك أن تكتب عدد الأشياء المرفقة: «المرفقات (4)».

سطر النسخ: يترك فراغ سطر واحد بين المادة السابقة وسطر النسخ. بعد عبارة «صورة إلى»: (cc بمعنى نسخة طبق الأصل) تدرج أسماء الأشخاص الذين يتلقون نسخاً من الرسالة بالترتيب الابجدي، كل اسم على سطر منفصل، إما أن تذكر الأسماء كاملة أو بالأحرف الأولى أو بالمنصب مع الكنية فقط. كما يمكن ذكر عنوان الشخص. إذا لم تشأ أن يعرف

المرسل إليه أن نسخاً من الرسالة أرسلت إلى آخرين، يكتب عليها «bcc» بمعنى (نسخة كربون خفية blind carbon copy) وتكتب أسماء الأشخاص الذين ترسل إليهم النسخ على نسخة المكتب من الرسالة.

حاشية: تطبع الحاشية يسبقها حرفان p.s. إلى أقصى يسار الصفحة بعد ترك مسافة سطرين أسفل آخر سطر طباعة.

تنويت الإرسال البريدي: تكتب تعليمات الإرسال البريدي، بريد سريع يسلم في الصباح التالي overnight Express على نسخ الرسالة، دون أن تسجل على النسخة الأصلية. وهذا نادراً ما يستعمل اليوم.

شكل الرسالة:

ليس هناك طريقة «أمثل» لترتيب عناصر الرسالة على الصفحة (ما لم يكن لشركتك أسلوباً خاصاً بها). إلا أنك إذا اتبعت نهجاً يجب أن تلتزم به (إذا تركت فراغاً في أول المقطع، يجب أن تترك فراغاً في أول جميع المقاطع) كما أن ترتيب الرسالة يجب أن يكون مقروءاً ومريحاً للعين. الأشكال الأربعة التالية هي الأكثر شيوعاً، لكن أي ترتيب آخر يعتبر مقبولاً إذا كان له معنى، وإذا كان مقروءاً، وحسن التوزيع على الصفحة.

رسالة الكتلة الكاملة

أسلوب الكتلة الكاملة هو أسهل شكل بالنسبة لضارب الآلة الكاتبة، ويعني أن كل سطر يبدأ عند الهامش الأيسر - بلا استثناء. إذا كان لرسالتك صفحة ثانية، يطبع اسم المرسل إليه، ورقم الصفحة، والتاريخ إلى أقصى اليسار، واحد تحت الآخر. (إذا كنت تكتب بالانكليزية).

شركة تشاينينغ فيرنيتشر ريتنال

1927 جيمس أفنيو

هنتلي، دبليو أي 53597

15 آذار 2002

سري

يورك فيرنيتشر رينتال

عناية: كونستانس يورك

1862 وود ستريت

هنتلي دبليو آي 53597

السيد كونستانس يورك،

بالإشارة إلى: شيكات رديئة

تحدثنا في اجتماع غرفة تجارة هنتلي الشهر الماضي عن تبادل قوائم الزبائن الذين كتبوا على الأقل ثلاثة شيكات غير قابلة للصرف. تجدون طياً قائمتي.

المخلص

[توقيع]

هاميش تشانينغ

الرئيس

المرفقات: قائمة

حاشية: لا أشعر بأي حرج في إطلاعكم على هذه القائمة لأنني أعلقها قرب آلة تسجيل النقد لدي.

الرسالة الكتلة:

الرسالة الكتلة مماثلة تماماً لرسالة الكتلة الكاملة باستثنائين: سطر التاريخ وسطر الإشارة يطبعان على الجانب الأيمن من الصفحة وكتلة التوقيع (تحية الختام بالإضافة إلى التوقيع وسطر الاسم وسطر المنصب) تدرج أيضاً أقصى اليمين أو على الأقل إلى يمين الوسط. خلاف ذلك يكتب كل شيء في أقصى اليسار دون مسافات بيضاء في أوائل الفقرات. هذا الشكل الذي يبدو تقليدياً أكثر من شكل الكتلة الكاملة، يستخدم في الأغلبية العظمى من

رسائل العمل .

تشانينغ فرنيشسر ريتال

1927 جيمس آفنيو

هنتلي ، دبليو آي 53597

15 مارس 2002

سري

يورك فيرنيشسر ريتال

عناية : كونستانس يورك

1862 وود ستريت

هنتلي دبليو آي 53597

السيد كونستانس يورك ،

بالإشارة إلى : شيكات رديئة

تحدثنا في اجتماع غرفة تجاره هنتلي الشهر الماضي عن تبادل قوائم الزبائن الذين كتبوا على الأقل ثلاثة شيكات غير قابلة للصرف . تجدون طياً قائمتي . أطلع إلى استلام قائمتكم عندما يتاح لكم الوقت لإرسالها .

المخلص

[توقيع]

هاميش تشانينغ

الرئيس

المرفقات : قائمة

حاشية : لا أشعر بأي حرج في إطلاعكم على هذه القائمة لأنني أعلقها قرب آلة تسجيل النقد لدي .

كتلة معدلة:

تعرف أيضاً بأنها شبه كتلة . تكوين الرسالة هذا مشابه تماماً لتصميم

الكتلة باستثناء واحد: أن لها مسافات بيضاء في مطلع كل فقرة. حيث تبدأ كل فقرة بخمس إلى عشر مسافات بيضاء. و سطر الموضوع يمكن أن يبدأ بمسافة بيضاء أيضاً. وكما في أسلوب الكتلة فإن سطر التاريخ، و سطر الإشارة، وكتلة التوقيع تلحظ جميعها في أقصى اليمين أو على الأقل يمين الوسط. هذا التنسيق، الذي يبدو أكثر دفئاً من تنسيق الكتلة. يحتل المرتبة الثانية في شيوع استعماله في تنسيق رسائل العمل.

تشانينغ فرينتش رينتال

1927 جيمس أفنيو

هنتلي، دبليو آي 53597

15 مارس 2002

سري

يورك فيرنيش رينتال

عناية: كونستانس يورك

1862 وود ستريت

هنتلي دبليو آي 53597

السيد كونستانس يورك،

بالإشارة إلى: شيكات رديئة

تحدثنا في اجتماع غرفة تجارة هنتلي الشهر الماضي عن تبادل قوائم الزبائن الذين كتبوا على الأقل ثلاثة شيكات غير قابلة للصرف. تجدون طياً قائمتي. أطلع إلى استلام قائمتكم عندما يتاح لكم الوقت لإرسالها.

المخلص

[توقيع]

هاميش تشانينغ

الرئيس

المرفقات : قائمة

حاشية: لا أشعر بأي حرج في إطلاعكم على هذه القائمة لأنني أعلقتها قرب آلة تسجيل النقد لدي .

المبسط:

بشكله الانسيابي المعاصر، يسهل تمييز الشكل المبسط للرسالة في غياب التحية في البداية والختام. ومثل أسلوب الكتلة الكاملة. فإن جميع الأسطر تبدأ عند الهامش الأيسر. ولكن لهذا الشكل من الرسالة سطرًا للموضوع (يطبع بأحرف طباعية كبيرة) بدل التحية. كما يطبع اسم كاتب الرسالة ومنصبه بأحرف استهلالية كبيرة.

تشانينغ فرنيتشار رينتال

1927 جيمس آفنيو

هنتلي، دبليو آي 53597

15 مارس 2002

سري

يورك فيرنيتشر رينتال

1862 وود ستريت

هنتلي دبليو آي 53597

بالإشارة إلى: شيكات رديئة

كما قررنا في اجتماع غرف تجارة هنتلي الشهر الماضي، أرسل إلى المخازن الأخرى قائمة بأسماء زبائني الذين قدموا لي ثلاثة شيكات على الأقل غير قابلة للصرف.

طياً قائمة بالأسماء. أترقب استلام قائمتكم

[توقيع]

هاميش تشانينغ

الرئيس

المرفقات : القائمة

مؤشرات لخدمة البريد في الولايات المتحدة الأمريكية .

تقدم إدارة البريد في الولايات المتحدة خدمات ومطبوعات تفيد كل من يستخدم البريد الأمريكي . ويمكن لمستخدمي البريد في العمل الحصول على نسخة مجانية من مطبوعة «مذكرة إلى مستخدمي البريد Memo to Maiters» بالكتابة إلى :

National Customer Support Center
United States Postal Service
6060 Primacy Phwy ste 101
Memphis, TN 38 188-0001

وهناك خدمات ومطبوعات أخرى من ضمنها بيع الطوابع البريدية على الخط on line أو بالبريد الإلكتروني، والمعلومات المؤتمتة حول الكتيبات وأشرطة فيديو حول مواضيع تتعلق بتاريخ البريد ومتطلبات بريد الدرجة الثانية وكيف تغلف الطرود وتكتب العناوين على الظروف . راجع دليل الهاتف لتحصل على رقم يمكنك الاتصال به لطلب مطبوعات، أو اتصل بأقرب مركز تجاري USPS Business Center، أو اسأل أحد مكاتب البريد، أو انظر في موقع <http://www.usps.gov> .

ومن جملة المقترحات التي تقدمها الخدمات البريدية لتحسين خدماتك البريدية ما يلي :

- تأكد من أن بريدك يمكن قراءته من قبل قارئ الأحرف البصري Optical Character Readers الذي يستخدم في الفرز الآلي : استخدم ظروفاً من قياس وشكل قياسيين (بريد الدرجة الأولى يجب أن يكون مستطيلاً - الظرف المربع مثلاً سيقم بأنه يتجاوز القيمة)، لا تستخدم سوى الأبيض أو العاجي أو الألوان الفاتحة، وابتعد عن الأشكال غير المألوفة مثل الورق الغريب الشكل أو

الأحرف اللامعة، واطبع العنوان بحروف طباعية كبيرة وبلا تنقيط (ما عدا الواصلة في رقم المنطقة ZIP+4، مع فراغ أو فراغين بين الكلمات، ودون أي شيء على الجزء الأدنى الأيمن من الظرف ما عدا العنوان).

- لا تستعمل مشابك ورق؛ فهي دائماً تشوش آلات فرز الرسائل.
- ضع عنوانك على الظرف من أجل الإعادة، كثير من الناس ينسون ذلك.
- استخدم اختصارات أسماء الولايات المؤلفة من حرفين بالإضافة إلى رقم المنطقة ZIP+4.
- اجعل لديك مركز بريد منزلي بأن تحصل على نسخ من منشورات مؤسسة البريد تضم أجور البريد، والرسوم، والمعلومات التي تلزم؛ واستثمر على مستوى بريدي صغير؛ فاشترطوا لجهاث مختلفة تحتفظ بها في مغلفات خاصة سهلة التناول.
- احضر ورشات عمل مؤسسة البريد حول مواضيع مثل التسويق بالبريد المباشر، وإدارة غرفة البريد المختصة، وتنظيم البريد للخدمة المثلى. حلقات البحث هذه تخطط للمساعدة في خفض النفقات وتحسين الأداء بمحاولة التوفيق بين برامج مؤسسة البريد وحاجات شركتك. وذلك يكون عادة لقاء رسم تسجيل بسيط.
- اشترك بمجلة Domestic Mail Manual

ومجلة Internatioal Mail Manual

قد تكون باهظة التكاليف (وغير ضرورية) بالنسبة لكتاب رسائل الافراد، لكن كثيراً من الشركات لا تستطيع الاستغناء عنها.

- استخدم نظام محاسبة البريد الراجع التجاري (Business Reply Mail Accounting system) وهو متاح للزبائن الذين يستخدمون بريد الإجابة التجاري.

- اعط رمزاً لبريدك. استخدم ZIP +4 مع رموز شريطية يعطيك أكبر خصم بريدي ممكن، كما أن جهاز شريط الرمز يدفع تلقائياً. إذا أردت أن ترمز بريدك عليك بالاتصال بمحاسب معتمد في مكتب التسويق والاتصالات في مؤسسة البريد المحلية.
- ابق على اتصال بالمطبوعات، والبرامج، والأسعار، والخدمات الجديدة؛ فمؤسسة البريد تقوم باستمرار بتحديث خدماتها وتقديم خدمات جديدة.

اختصارات الظروف:

ألباما AI	كانساس KS
ألاسكا AK	كيتاكي KY
أميريكان ساموا AS	لوزيانا LA
أريزونا AZ	مين ME
أركانساس AR	جزر مارشال MH
كاليفورنيا CA	كولورادو CO
مريلاوند MD	كونكتيكتوت CT
ماساشوسيتس MA	ديلاوار DE
ميشغان Mi	ديستريكتب أوف كولومبيا DC
ميسيبيي MS	ولايات ميكرونيسيا الاتحادية FM
ميزوري MS	نبراسكا
مونتانا MT	فلوريدا FL
NE	جورجيا GA
نيفادا NV	غوام GV
نيو هامبشاير NH	هاواي HI
نيو جيرسي NJ	إيداهو ID
نيومكسيكو NM	ايلينويس IL
نيويورك NY	

IN	إنديانا	NCT	نورث كارولاينا
IA	أيوا	ND	نورث داكوتا
OH	أوهايو	MP	جزر نورث ماريانا
OR	أوريغون	OK	أوكلاهوما
PA	بنسلفانيا	PW	بالوا
RI	رود آيلاند	PR	بورتوريكو
SD	ساوث داكوتا	SC	ساوث كارولاينا
TX	تكساس	TN	تينيسي
VT	فيرمونت	UT	أوتا
VI	فيرجين آيلاند	VA	فيرجينيا
WV	ويست فيرجينيا	WA	واشنطن
WY	ويومنج	WI	ويسكونسين
APT	شقة	ATTN	عناية
BLDG	بناء	CTR	مركز
Co	شركة	CORP	مؤسسة
DEPT	مديرية	DIV	قسم
FLR	طابق	GOVT	حكومة
HDQTRS	قيادة	HOSP	مستشفى
INST	معهد	NATL	وطني
PKWY	شارع عريض	PO BOX	صندوق بريد
RM	غرفة	PR	طريق زراعي
STE	جناح		

الملحق II

قرأت في أحد الأبحاث أن اللحظة التي يتطلع
الناس إليها بشوق في روتين يومهم هي عندما
يفتحون البريد

نانسي برلينر

يتحدث الملحق I عن كيفية وضع الرسالة على الصفحة (ونوع الصفحة الذي تضعها عليها). الملحق II يتحدث عن المادة التي تضعها على الصفحة، فيناقش مبادئ كتابة الرسالة الجيدة وصيغة الرسالة الفاعلة؛ القواعد والتعابير اللغوية: الاحترام، واللغة غير المنحازة؛ والأسماء والألقاب، والتحيات، في مطلع الرسالة وختامها، والتوقيع، والأخطاء الإملائية الشائعة؛ والعبارات والكلمات غير الضرورية.

إرشادات عامة في محتويات الرسالة:

تطبق هذه الإرشادات بشكل رئيسي على رسائل العمل. فالاختصار صفة حميدة في رسالة العمل، لكنها قد لا تلقى قبولاً بين الأصدقاء. لست مضطراً إلى الإعراب عن فكرتك الرئيسية (إذا كانت لديك واحدة) في الجملة الأولى من رسالة تكتبها لأحد أفراد الأسرة، بينما يرغب قارئ رسالة العمل أن يعرف فوراً عم تتحدث رسالتك. في كل الأحوال فإن هذه المقترحات ستحسن كل ما تكتبه من رسائل.

• قبل أن تبدأ بالكتابة، حدد الغرض من رسالتك (أن تسترد مبلغاً

دفعته، أن تحدد موعداً لاجتماع، أن توجه دعوة). اجمع المعلومات الضرورية. وفكر في قارئك - فكلما ازدادت معرفتك بالشخص الذي سيتلقى رسالتك، أصبحت رسالتك أكثر تحديداً.

- اذكر الفكرة الرئيسية في الجملة الأولى أو الثانية.
- توخ الإيجاز. تنطبق نصيحة جورج بوش حول العظة الجيدة على الرسائل أيضاً: «بداية جيدة ونهاية جيدة... قريبتان من بعضها قدر الإمكان» أوجز فيما تعطيه من تفسيرات وتوجيهات وأسباب.
- عليك بالدقة والوضوح. لا شيء يعطي الكتابة قوة أكثر من التفاصيل - ليس التفاصيل غير الضرورية، وإنما تلك التي تحل محل الكلمات والعبارات الغامضة. فالقارئ يجب أن يعرف عدد، ولون، وتاريخ، ووقت، وحجم الأشياء. أعد قراءة رسالتك وناقش كل صفة ترد فيها - هل تحمل وزناً؟ هل يمكن أن تكون أكثر دقة؟
- عليك باللطف والكياسة والإيجابية والتشجيع. إذا أردت ثمناً معقولاً فإن المواقف المتفائلة تأتي أكلها بشكل مذهل.
- توخ الواقعية وابتعد عن العواطف في رسائل العمل (ذلك جيد ومطلوب في الرسائل الشخصية). فالقارئ لا يهتم بمشاعرك؛ إنه يريد الحقائق، يريد أن يعرف النتائج، والمسببات. ولا تبالغ كي لا تفقد رسالتك مصداقيتها لدى القارئ. ويفضل أن تصور قضيتك بشكل أضعف قليلاً مما هي تاركاً للقارئ أن يرى بنفسه كم هي رائعة.
- استخدم (دون مبالغة) كلمة «أنت» في رسالتك، وخاصة في مطلعها. فأهم قاعدة في كتابة الرسالة هي أن «تبقي قارئك في ذهنك». وعليك بصياغة رسالتك بما يتفق مع اهتماماته وحاجاته وتوقعاته. فكلية «أنت» تجعل القارئ معنياً بالرسالة. الاستثناء في

استخدام «أنت هو في رسالة الشكوى أو الخلاف، حيث تعتبر الجمل التي تحمل ضمير «أنت» جملاً تنم عن الاتهام والعداء. اكتب رسالتك بلهجة ال «أنا».

- استخدم صيغة المبني للمعلوم بدلاً من المبني للمجهول «وصلتني رسالتك الأسبوع الماضي»، وليس «تم استلام رسالتك الأسبوع الماضي». وانتق أفعالاً قوية ومباشرة تنم عن تصرف. يمكنك الاستعانة بالقاموس لاختيار بدائل حيوية للكلمات التي فقدت معناها لكثرة الاستعمال (على أن لا تكون غير مألوفة أو يصعب لفظها).

- اختر أسلوباً لرسالتك وتمسك به. قد تكون الرسالة رسمية أو غير رسمية، متحفظة أو دافئة، جادة أو خفيفة الوقع، سريعة أم مرسلة على سجيتها، بسيطة أو معقدة، أنيقة أو بعيدة عن التكلف. لكنها قبل كل شيء متناغمة مع نفسها.

- ابتعد عن الكلمات التي يفرط في استعمالها مثل «كثيراً» و«أساساً» لأن تلك الكلمات لا تحمل معنى حقيقياً، وقد أصبحت تثير ضيق القارئ.

- ابتعد عن اللهجة العامية والرطانة والتعابير الجاهزة والكلمات الطنائة ولغة النخبة والتعابير المتكلفة مثل «سوف أفعل..» عليك باختيار الكلمة المألوفة في موضع غير مألوف.

- عندما تكتب إلى الخارج احرص على أن يكون تركيب جملك بسيطاً. وابتعد عن العامية، والرطانة، والاستعارات، والإشارة إلى أوجه الثقافة الأمريكية، وصيغة المبني للمجهول، والتراكيب اللغوية المعقدة. استعمل زمن المضارع والماضي. وإذا استعملت أرقاماً في كتابة التاريخ رتب أرقامك اليوم/ الشهر/ السنة بدل الشهر/ اليوم/ السنة (كما في الولايات المتحدة). واستعمل

الألقاب الاجتماعية الواردة في لغة قارئك (إذا كنت تعرفها) مثل «مدام»، «سينيور»، «هير»، «سينيورة». واكتب العنوان كما ورد تماماً؛ فبذلك تضمن وصوله. الرسائل القادمة من بلدان أخرى كثيراً ما تحوي جملاً ختامية شعائريه تعبر عن احترام الكاتب ونواياه الحسنة، اتبع نهج مراسلك وأجب بالطريقة نفسها.

- سهل الإجابة على الشخص الذي ترأسله بأن تضع داخل رسالتك ظرفاً للإجابة يحمل طابع بريد وعنوانك.

الانموذج:

أنت رسالة الأنموذج على العمل اليومي الشاق والطويل بطباعة الرسالة نفسها آلاف المرات. وأصبحت لا غنى عنها في المبيعات المباشرة والتسويق ومتابعة رسائل العمل الروتينية (التثبيت، والإقرار، ورسائل التغطية، والرفض).

وقد سخر جوزيف هيللر Joseph Heller من الانموذج في مجلة Catch-22 إذ قال: «السيدة، أو السيد، أو الأنسة، أو السيد والسيدة دانيكا: تعجز الكلمات عن التعبير عن الحزن الشخصي العميق الذي ألم بي عند وفاة، أو فقد، زوجك، أو ابنك، أو والدك، أو شقيقك في القتال».

لتفادي هذا النوع من الرسائل الأنموذج عليك بتوجيه رسالتك إلى الفرد الذي يقرأها. إقحام اسم الشخص بين حين وآخر في الرسالة ليس السبيل إلى ذلك؛ كثير من الأخطاء الإملائية قد ترد، والناس عادة لا يرون في هذه الصداقة الزائفة ودأ حقيقاً.

اجعل رسالتك شخصية باستخدام ضمير «أنت» والاستعانة بقوائم العناوين البريدية لاختيار أهداف تسويقية محددة. ثم، إذا كنت تكتب لأشخاص في قائمة جميعهم يعملون مهمة محددة أو جميعهم أسهموا في أعمال خيرية خلال الأشهر الستة الماضية، فإنك ستعرف كيف تصيغ رسالتك. استخدم الورق العالي النوعية في الرسائل المهمة، ووقع كل رسالة

على حدة (بعض الأشخاص ينظرون أولاً ليتأكدوا من أن التوقيع «حقيقي» ثم إما أن يقرأوا الرسالة أو يتلفونها)، وارسل رسائلك ببريد الدرجة الأولى.

قواعد اللغة وطريقة استعمال الكلمات:

تجدون أدناه بعض الأمور المتعلقة بقواعد اللغة واستعمال الكلمات. إذا كتبت أكثر من رسالة في المناسبات، اجعل مكتبة صغيرة على مكتبك تتألف من: قاموس، قواعد اللغة الأساسية، دليل استعمال الكلمات، كتاب عن الأسلوب، معجم.

- ضع نقطة في آخر الجملة. أو أواخر أجزاء الجمل. النقطة أيضاً تلي الكلمات المختصرة. النقاط المتصلة تستخدم مكان الكلمات الناقصة ثلاث نقاط وسط الجملة، وأربعة في آخرها.
- الفاصلة تفصل بين المفردات أو الأشياء المتسلسلة. يصح أن تستخدم الفاصلة قبل حرف العطف بين أشياء متسلسلة (حليب، زبدة، وبيض).

إذا كنت لا تعرف متى تستعمل الفاصلة، اقرأ الجملة بصوت عال وبشكل مسرحي. الموضع الذي تترى فيه لترى في التعبير عن الفكرة. قد يحتاج إلى فاصلة. تستعمل الفاصلة قبل وبعد «إلخ»، وبعد السنة في كتابة التاريخ «في مايو 27، 1678، أشرفت الشمس...» وبعد الدرجة الأكاديمية.

- لا تستعمل إشارة الاستفهام بعد الأسئلة أو الطلبات غير المباشرة «أسأل عن الخطأ في الموضوع» أو «أرجو أن تنظف المكان بعد استعماله» احذف الفاصلة بعد إشارة الاستفهام في حالات مثل «تساءلت هل يعجبك هذا؟».

- باستثناء رسائل المبيعات، لا حاجة برسائل العمل إلى إشارات تعجب. عليك بالبخل بها في الرسائل الشخصية. كان جي إل باسفورد J.L.Basford يعتقد أن «الشخص الذي يكتر من استعمال

النقاط هو فيلسوف، والذي يكثر من استعمال إشارات الاستفهام هو طالب؛ أما كثرة إشارات التعجب فتوحي بالتعصب». إشارات التعجب تعطي رسالتك مظهراً هوسياً، مثل الأشخاص الذين يضحكون على نكاتهم الخاصة. سيصعب عليك الاستغناء عنها في البداية؛ ولكنك، مع مرور الوقت، ستجد أنك سعيد لأنك تستطيع المتابعة بشكل لطيف دون تلك الإشارات.

- تستعمل علامتا الاقتباس لإظهار الكلمات المقتبسة ولعناوين مقالات في المجالات وبرامج الإذاعة والتلفزيون. جميع أنواع التنقيط تأتي بين علامتي الاقتباس «ماذا؟» وقال إنه «لن يفعل». لا بد للفترة السليمة أن تشير إلى الاستثناءات النادرة. إذا كان التنقيط لا يمت من قريب أو بعيد إلى الاقتباس، بإمكانك أن تبقيه خارجاً، كما في الجملة التالية: «كم مرة سمعت طفلاً يقول» لكنني لست متعباً؟».

- المعترضة تستعمل لتحمل أقوالاً جانبية لفكرتك الرئيسية. وعندما تكون الفكرة الجانبية غير كاملة (جملة ناقصة) توضع في منتصف جملة نظامية؛ أول كلمة داخلها لا تبدأ بحرف طباعي كبير، كما أنها لا تضم أي تنقيط. (ولكن، في بعض الأحيان تكون فكرتك كاملة، أو تشكل جملة تامة، عندها توضع داخل معترضة ويكون لها حرفها الاستهلاكي الأساسي وتنقيطها النهائي). وعندما تستعمل معترضة داخل جملة، فإن جميع أشكال التنقيط تأتي بعد المعترضة: الرجاء طلب مزيد من الأشرطة، والورق، والمصنفات.

- بشكل عام، تستخدم الواصلة (خط قصير) لتساعد الكلمات المزدوجة أو مجموعة الكلمات على تشكيل مجموعة واحدة تسهل قراءتها (easy-to-read) هذا النوع من التنقيط لا يستعمل باللغة

العربية - المعرّبة).

• تستعمل الفاصلة العليا (') التي تفيد الحذف أو الإضافة أو الجمع - المعرّبة) بدلاً عن أحرف ناقصة (isn't = is not) ولتدل على الملكية (simon's) كثيراً ما تظهر الفاصلة العليا في غير موضعها في كلمة «it's» و«its». إذا كنت تستطيع أن تكتب it is مكان كلمتك فإنها تحتاج إلى الفاصلة العليا. وإذا وجدت صعوبة في إدراك الفرق يمكن أن تكتب «it is» أو «it's» إلى أن يصبح الفرق واضحاً بالنسبة إليك. وعندما يجري الحديث عن أكثر من شخص واحد، يمكنك إظهار الملكية بصيغة الجمع بوضع الفاصلة العليا بعد حرف «s» كما في «union membes' votes» أو «the parents' recommendations» احذف الفاصلة عند جمع الأرقام ومجموعات الأحرف مثل: Ph.D.s، وs1990 وs2000، وs، وs50، وthree 100s، IBMs.

• تأتي النقطتان غالباً قبل قائمة أو اقتباس طويل «نحمل أسماء الماركات التالية: . . .» أو «أصدر المستشفى الاعتذار التالي: . . .». لا تستخدم النقطتين عندما تقطعان الجملة دون ضرورة كما في «يحتوي جهازك على: صمغ يكفي مدى الحياة، أربعة ألوان من الدهان، وفرشتين» كما تستعمل النقطتان بعد عبارة التحية في رسالة عمل أو رسالة رسمية «السيد الرئيس:».

• الشولة المنقوطة تعطي الرسالة مظهراً متجهماً عتيق الطراز. إلا أنها مازالت مفيدة في المناسبات. عندما تكتب كشفاً طويلاً يدخله نقاط تنقيط، يمكنك أن تفرق المواد عن بعضها بشولة منقوطة «الأعضاء الجدد في شهر يناير: راشيل ودارك سولومون من فيليندر، وأولادهم بيتر، وجاسبر، وروبي، وأمير؛ كونستانتين ستيفانوبولوس؛ كاثرين، ليز، وفريتز شتاينهارت». بإمكانك أيضاً

أن تفصل عبارتين مستقلتين في جملة بشولة منقوطة «في الغنى أصدقاؤنا يعرفوننا؛ وفي الفقر نعرف أصدقاءنا» - جي تشورتون كوليز (J. Churton Collins).

- المبالغة في استخدام القاطعة (خط أفقي صغير - المعزبة) يوحي بأسلوب متسرع في الكتابة. إذا كنت معتاداً على استخدام القاطعة، تحقق إذا كانت أية إشارات تنقيط تفيد الغرض نفسه. القاطعة إشارة تتكاثر وتسيطر على الصفحة مما يعطي الرسالة نفساً مندفعاً لاهناً.

- هناك خطأ شائع في القواعد يتعلق بالتوافق بين الاسم والفعل. ففي الجمل المعقدة حيث ينفصل الفاعل عن الفعل، يصبح الخطأ وراثياً. عندما تعيد قراءة رسالتك، توقف عند الجمل الطويلة، وحدد الفاعل والفعل وانتبه إلى توافقهما. قد يبدو الفاعل مفرداً. لكن صيغة الفعل التي تناسبه تكون بالجمع؛ وهناك أسماء جمع تأخذ فعلاً بصيغة المفرد. ماذا تفعل بجملة مثل: «إن أياً منهم لم يصوت/ يصوتوا بعد»؟ عندما يتناوب الشك أعد صياغة الجملة «لم يصوت أحد بعد»؛ «إن أياً منهم لم يصوت حتى الآن» أو اسأل عن مدلول العبارة. إذا كنت تتحدث عن شخص واحد فإن الفعل يأتي بصيغة المفرد؛ وإذا كان مدلول العبارة يشير إلى كثير من الأشخاص فإن الفعل يأتي بصيغة الجمع. «هناك عدد من المحاسبين يوقعون الآن على...» ولكن «بدأ عدد المحاسبين يتناقص».

- ضع خطأً تحت عناوين الكتب والأفلام أو اكتبها بخط مائل، العناوين الأخرى تكتب بين علامتي اقتباس.

- أفضل ما يمكن أن تفعله لتحسين كتابتك هو أن تميز التراكيب المتوازية - من أبسط الأشياء، مثل كتابة جميع الكلمات في قائمة

بأحرف استهلاكية، إلى التأكد من أن كل كلمة في القائمة تنسجم مع الكلمات الأخرى وتأتي بالصيغة نفسها. ففي الجمل الطويلة كثيراً ما ينسى الكتاب أنهم بدأوا إحدى الجمل بعبارة «الاستجواب..» ثم استخدموا «الاتصال بالمرشحين» وأنهوا حديثهم بـ «وأخيراً يمكنك أن تجتمع ب..» التركيب المتوازي يقضي بكتابة «للاستجواب،... للاتصال ب.. للاجتماع مع..».

- لتكن فقراتك قصيرة. وافرد لكل فقرة فكرة. ابدأ بفكرتك الأشمل وادعمها بأفكار دقيقة مفصلة. أو ابدأ بالتفاصيل وادفع القارئ نحو جملةك الرئيسية الأخيرة.

- أسهل طريقة لأن تقرر إذا كنت بحاجة إلى كلمة «الذي» هو أن تنظر إذا كنت بحاجة إلى فاصلة. الفاصلة تناسب استخدام كلمة «الذي» كأن تقول: «الملف، الذي وجد أخيراً على مكتب فرانك، كان مفقوداً لمدة أسبوع». «الملف المفقود وجد أخيراً على مكتب فرانك».

- هوارد وبول تناولوا طعام الغداء قبل أن يذهب أي «هو» ذهب؟ تحقق من ضمائر «من» «هي» «هم» لتعرف إلى أي اسم تعود.

- أدوات الربط تتألف من كلمات تربط بجملة، في أولها أو آخرها (وأحياناً في وسطها)، بطريقة يعجز القارئ عن معرفة الكلمة التي تصفها أو ترتبط بها. وقد أعطى ثيودور أم. بيرنشتاين Theodore M. Bernstein في كتابه watch your Language عدة أمثلة، منها: «بالرغم من أنها انقرضت حتماً، إلا أن البروفسور دايفي قال إنه منذ زمن ليس بعيداً جداً كان طائر المودة (النيوزيلاندي المنقرض - المعرّبة) يتخبط حول سبخاته البالغة الخطورة». «عندما أعيد تنظيمه من قبل الشرطة، أنكر بفيفر في البداية أي علم بمقتل بايرد».

- بين، تأتي عادة بين شخصين، لا أكثر. (والتعبير الصحيح هو دائماً «بينك وبينني»، «بين فوري وبينني» «وسط» تستعمل عادة للحديث عن ثلاثة أو أكثر «ستداول المعرفة الضرورية وسطنا نحن الأربعة».
- انتبه إلى موضع كلمة «فقط» التي يجب أن تأتي بعد الكلمة التي تحددها مباشرة. فبدل أن تقول: «سأشتري فقط واحدة» اكتب «سأشتري واحدة فقط».
- «من» لا تستعمل كثيراً ولكنها ترد في حالات مثل: «أرجو أن ترسل هذا الملف لمن انتخب أميناً عاماً». «يمكنك الاستعانة بكتاب لقواعد اللغة إذا التبس عليك أمر استعمالها.

الحديث عن الناس:

تنسى اللغة المقولبة أن الناس أفراد. كما تنسى اللغة الشاملة أن تتضمن بعض الأشخاص عندما توجه دعوة عامة إلى الزبائن، وتنسى أن تقول إن الاحتفال عام ويسهل الوصول إلى مكانه. فإنك تستبعد الأشخاص ذوي الإعاقة. وعندما تبدأ رسالتك بتعبير «أيها السادة» فإنك تنسى أن الناس قد يقرأن الكتاب. وعندما تتحدث عن الأخلاق اليهودية - المسيحية فإنك تغفل أعداداً كبيرة من الناس الذين يتمتعون بقيم أخلاقية عالية وليسوا يهوداً ولا مسيحيين. الكلمات قد تعزل أو تقولب أو تنحاز ضد أشخاص على أساس الجنس والعمر والانتماء الأخلاقي والإعاقة والطبقة الاجتماعية والاقتصادية والميول الجنسية والدين.

إذا أردت مزيداً من المعلومات حول استخدام لغة الأشخاص المحترمين

انظر: Talking about people (Rosalie Maggio, the Oryx Press 1997).

ففي ذلك فائدة كبيرة؛ فأنت لا تستطيع أن تسوق شيئاً أو أن تحصل على أية معلومات أو خدمات من شخص همشته أو قولبته. إليك بعض الإرشادات:

• تقول قاعدة «الأشخاص أولاً» إننا بشر قبل كل شيء، بعد ذلك يمكن أن نكون بشراً ذوي مواضع عجز، بشراً تجاوزوا الخامسة والستين، أشخاص معمدانيون، أو أمريكيون من أصل فنلندي. عليك أن تقرر في رسائلك أولاً إذا كنت بحاجة لأن تذكر فوارق كالجنس، والعمر، والعرق، والدين، والطبقة الاقتصادية، أو العجز، في كثير من الأحيان لا تكون تلك الفوارق ضرورية. وإذا التيس عليك الأمر، احذفها. لا تحدد الشخص كله بأحد جوانب ذلك الشخص. كانت مادلين مصابة بالكساح. لكن الإشارة إليها بأنها «الكسيحة» يسبغ على مادلين صفة تنطبق على جزء منها فقط. فالناس ليسوا «مقيدين إلى كرسي بعجلات»؛ وإنما هم يستعملون كراسي بعجلات.

• ابحث عن الصيغ المتوازية: هل تذكر وضع أحد الأشخاص العائلي وتغفل وضعاً آخر؟ هل تذكر انتماء شخص ما العرقي، ولا تتطرق إلى الآخر؟ هل تقول عن الأشخاص إنهم شاذون جنسياً وآخرين بأنهم متبايني الجنس؟ هل تشير إلى امرأة معينة بأنها زوجة السيد ويليام غوستري، بينما تشير إلى شخص آخر باسم راي باركر (دون أي لقب)؟ أو أن تشير إليه على أنه راي باركر بينما تناديها هي باسمها الأول فقط - شيلا؟

• بدل أن تستعمل كلمات مثل «الإنسان» أو «الجنس البشري» استخدم كلمات تشمل الجميع، كأن تقول الناس، نحن، البشرية، البشر، الأفراد، المجتمع البشري، الطبيعة، كوكب الأرض، العالم. لا تستخدم ضمير المذكر الغائب عندما تتحدث عن الجنسين. وبدل أن تقول «عمل ساعي البريد خفض اليوم» استخدم صيغة الجمع «خفض اليوم عمل ساعة البريد» كما يمكن أن تعيد كتابة الجملة لتستخدم «أنت» أو «نحن» في بعض الأحيان

يمكن حذف ضمائر «هو، أو هي» أو «له ولها» واستبدالها بـ «هم»
«لكل ماله»، فهي مقبولة وواردة في جميع المراجع اللغوية ومن
ضمنها

Oxford English Dictionary, Chicago of style, 14th ed American
Heritage Dictionary of the English Language; 3rd ed; American
Heritage Book of English usage; The National Council of Teachers
of English; Random House Dictionary II; Webster's Third New
International Dictionary; Randolph Quirk et al.; a Grammar of
Contemporary English.

يمكنك استخدام كلمة رأس ويرأس «ترأست المنظمة» دون أن
تخشى الالتباس مع الرأس؛ بالطريقة نفسها، ليس هناك من يختلط
عليه الأمر في التفريق بين كرسي في لجنة، وبين ما يجلس عليه
أعضاء اللجنة.

الأسماء

هناك قاعدة واحدة فقط بالنسبة للأسماء: أن تستعمل الاسم الذي
يفضله الشخص الذي ترأسه. إليكم بعض الإرشادات:

- اكتب اسم المرسل إليه بشكل سليم. يمكنك أن تخصص بضعة
دقائق وبضعة قروش لتحصل على طريقة كتابة، اسم وصفة
الشخص الذي ترأسه.

- بالرغم من أن مخاطبة الأشخاص بأسمائهم الأولى أمر شائع في
أرجاء كثيرة من البلاد وفي بعض المجالات، لكن يفضل أن تكتب
«السيد كوكسون» على أن تكتب «عزيزي بوب» إلا إذا كنت متأكدًا
من أن الشخص الذي تخاطبه يرحب بالصيغة الثانية. تقول سيدة
السلوك «إن سيدة السلوك لم تعط نفسها اسماً أول تفاعياً لأن
يخاطبها به من لا ترغب أن يفعل» وتقول إنها ليست الوحيدة التي
يزعجها أن يعطي غرباء لأنفسهم حق مخاطبتها بحميمية اسمها

الأول. عندما لا تكون متأكداً من درجة الالتزام بالشكليات بينك وبين من ترأسله، عليك باختيار التخاطب بشكل رسمي.

• عندما تطلب طباعة بطاقات عمل أو بطاقات زيارة اكتب اسمك بالكامل. الألقاب الاجتماعية (السيد السيدة، الأنسة) كانت تسبق الاسم عادة لكنها تحذف الآن. الاطباء والأخصائيون يستخدمون رمز /د./ أو /دكتور/ على بطاقاتهم الاجتماعية «الدكتور كريستوفر بيمبريدج»، لكنهم يستخدمون أحرف «M.D.» أو «D.O.» أو «D.O.S.»، «O.D.»، على بطاقات العمل «Muriel Eden, D.D.s.» ويصح أن يكتب «Joseph Farr, Jr.» أو «Joseph Farr II» وعندما تستعمل «Esq.» كناية عن المبجل أو المحترم بعد اسم محامي كأن تكتب «Marian Beltham, Esq.» احذف أية ألقاب أخرى تردد قبلها مثل (السيد، السيدة، الأنسة).

• بالنسبة للمرأة، استعمل اللقب الاجتماعي الذي تستخدمه هي (ارجع إلى آخر رسالة أرسلتها أو اتصل بمنزلها أو مكتبها لتتأكد من كتابة الاسم بشكل صحيح واسأل إن كانت تفضل أن تنادي بلقب «آنسة أم سيدة». وإذا لم يكن هناك ما يدل على حالتها الاجتماعية (وتذكر أنك تخاطب الرجال منذ سنين طويلة دون أن تلقى بالأل لهذا الامر)، استخدم اسمها الكامل دون لقب اجتماعي «العزيزة فلورانس تشيرشل» أسوأ ما يمكن أن يحصل هو أن تجد الرسالة التي تتلقاها رداً على رسالتك موقعة بلقب «السيدة» أو «الدكتورة» أو أي لقب آخر. فتعرف كيف تخاطبها بعد ذلك. في العمل تستخدم النساء أسماءهن الأولى. هذا كان يدل في الماضي على أن المرأة عازبة، أو مطلقة، أو ربما أرملة. أما اليوم فاستعمال الاسم بتلك الطريقة لا يدل على أكثر من أنه اسمها. اجتماعياً، تستخدم بعض النساء أسماء أزواجهن قد تجد من يوقع

رسالة باسم «نيلي كريستي» ولكن يطبع تحته «حرم جون كريستي» تقليدياً، اعتادت النساء سواء المتزوجات أو الأرمامل استخدام أسماء أزواجهن «حرم فيليب هاليداي»، بينما تستخدم النساء المطلقات الاسم الاول مع اسم العائلة أو الاسم الذي اتخذته بعد الزواج، أو الاثنين معاً. أما النساء العازبات فيستعملن لقب «آنسة» أو لا يستعملنه، كما يشأن. نظام الترميز الزوجي هذا للنساء لم يعد معتمداً أو شائعاً كما كان في السابق.

- عندما تخاطب زوجين، استخدم الصيغة التي يستخدمانها «السيد والسيدة والتر ايفسون»، «أديلا وجورج نورينغتون»؛ «الدكتور غاي والسيدة اليزابيث فيليبس»؛ «كاثرين هالستيد وفرانك لوتريل»؛ «الدكتورة ليندا والسيد آرنود هاليت». عندما تكتب العنوان على الظرف أو تطبع العنوان الداخلي، ويكون كل اسم طويلاً نسبياً، ضع كل اسم على سطر بالترتيب الأبجدي.
- عندما تكتب لأكثر من شخص واحد. استخدم اسم الشخص الكامل أو استخدم لقباً اجتماعياً إضافة إلى كنية كل شخص. بالنسبة للمجموعات من جنس واحد استخدم كلمة «سيداتي» للنساء و«سادتي» للرجال، بالرغم من أن هاتين الكلمتين تبدوان على الطراز القديم. هذه الألقاب يتبعها كنية الأشخاص فحسب. وعندما تخاطب نساء ورجالاً في وقت واحد استعمل عبارة للتحية تشمل الجانبين كأن تقول «أيها الأصدقاء»، «أعضاء اللجنة» أو «إلى: وادرج الأسماء كل اسم على سطر مرتبة أبجدياً.

عبارات استهلال الرسالة وختامها، والتواقيع:

استهلال الرسالة:

استهلال الرسالة (الذي يشار إليه أيضاً بعبارة التحية) يكتب في أقصى

اليسار. أول حرف من أول كلمة يكتب بحرف استهلاكي كبير لكن الكلمات الأخيرة التي تتعلق بالكلمة الأولى لا تكتب بحروف طباعية كبيرة «My very deare Joanna» جميع الأسماء والألقاب تكتب بحروف طباعية كبيرة. استخدم اختصارات من أجل Mr. Mrs. Ms. ، Dr. لكن عليك كتابة الألقاب الدينية والعسكرية والمهنية كاملة، مثل Father, Major, Colonel, Sister, Professor. تختم العبارة الاستهلاكية عادة بفاصلة في الرسائل الشخصية وغير الرسمية، أما رسائل العمل فتنتهي بنقطتين.

عليك الحصول على اسم الشخص الملائم لاستلام رسالتك وعليك أن تسأل عن طريقة كتابة اسمه ولقبه والمنصب الذي يشغله حالياً؛ اتصل بالشركة إذا اقتضى الأمر.

إذا كنت تعرف اسم الشخص اكتب: «عزيزتي نيل إيه ماك تود» أو «عزيزتي أغنيس بيلي (الاسم الكامل دون ألقاب اجتماعية)» أو «عزيزتي الأنسة لي»، «الكابتن كراو العزيز»، «عزيزي المفتش هوبكنز»، «عزيزي السيناتور بورنسايد» (اللقب الاجتماعي زائد الاسم الثاني - الكنية). التقليد الأول مفيد إذا كنت لا تعرف جنس الشخص «أودلي ايغرتون» أو اللقب الاجتماعي الذي يستخدمه (سيدة، آنسة) كما أن الألقاب الأكاديمية أو المهنية (د. ممثل) كثيراً ما تستخدم بدل الألقاب الاجتماعية (السيد، الأنسة). عندما تكتب رسالة أنموذج أو عندما لا تعرف اسم الشخص الذي تكتبه، بإمكانك أن تكتب «... العزيز» مع أسماء مثل: الجار، المشترك، الصديق، القارئ، الزميل، الطالب، الزبون، البستاني، العميل، الموظف، الموظف المحتمل، الجابي، الوالد المعني، العضو، مالك العقار، الممول، أو حاول ألقاب العمل: طبيب الأسنان، ضارب الآلة الكاتبة، الكهربائي، مدير خدمة الزبائن، أو استعمل اسم الشركة: منجد أثاث شركة بولينغاي، قرطاسي أليوت لويس، بستاني هاندفورد. بإمكانك أيضاً أن تستعمل تحية لا شخصية مثل صباح الخير! مرحباً! تحية طيبة! أفضل حل هو أن تستعوض عن التحية بسطر الموضوع. ولا يوصى باستعمال الصيغة القديمة «السيد أو السيدة...» و «إلى من يهمه الأمر».

تحية الختام

تأتي تحية الختام بعد جسم الرسالة، بعد ترك مسافة سطر واحد. وتبدأ دائماً بحرف طباعي كبير وتنتهي بفاصلة. ويكتب ما بينهما بحروف عادية. العبارات الختامية اليومية والأكثر شيوعاً والتي تخدم جميع المناسبات هي التالية: المخلص (تستخدم في ثلاثة أرباع الرسائل)، المخلص لكم، وبالغ الإخلاص لكم، هذه العبارات لا مجال للخطأ فيها. تقول سيدة السلوك (Miss Manners) إن رسائل العمل يجب أن تختتم بعبارة «معكم حقاً yours Truly»، «أيمكن أن تكون سيدة السلوك الشخص الوحيد على قيد الحياة الذي يعرف ذلك؟».

في الرسائل الرسمية جداً كتلك الموجهة إلى البيت الأبيض، أو المراسلات الدبلوماسية والقضائية والكنسية استخدم: «بكل الاحترام». الرسالة غير الرسمية في المجالات نفسها تستخدم: «بكل الاحترام لكم»، «المخلص لكم» وفي الرسائل الرسمية لأعضاء الكونغرس والسيناتورات وسياسيي المصاف الأول والشخصيات الحكومية، والكهنة ورجال الدين استخدم تعبير: مع بالغ الإخلاص. أما الشكل غير الرسمي فهو «المخلص لكم».

بالنسبة لمعظم الرسائل الرسمية - التجارية والشخصية - يمكنكم الاختيار بين: المخلص، المخلص لكم، لكم بكل الإخلاص.

أما تحيات الختام غير الرسمية فتأتي على شكل: مع الحب، بكل المحبة، المحب دائماً، مع كل المودة، المخلص لكم، حتى نلتقي، أحر التحيات، بكل الاحترام.

التحيات الختامية التي تدرج بين الرسمية وغير الرسمية تتضمن: مع أحلى التحيات، أجمل الأمانى. أحر التحيات الشخصية.

بعد دراسة العبارات المدرجة أعلاه يمكنك اختيار عبارة أو عبارتين تعبران عن أسلوبك في كتابة الرسائل وتستخدمهما في معظم مراسلاتك.

وليس عليك أن تبذل جهداً خاصاً لتضع تحية ختام مختلفة لكل رسالة تكتبها .

التوقيع:

في الماضي كانت هناك قواعد كثيرة تحكم التوقيع ، لكنه أصبح سهلاً الآن : اكتب اسمك بالطريقة التي تريد أن يخاطبك الناس بها . وفي حال الالتباس (كأن يعرفك الشخص باسمك قبل الزواج أو اسمك المستعار أو التجاري) ، اكتب الاسم الذي قد يكون التعرف عليه أسهل بين معترضة تحت توقيعك . نادراً ما يتضمن التوقيع لقباً اجتماعياً ، لذلك احذف لقب «د.»، «السيد»، «السيدة» (يمكن طباعة هذه الألقاب على سطر الاسم) في الرسائل الشخصية ، يقف التوقيع بمفرده . أما في رسائل العمل فيعقبه اسمك وصفتك (على سطر أو سطرين ، حسب الطول) . تطبع أسطر الاسم واللقب تحت تحية الختام بأربعة أسطر - ويمكن أن يكون أكثر إذا كان توقيعك كبيراً . إذا كان اسمك ومنصبك واردين في رأسية الورقة ، لا تعد طباعتها تحت توقيعك . وعندما توقع رسالة بالنيابة عن شخص آخر ، اكتب الأحرف الأولى من اسمك أسفل التوقيع تماماً لجهة اليمين ، غالباً بعد خط أفقي قصير (قاطعة ، شرطة) . وعندما تكتب رسالة باسم شخص آخر ، وقع باسمك الخاص فوق سطر الاسم الذي يعرفك بأنك «ابن كريستين لايت» أو «سكرتيرة كافالييه جياكوسا» .

إذا جاء في مطلع رسالتك الاسم الأول للشخص الذي ترأسله ، وقع الرسالة باسمك الأول (بالرغم من أنه في رسائل العمل يطبع اسمك الكامل ومنصبك تحت توقيعك) . التحيات والتواقيع غير المتكافئة قد تكون مهينة ومحبطة . إذا كتبت «عزيزي فريد» ووقعت الرسالة باسم «الدكتور فرانسيس ايثرينغتون» ، تكون في موقف المتعالي ، والكتابة بعكس ذلك تفترض حميمية قد لا تكون موجودة . يجب أن تكون التحية والتوقيع متكافئين إلا في حالات نادرة :

«روز العزيزة . . . مع الحب من جودي» ؛ «عزيزي توماس يوستيك . . .

المخلصة مارغاريت كرافت» .