

رتب مادّتك وفقاً للغرض



إن ما تكتبه يجب أن يتَّسم بالترتيب المنطقي، وإلا قَصَرَ عن تحقيق غايته المرجوة. وباختيار طريقة التنظيم الملائمة بإمكانك أن تجعل رسالتك أكثر وضوحاً وتأثيراً.

انظر أولاً في حاجات قرائك وأولوياتهم، اختر طريقة التنظيم عن طريق الإجابة عن أسئلةٍ تطرحها مثل:

- ما رسالتي الأساسية؟
- ما درجة التقبُّل أو الرفض المحتملة لرسالتي لدى القارئ؟
- ما الذي ينشد قارئ معرفته بسرعة؟

طريقة الترتيب تبعاً لدرجة الأهمية

يعتمد بعض الكتّاب - في مراسلاتهم الداخلية بخاصة - إلى إبراز الفكرة الأساسية مباشرةً باستعمال طريقة «الفكرة الأساسية في الأعلى» (BLOT). فإن أبرزت أهم المعلومات المطلوبة منذ البداية، التقطَ المتلقي أهم نقطةٍ في رسالتك في الحال.

نصائح لاستعمال طريقة الترتيب تبعاً لدرجة الأهمية

- عند الكتابة إلى أكثر من جهة، ضع في اعتبارك نوع الاستجابة المحتملة لأهم المتلقين، وهو صانع القرار في العادة، ونظّم وثيقتك تبعاً لذلك.

• في حال الكتابة إلى جهاتٍ منفتحةٍ حسنة التقبُّل أُبرِّزُ فكرتك الأساسية في الأعلى.

• في حال الكتابة إلى جهاتٍ غير منفتحةٍ أو جهاتٍ هي مظنة رفض، قدِّم بين يدي رسالتك الأساسية بما يمكن أن يقنع القارئ بأن ما تقترحه جيد ومفيد.

طريقة الترتيب الزمني

تتناول طريقة الترتيب الزمني الموضوعَ بإدراج الوقائع طبقاً لترتيبها الزمني، واتِّباع هذا الأسلوب مفيد بوجه خاص إذا كان مضمون الرسالة مشروعاً يبحث في تاريخ تطوُّر منتجٍ من المنتجات لوتبَّهت إلى النصائح التالية عند استعمالك هذه الطريقة:

- الزم الحقائق الرئيسة الهامة.
- استعمل الصورة البصرية لإبراز النقاط الهامة من رسالتك، التي يمكن أن تكون - بغير ذلك - عرضةً للضياع في سياق طريقة التطوُّر هذه.
- تجنَّب استهلال كلِّ جملةٍ بتاريخ في حال وجود أكثر من خمسة تواريخ.

طريقة «العمليات» وطريقة «الإجراءات»

هاتان الطريقتان مفيدتان في صوغ الوثائق التي تنطوي على تعليمات، أو تلك التي تحمل صفة دليل المستعمل.

فالعملية تبين بعبارةٍ عامة «مَنْ فعلَ ماذا» و«ماذا حدثَ أو سيحدث» على صورة خطواتٍ أو مراحل، ولما كانت تلك الخطوات أو المراحل تحدث بمعزلٍ عن المتلقي، فاستعمل في وصفها ضمير الغائب، مثال: «ترسل الفاتورة أولاً إلى القسم الذي تحمّل النفقات، وتنتقل في حال المصادقة عليها إلى قسم الحسابات».

أما الإجراءات فيقدم خطواتٍ عمليةً بإمكان المتلقي القيام بها فعلاً، وبالترتيب اللازم لتحقيق الغرض المنشود. ولما كان الإجراء مجموعةً منسقةً من الخطوات، فيجدر أن تقدمه بالطريقة التي تقدم بها وصفة طهوية أو تعليمات لإرساء برمجيات حاسوبية. استعمل صيغة الأمر («افعل» و«لا تفعل») في بيان الخطوات، وابدأ كل خطوة باستعمال فعلٍ إجرائي مثل: «امهر الفاتورة بخاتم التاريخ»، أو «انزع النسخة الملوّنة واحتفظ بها في سجلّك».

لا تنسَ عند استعمالك لأيّ الطريقتين أن تلاحظ ما يلي:

- أدرج الإجراءات الرسمية في قائمة، ورقّم الخطوات.
- قدّم المراحل أو الخطوات حسب ترتيب وقوعها تماماً.

طريقة الترتيب المكاني

هذه الطريقة مفيدة في التعامل مع تقارير الرحلات، وتوصيف الآلات، والدراسات المتعلقة بالمبيعات، ويمكنك النظر إليها كخريطة ذات بُعْدَيْن أو ثلاثة أبعاد تعين القراء على فهم موضوعك عن طريق الطواف بهم عبرها في رحلة ممتعة.

فعلى سبيل المثال: لتوضِّح خطة مبيعات الشركة في مختلف المناطق، قد يلزمك أولاً الوقوف على الإمكانيات المتاحة في لوس أنجلوس، ثم على الزبائن الجدد في نيويورك، وأخيراً استشراف التوقعات الحكومية في واشنطن دي سي.

عند استعمالك هذه الطريقة تذكر أن تلتزم هذه النصائح:

- اعتمد ترتيباً منطقياً ومحدداً تسهّل متابعتُه، كالتزام مبدأ من اليسار إلى اليمين، أو من الأعلى إلى الأسفل، أو من الخارج إلى الداخل.
- اعمد إلى التفصيل لرسم صورةٍ بصريةٍ لقراءتك وأنت تنتقل بهم من مكان إلى آخر.
- حاول جذب اهتمام قرائك عن طريق التنويع في استعمال الجُمَل وإغنائها باستعمال عباراتٍ جديدةٍ جزلة بدلاً من العبارات المبتذلة والركيكة.

طريقة المقارنة والمغايرة

تُظهر طريقةً المقارنة والمغايرة وجوه تشابه المفاهيم واختلافها، وهي تلائم دراسات الجدوى والوثائق الخاصة بنتائج البحوث والتقارير المتّصلة بأمور التخطيط ورسم السياسات، وتتبدّى فاعليتها بوجه خاص عندما تكون الغاية المتوخّاة تقويم المزايا والمثالب لخيارين متاحين، وتحديد مواطن القوة والضعف فيهما فمثلاً: لتحديد الجوانب الإيجابية والسلبية لموقعين مكتبيين محتملين في مركز المدينة، يمكنك اعتماد هذا النسق:

المزايا - الموقع A والموقع B

المثالب - الموقع A والموقع B

نصائح لاستعمال طريقة المقارنة والمغايرة

- إذا اعتمدت طريقةً المقارنة والمغايرة، ضع في اعتبارك ما يلي:
- لدى مقارنة موضوعين، اذكر الموضوعَ المؤلفَ أولاً.
- استعن بالمخططات والرسوم البيانية في مقارنة بعض الجوانب الفنيّة والتقنية.
- لا تجمع بين المزايا والمثالب في فقرةٍ واحدة.

• لتكن مقارناتك مترابطةً ومنسجمةً باستعمال عباراتٍ مفتاحية
مثل: «من ناحية»، و«من ناحية أخرى»، و«هذا الأخير».

طريقة «من الخاص إلى العام» أو «من العام إلى الخاص»

هذه الطريقة القائمة على الانتقال من الخاص إلى العام أو العكس، مفيدةٌ لكتابة أوامر العمل، ومستلزمات التدريب، ورسائل خدمة الزبائن، عليك هنا أن تسأل نفسك أولاً: «ما حجم المعلومات التي يعرفها قارئِي؟» وبناءً على إجابتك عن هذا التساؤل ابدأ كتابة وثيقتك بمعلوماتٍ مألوفةٍ لدى القارئ.

افتراضٌ على سبيل المثال أنك بصدد الإعلان عن مطلبٍ يدعو رؤساء الأقسام كافةً إلى مراجعة ميزانياتهم الشهرية، بإمكانك أن تعتمد طريقة الانتقال من الخاص إلى العام في تسطير المذكرة التي توجهها إلى قسم المحاسبة في المؤسسة. وعندما يشرع قسم المحاسبة بتنفيذ الطلب أعدّ أولاً صوغَ تفاصيل المراجعات التي طلبها، ثم عمّم خلاصة المراجعات على سائر المؤسسة، أما الأقسام الأخرى فهيئ لكلٍ منها مذكرةً تنتقل من توصيفٍ عالي المستوى للمطلب إلى التغييرات المحددة التي يترتب على كل مجموعة إجراؤها وصولاً إلى ميزانية جديدة معدلة.

عند استعمالك لهذه الطريقة تذكر النصائح التالية:

- حدّد حجم المعلومات التي يعرفها قرّاءك عن الموضوع.
- استهلّ وثيقتك بمعلوماتٍ مألوفةٍ للقراء.
- انتقل من الخاص إلى العام في مخاطبة جهةٍ مطّعةٍ على موضوعك.
- انتقل من العام إلى الخاص في مخاطبة جهةٍ ليست على إلمام بالموضوع.
- حاول أن تضع الفكرة الأساسية في صدر وثيقتك ما استطعت.

الطريقة التحليلية

عند استعمال الطريقة التحليلية ابدأ بصوغ فرضية، ثم اختبر صحتها بدقة بناءً على عملية بحثٍ استقصائي. واعتماد هذه الطريقة ملائم في كتابة التقارير الفنيّة، والتقارير السنوية، والتحليلات المالية.

ولا تنسَ، إذا ما اعتمدت هذه الطريقة، اتباع هذه النصائح:

- تحقّق من استغراق كل جوانب فرضيتك كيلا تفقد مصداقيتك أو تتخذ قراراً خاطئاً.

• حلّ معطياتك من حيث جوانب التشابه والتباين، والروابط المنطقية، والمدلولات، والمقترحات.

• حاول تبسيط لغة المصطلحات التقنية تيسيراً على القراء غير المختصّين، ولاسيما إذا كنت بصدد إعداد تقريرٍ للشركة موجهٍ إلى العامة.

فيما يلي ورقة عمل بعنوان «دليل تنظيم الوثائق»، تبين أنسب طرائق التنظيم لمختلف أنواع التواصل المكتوب.

دليل تنظيم الوثائق

استعمل هذا الدليل مرجعاً سريعاً لتنظيم مختلف فقرات وثيقتك

طريقة التنظيم

التحليل	من الخاص إلى العام وبالعكس	مقارنة/ معايرة	الترتيب المكاني	عمليات	الترتيب الزمني	الترتيب بحسب الأهمية	نوع الوثيقة
					×		تقارير حوادث
×							تحليل توجهات وسياسات
×						×	تقارير سنوية
×						×	تدقيق حسابات
	×					×	رسائل خدمة زبون
×			×				دراسات سكانية
			×	×			توصيفات
×						×	تنبؤات اقتصادية
×	×	×					دراسات جدوى
×		×				×	تحليلات مالية
						×	نتائج بحوث
×					×		إحصائيات تمام
			×	×			كثييات
			×	×			تعليمات
×		×		×	×	×	تقارير مخبرية
					×	×	محاضرات اجتماعات رسمية
×						×	مذكرات حل مشكلات
			×	×	×		إجراءات/ عمليات
						×	تقارير إنتاج
					×	×	تقارير سير العمل
	×	×				×	مقترحات
		×				×	نتائج بحوث علمية
			×			×	تقارير بحوث مبيعات
×		×		×			تقارير فنية
					×		بروتوكولات اختبار
	×	×		×	×		تدريب
			×		×	×	تقارير رحلات
×					×	×	تقارير اضطرابات
			×	×			دليل مستعمل
		×			×		طلبات عمل
		×			×	×	تقويم سنوي إجمالي