

الجزء ٢

بين العائلة والأصدقاء

لا يوجد مكان تتحدث فيه من القلب أكثر أهمية
من حديثك أو كتابتك إلى العائلة والأصدقاء



- إعلانات -

تعبّر مسرحية شكسبير «ماكبث» ، ربما عن أكثر نظرات الحياة كآبة وفتوراً في الأدب. «غداً وغداً ثم غداً»، كما يقول ماكبث:

ينسل بسرعة تافهة من يوم إلى آخر،

إلى آخر مقطوع من الوقت المعلوم؛

وقد أضاء الحمقى طوال أيامنا الماضية

الطريق إلى الموت المعطر بالغبار....

ويتابع «ماكبث» ليستنتج أن الحياة هي مجرد «حكاية / يرويها شخص أحرق، وهي مليئة بالضجيج والعنف، / ولا تعير أهمية لشيء». ولكن، لحسن الحظ، فإن معظمنا ليس لديه هذا الإحساس بالتشاؤم. فنحن نرى حياتنا مليئة بالمعاني، غنية بالأصدقاء والعائلة، وغنية بالأحداث المميزة والمتشابكة والتي تجعل من حياتنا أبعد ما تكون عن الملل والضجر. إنها، أي الحياة، ليست رواية أحرق، بل هي قصة مثيرة نتقاسمها مع الذين يهمننا أمرهم. ومن هنا تأتي أهمية الإعلانات، فهي المشاركة بالأخبار بحلوها ومرها، وهي دائماً مهمة.

إيجاد خط القلب :

إن جوهر الإعلانات هو الأخبار، وجوهر الأخبار هو الحقيقة الواقعية. فلو كنت أحد محرري جريدة مدرستك الثانوية فأنت، بلا شك، ستتذكر أدوات الاستفهام الخمسة، التي نصحت دائماً باستخدامها وهي: من؟ ماذا؟ أين؟ متى؟ كيف؟

فيما يتحتم على الإعلانات الجيدة أن تدمج أدوات الاستفهام الخمسة، تريد أنت أن تتحرى ما وراء الحقائق وأن تصل إلى المشاعر. وبمملك هذا، تذكر أن الإعلانات، قد تكون عنك أو عن عائلتك، هدفها هو إشراك الآخرين في التعرف على الحدث والاحتفال به.

تجنب المآزق

تتلخص المشاكل التقليدية للإعلانات في المجالات الثلاثة التالية:

أ. الفشل في أن تكون شاملة على نحو كافٍ.

ب. الفشل في إيصال أحاسيسك وشعورك.

ج. الفشل في تضمين كل الحقائق ذات الصلة بالموضوع.

١. عندما توجه إعلاننا، يجب أن تدرك مدى صلتك بالذين توجه لهم إعلانك، سواء أكان الإعلان مكتوباً أم مسموعاً، وأن تدرك مقدار ما يعرفه هؤلاء الناس عنك وعن عائلتك. فإذا كنت توجه الإعلان إلى أحد أفراد العائلة، فليس من الضروري، عندئذ، تذكيره بمعلومات يعرفها. أما إذا كان الإعلان موجهاً إلى شخص من خارج نطاق العائلة والمعارف، فهو بالتأكيد بحاجة إلى معرفة أشياء كثيرة عنك: أسماء، تواريخ، نشاطات، إنجازات... الخ.

٢. ليس من الخطأ إرسال بطاقة تجارية بسيطة، لأناس معينين، تعلمهم بحصول حدث معين، ولكنك عندما تريدهم أن يشعروا بأن إعلانك نابع من قلبك، عليك أن تبذل جهداً ووقتاً لتعبر عن شعورك، ليس بشأن الحدث فقط، بل بإظهار رغبتك في مشاركتهم إياك خبر ذلك الحدث.

٣. راجع إعلانك مرة وأخرى لتتأكد تماماً من أن إعلانك يقدم «خبراً ساراً»

يضم بين سطور أدوات الاستفهام الخمسة: كيف؟ متى؟ أين؟ من؟ ماذا؟

قول ماتريد إلى العائلة :

اتصال هاتفي بالجد والجددة الجدد، لإعلامهم بولادة حفيدهم:
«مرحباً أمي، مرحباً أبي. أخيراً حصلت الولادة في الساعة الثالثة وخمس
وثلاثين دقيقة، إنها فتاة «كثير روز». هي، بالطبع، جميلة وتزن ثمانية باوندات
وأربعة أونسات، وشعرها كالكهرمان الأسود.
أنا وسالي في غاية التعب، ولكننا بالطبع سعداء، فالأمور سارت على ما يرام.
سنكون في البيت غداً. تهانينا أيها الجد والجددة!»
ليس من الخطأ أن تبدو منفعلاً إزاء الأحداث المشيرة! ولكن تذكر فقط أن تربطها
كلها بالمعلومات الأساسية.

ترقي وظيفي - اتصال هاتفي بأخت:

«مرحباً أختي، لدي أخبار عظيمة وأريدك أن تكوني أول من يعلم بها. سأترك
شركة «أجاكس» وأنتقل للعمل في شركة «سميث وجونسون». سأكون مدير
حسابات - نقلة كبيرة من مساعد محاسب. وبينما ستكون الزيادة في راتبي ٧٥٠٠
دولار في السنة، إلا أن الفرصة هي ما يثيرني حقاً. سأدير ثلاثة حسابات رئيسية
وأساعد في أخرى حسب الحاجة. إن هذا هو ما أردته دوماً، فرصة لأطور عملي
من الأدنى إلى الأعلى.

دعيني أعطيك عنواني الجديد، رقم هاتفي، وفاكسي وبريدي الإلكتروني.
للاتصال بي بدءاً من ١٥ أيار.»

إن العبارة الأساسية هنا وهي «أريدك أن تكوني أول من يعرف» ستمنح هؤلاء
المقربين منك، شعوراً بالبهجة الحقيقية وذلك لإدراكهم أنك فكرت فيهم أولاً وقبل
الآخرين. فكن متأكداً من إشعارهم بهذا.

لا شيء خاطئ في مناقشتك الأمور المالية مع الشخص الذي تتحدث معه على
الهاتف، فهذا جزء مهم من المحادثة. ولكن لاحظ أن المتحدث هنا مهتم بأن يوضح

أن النقود ليست الأمر الذي يهمة بقدر ما تهمة الوظيفة الجديدة. إن هذه المعلومة تعطي المتحدث مادة للحديث، فموضوع المال لا يفتح باب الحديث مثلما يفعل موضوع الفرص.

خطوبة - اتصال هاتفي بالوالدين :

«أمي، أبي، ليس هناك إلا سؤال واحد عليكما بتوجيهه إلي: متى ستتزوجان؟ نحن نتطلع إلى هذا في حزيران المقبل. لقد طلب بيل يدي مساء أمس أثناء العشاء وقبل تقديم الحلوى. فعل هذا وهو يقدم لي أجمل خاتم رأيت في حياتي.

أفترض الآن أنكم تتساءلون أين سنقيم. حسن، لقد عرض على بيل عمل رائع في هندرسونفيل، وبهذا لن نبعد عنكم أكثر من مسيرة ساعة.»

في اتصال كهذا، يمكننا مسامحة مثل هذا الشخص، وذلك لتركيزه على نفسه فقط. ولكن لنلاحظ بأن هذه الابنة تفعل ما بوسعها لتتنقل التركيز إلى أهلها، وذلك بإخبارهم، وبسعادة، عن تخطيطها هي وزوجها للانتقال والعيش بجوارهم.

طلاق - اتصال هاتفي بأخ :

« حسن، تيد. أنا آسف لأنه علي إخبارك أن الأمر أصبح نهائيا. لقد وقعنا، شيلا وأنا، أوراق الطلاق صباح هذا اليوم. أعرف أن هذا سيؤلمك ويخيب ظنك، لأنك عملت جاهدا لمساعدتنا على إصلاح الأمور وكلانا، شيلا وأنا، نقدر لك ذلك، لكننا لم نستطع منع الطلاق.

تيد، كلانا يشعر بأن هذا هو الأفضل، سوف نتصل بك شيلا قريبا، فهي تحبك ولا تريد خسارتك كأخ لها، ولا تريد أن تفقد عاطفتك أو الصلة بك.

أنا متأكد بأنك تدرك مدى صعوبة الأمر بالنسبة لنا، ولكن قريبا ستسير الأمور إلى الأحسن لكلينا..»

حتى ولو كان الطلاق متوقعا هنا، إلا أن إعلاننا كهذا قد يسبب نوعا من الصدمة، وإنه لمن الخطأ محاولة تجميل الأنباء والحقائق المؤلمة، ولكن هذا لا يعني بأنك لا تستطيع إضافة بعض الطمأنينة إلى الشخص الذي تنقل إليه النبأ السيئ. فالطلاق لا يؤثر على الزوجين فقط، بل على المحيطين بهما أيضاً. والمتحدث هنا يبذل جهده ليؤكد لأخيه بأن الطلاق لن يمزق الروابط العائلية، وأن الحياة ستمضي قدما، وأن علاقة الأخ بزوجة أخيه ينبغي ألا تنقطع.

قول ماتريد إلى الأصدقاء:

نبأ ولادة - اتصال هاتفي بصديقة مقربة :

«مرحبا عزيزتي، تهاني! أنت الآن خالة!

إنه صبي. توماس وويليام، يزن تسع باوندات وأربعة أونسات. ولد في الساعة التاسعة وأربعين دقيقة من هذا الصباح.

أنا أشعر بالروعة - متعبة، لكنني سعيدة. عانى بيل من التعب أكثر مني. وهو يغط في نوم عميق!

اسمعي، تستطيعين القدوم إلى المشفى لو أردت مساء. حيث خططنا أن نغادر إلى المنزل بعد يوم غد.»

إن أفضل الأنباء هي التي تصل إلى المنزل، فهذه الأم الجديدة، تركز إعلانها على صديقتها - بلقب الشرف الجديد «الخالة» - قبل الاسترسال في بقية التفاصيل الهامة المتعلقة بالطفل وبها وزوجها.

تغيير عمل - اتصال هاتفي بأحد المعارف في العمل

«السيد ماكينسون؟ معك إد والترز. أتصل بك لأشكرك على المحادثة التي جرت بيننا منذ شهرين، والتي قدمت لي من خلالها بعض النصائح المفيدة والمعلومات المتعلقة بالوظائف في شركة سميث وجونسون. لقد اتبعت النصائح، وتقدمت

بطلب وأجريت مقابلة وسأستلم عملي في الثالث من آذار، كبائع مساعد في قسم قطع التبديل.

لقد أردت إطلاعك على هذا النبأ المثير، بالنسبة لي، لأنك كنت المشجع لي في اتخاذ تلك الخطوة. سأعطيك رقم هاتفي الجديد لأنني أود أن نبقى على اتصال. رقم هاتفي الجديد هو ٥٥٥ ٥٥٥ وبريدي الإلكتروني هو

من المهم لك أن تقوم بإعلام معارفك وزملائك بالتغيرات والترقيات المهنية التي تحظى بها. في هذه الحالة، يريد المتحدث أن يشكر أحد معارفه على دوره في مساعدته على إيجاد العمل. فهؤلاء الذين يقدمون المساعدة يستحقون الشكر، ولكن وضع الشكر في قالب الإعلان يضيف على الشكر حجماً وبعداً إضافياً على الشكر. إنه يعطي الشخص الآخر دوراً في نجاح المتصل، وبهذا فإن المتصل قد أضاف إلى مجال صلاته العملية خطوة مهمة في مجال تطوير المهنة.

خطوبة - اتصال هاتفي بصديقة

«مرحباً إيلي، أمل أن تكوني جالسة فهناك نبأ عظيم، بل إنه الأعظم، لقد خطبت البارحة إلى هاوارد ويلس، أنت تعرفينه، فقد التقيت به العام الماضي في حفلة سيندي. إنه طويل ووسيم، يعمل كمحلل مالي ويقود سيارة شيفرولية ٥٧. أنت تتذكرينه، أليس كذلك؟

لم نحدد موعد الزفاف بعد، ولكنه لن يتجاوز الستة أشهر، فنحن لا نريد الانتظار إلى الأبد.»

اختبر ذاكرة الشخص الذي يكون على الطرف الآخر من الخط. فالمتصلة، في هذه الحالة، ليست أكيدة من أن صديقتها تتذكر خطيبها، ولذلك فهي حريصة على تحريض ذاكرتها بإعطائها اسمه الكامل وبعضاً من صفاته، ومن ثم فهي تشجعها على التذكر: تتذكرينه، أليس كذلك؟

إن مشاركة الآخرين بالأحداث المثيرة لك لن تكون ممتعة إذا تركت الشخص الآخر يتخبط في الظلام بلا أي معلومات.

طلاق - اتصال هاتفي بصديقة

«مرحبا هيلين، أنا آسفة لأنه علي إخبارك نبأ طلاقنا أنا وبوب، وسيصبح هذا رسميا يوم الجمعة. إنه لمن الصعب علي نقل هذا الخبر إليك وذلك لأنني أعرف مدى الجهود التي بذلتها لتسيير الأمور بشكل جيد، نشكرك على مساعدتك لنا لتسيير الأمور على هذا النحو المتحضر والمتفهم. إن الذي يقلق بوب، كما أعلم، هو أن هذا الانفصال سوف ينهي صداقته بك و بكلارك، ولكنني أمل بأن نكون قادرين على الاحتفاظ بصداقتنا، فأنت تعنين لي ولبوب الكثير، أنا حقاً بحاجة لدعمك.»

إن المتحدثة هنا تعي تماما أن تأثيرات هذا الطلاق لن تطالها هي وزوجها فقط، فنراها في هذا الإعلان حريصة تماما على مشاعر صديقتها وتؤكد لها بأن الطلاق لا يعني الانفصال عن الأصدقاء. فليس الإعلان مجرد وسيلة لإيصال الحقائق كاملة، بل هو أيضا فرصة للتطلع إلى المستقبل.

كتابة ماتريد - إلى العائلة

نبأ ولادة - رسالة قصيرة إلى الأخ الذي يعيش بعيداً
مرحبا أخي:

دائماً تعاتبني لأنني لا أكتب إليك. حسن، لقد آن الأوان لأكتب لك فلدي شيء حقيقي أخبرك عنه. لقد أصبح لديك ابن أخ، سين غراهام، يزن ثمانية باوندات وإحدى عشر أونصة، لقد ولد في الساعة الخامسة وخمس وأربعين دقيقة تماماً من هذا الصباح. أنا وسالي والمولود بخير جميعاً، وسوف نكون في المنزل في الوقت الذي تستلم فيه هذه الرسالة. سأحاول أخذ قسط من النوم الآن إذا استطعت. ستتضمن الرسالة المقبلة بعض الصور الفوتوغرافية.

كل تمنياتي الطيبة،

بيت

«نلمس في هذه الرسالة نوعاً من المزاح الذي يبعث الدفء في علاقة الأخ بأخيه. ولكتابة رسالة من هذا النوع سيكون من الأسهل عليك لو أنك تتخيل الشخص الذي

تكتب إليه. فكر بالرسالة كمحادثة، وجها لوجه، ما عدا أن ذلك الوجه موجود في مخيلتك فقط.

خطوبة - كتابة رسالة إلى الأهل

« أمي، أبي، إخوتي الأعزاء:

اعذروني إذا كان خطي سيئاً فأنا أكتب بسرعة كبيرة لأحافظ على فرحتي الغامرة، فأنا سأتزوج. اسمها شيريل يونغ، تقابلنا منذ شهر مضى، وهذا واحد من تلك الأشياء، كما يقولون. منذ أن تقابلنا عرفنا بأننا قد خلقنا لبعضنا البعض. تقابلنا في اجتماع حاشد للبيئة، فشيريل مثلي تماماً تؤمن في العيش بتوافق مع كوكبنا.

لا أستطيع أن أقول إنني قد طلبت يدها للزواج. ولكننا تحدثنا مراراً، وخلصنا إلى أننا نريد الزواج. لم نحدد الموعد بعد. سنأتي لزيارتكم في عطلة عيد الميلاد، وستكون لدينا الفرصة للجلوس والتخطيط سوياً للزفاف. أراكم بعد أسابيع.

سيمون

«من الممكن أن تكون الإعلانات المفاجئة مسلية - على الرغم من تسببها بنوع من الصدمة في بعض الأحيان. فالمرسل هنا مدرك تماماً لعنصر المفاجأة الذي سيصيب العائلة لقراره الزواج، ولذلك هو يشرح الظروف بأفضل ما يستطيع. ونحن ندرك أن الإعلان المفاجئ قد يصيب بعضاً من أفراد العائلة بالخيبة لشعورهم بأنه لم يكن لهم دور في اتخاذ ذلك القرار الحاسم في الحياة، فالكاتب حريص على التأكيد لعائلته بأنهم سيشاركونه في التخطيط للزفاف. إن الإعلان النابع من القلب يجب أن يصل إلى الآخرين ويشدهم إلى الحدث الوشيك قدر الإمكان.

تغيير مهنة - رسالة إلى أب:

« والدي العزيز»:

ابتداءً من الخامس من حزيران يمكنك أن تراسل ابنتك إلى شركة. غارنر ويوست حيث سأستلم عملي هناك كمديرة فرع.

أنت تعرف أن الترقية التي كنت أنتظرها لم تأت أبداً. ولذلك قمت بهذا الانتقال إلى شركة وافقت على استخدامي في المستوى الذي كنت أصبو إليه لدى شركة سميث وجونسون. سأترك كثيراً من الناس الرائعين، لكنني لم أستطع تحمل مهنتي وقتاً أطول.

شركتي الجديدة غارنر ويوست في ١٢٢٤ وست بيتر لين، رقم المنطقة نفسه كما في المكان السابق ٥٦ ٠٠٠. أما رقم هاتفي هناك فهو ٩٩٩٩ ٠٠٠ ٥٥٥. سأتصل بك من خطي المباشر عندما أباشر عملي هناك.

والدي، أنا سعيدة جداً بهذه المسؤولية الجديدة وبالزيادة في الراتب، رغم أنها لا تتجاوز الـ ١٠٪، ولكن تلك الترقية كانت تبدو وكأنها المركب الذي لن يصل أبداً، وأنا فخورة بنفسي لأنني كنت قادرة على اتخاذ تلك الخطوة ونيل ما كنت أريده، فأنت يا والدي قد علمتني أن الإنسان إذا ما أراد الحصول على شئ ما، عليه أن يقرر ولا يتراجع حتى الوصول إلى هدفه. وهذا ما كنت أفكر فيه أثناء اتخاذي لتلك الخطوة. شكرا لك على كل شيء.

لك محبتي،

ماري

قام هذا الإعلان بمهمة مزدوجة كتعبير صادق عن العرفان بالجميل. حاول دائماً أن يكون الشخص الذي تكتب إليه حاضراً معك في رسالتك، فأحياناً تكون الأنباء التي لديك تدور حولك فقط، ولكنك ستجد نفسك قادراً على أن تتوسع بالأخبار لتشمل الآخرين معك، وخاصة الشخص الذي تكتب إليه، وإنك بذلك ستمنح لرسالتك المزيد من الدفء والحميمية.

طلاق - رسالة إلى البيت

أمي، أبي

إن هذه الرسالة هي من أقسى الرسائل التي يجب علي كتابتها. لقد أتمنا طلاقنا أنا و كارلا، ووقعنا الأوراق يوم الثلاثاء.

أنا أعرف أن وقع هذا النبأ سيكون قاسياً عليكم كما كان وقعه علينا. أشكركما من أعماق قلبي لمحاولتكم مساعدتنا خلال الأشهر الماضية، فقد كنتما تأملان بعودة المياه إلى مجاريها، ولكننا أدركنا أن الطلاق هو الأفضل لكلينا بالرغم من قسوته. أتطلع لرؤيتكما في عطلة عيد الشكر، فأنا أريد تمضية بعض الوقت معكما في البيت.

المحب جورج

هذه الرسالة لا تطالب باستدرار العطف بل تقدمه. فهي مثال جيد على أن المرسل لم يسهب في التركيز على نفسه، وعلى الرغم من أن الرسالة تتكلم عن فصل إحدى الروابط العائلية، إلا أنها من جهة أخرى، تعيد تثبيت رابطة أخرى وهي رابطة الابن بأهله.

كتابة ذلك - إلى الأصدقاء

نبأ ولادة - رسالة إلى عدة أصدقاء

« أصدقائي الأعزاء:

أنا وزوجتي في غاية السعادة ونزف إليكم نبأ مجيء طفلنا الأول، سيندي ماري، التي تمت ولادتها في الخامس عشر من نيسان، الساعة الثالثة وخمس وخمسين دقيقة. وهي تزن ثمانية باوندات وثلاث أونصات، وطولها حوالي واحد وعشرون إنشاً.

نحن الثلاثة في غاية السعادة والصحة، بالرغم من تعبنا، أنا وأمها الآن!

اتصلوا بنا على رقمنا المعروف لديكم وسنعاود الاتصال بكم لاحقاً.

لكم محبتنا،

كين وباتي»

يمكن إرسال عدة نسخ من مثل هذه الرسالة إلى أصدقاء عديدين، ولكنك إذا أردت أن تكون هذه المناسبة هي وسيلة اتصال بينك وبينهم استخدم الهاتف

لدعوتهم، حيث تكون المكاملة هامة في مثل هذه المناسبة لتؤكد لأصدقائك بأنك لست منزعجاً ولا مشغولاً.

خطوبة - رسالة إلى عدة أصدقاء:

« أعزائي سالي، بيني، جينا، برندا:

لقد تمت خطبتنا أنا و روجر!

حصل ذلك يوم الجمعة في مطعم موريس.

لقد قال لي: أعرف أنك لا تتناولين الحلوى، ولكن عليك أخذ شيء ما بعد الطعام، ثم أخرج من جيبه ذلك الخاتم الماسي الرائع ولم يقل شيئاً. نظرت فقط إلى الخاتم وقلت نعم، نعم أقبل.

لم نحدد موعد الزفاف بعد، ولكن حزيران يبدو لي مناسباً. ستكونون إشبينات العروس، وسأعلمكم بالموعد حالما نحدده.

حبي لكن جميعاً،

باتي.»

في هذه الأيام، ومع تطور الكلمة، ليس هناك من خطأ في إرسال عدة نسخ من الرسالة نفسها. كما يمكن جعل الرسالة شخصية، مثل هذه الرسالة المرسله إلى مجموعة من الأصدقاء.

وليس هناك من قاعدة تقول بأن الرسالة لا تفعل شيئاً سوى الوصف ونقل الأخبار. فعندما يكون لديك أخباراً مثيرة تريد نقلها، أدخل في رسالتك حواراً فعلياً وخذ دور الراوي لبعض الوقت، ليكون لها وقع حسن.

تغيير مهنة - رسالة إلى صديق، بعد فترة انقطاع عن الاتصال به:

«عزيزي فرد:

كم من الوقت مضى منذ آخر اتصال بيننا؟ سنتان، ثلاثة؟ على كل حال لدي نبأ عظيم ويبدو أن مشاركتك إياه ستكون هي السبب في الكتابة إليك. فكما تعرف، أنا

أعمل ومنذ سنوات في مجال خدمة الزبائن في شركة ستين. ومؤخرا بدأت البحث عن عمل جديد فوجدت موقعاً مع شركة يونغبلد، هنا في دايتون. سأبدأ عملي في الثالث من آذار كمدير حسابات. وهي خطوة أساسية بالنسبة لي. علي القول بأن نصائحك ودعمك لي، في بداياتي، ساعداني كثيرا في الوصول إلى هذا الموقع.

أشكرك كثيرا، وآمل بأننا سنلتقي حين تأتي إلى دايتون، أو لماذا لا تتصل بي على رقمي الجديد ٠٠٠٣ ٥٥٥ ٥٥٥ فلدينا الكثير لنتكلم عنه. ماذا عن آخر أخبارك وعملك؟
لك أطيب تمنياتي،

فرانك»

إن المشاركة بالأخبار هي مناسبة ممتازة لإعادة توطيد العلاقات القديمة وتجديد الصلات بالأصدقاء القدامى.

طلاق - رسالة إلى صديقة :

«عزيزتي ميغ:

أسفة لإخبارك بنبأ طلاقنا أنا وبن. القرار أصبح نهائيا في الأسبوع الماضي. ولك أن تتخيلي مدى صعوبة الأشهر التي مضت، ولكننا كلانا رأينا أن الطلاق، وبالرغم من قسوته، هو الأفضل لنا.

أكتب لك لأخبرك خصوصا، بمدى تقديري لصداقتك عبر السنوات. لقد أعطاني زوجي، خلال زواجنا، أشياء رائعة وكانت صداقتك من ضمنها. وأنا أمل بصدق، بالرغم من افتراقنا أنا وبن، أن تدوم صداقتنا ونبقى على اتصال. سأأملكك خلال عدة أيام، أنا ما زلت في عنواني القديم.

أمل أن تتفهمي.

« إيما »

لاشك أن الطلاق مؤلم للطرفين المعنيين، ولكنه أيضا صعب ومربك للآخرين المحيطين، وخصوصا الأصدقاء. وهذه الرسالة هي فرصة للمرسلة لتعبر عن أمنيتها بأن التغيير في الظروف لا يعني إنهاء الصداقة.

ابحث عن الفرص التي تخدم اتصالاتك والتي تجعل رسائلك ومحادثاتك تصيب أهداف عديدة.

للمراسلة عبر البريد الإلكتروني. إلى العائلة

نبأ ولادة - رسالة بالبريد الإلكتروني إلى عدد من أفراد العائلة
«مرحبا جميعاً!

بيدو أن البريد الإلكتروني هو أسرع وسيلة، في أيامنا هذه، لنقل هذا الخبر العظيم. الخبر العظيم هو أننا رزقنا بولد! لقد ولد في الساعة الثانية وتسع عشرة دقيقة من صباح الثالث من كانون الأول، كانت الولادة طبيعية ورائعة، بالنسبة لي، بما أن سارة هي التي قامت بالقسم الأكبر من العمل. إن صامويل الصغير - صامويل باتريك - كان يزن عند الولادة، ثمانية باوندات وأربعة أونسات، وتجاوز طوله العشرين إنشاً. نشعر جميعاً بالصحة والسعادة ونتلهف للخروج من المشفى والعودة إلى المنزل، ويمكنكم تقدير الإرهاق الذي نشعر به الآن، ولكننا سنحب أن نسمع صوتكم على رقم المنزل ﴿٩٣٤٩٢.٠٠٥٥٥﴾ وذلك في أي وقت رغبتم من بعد يوم السبت.

غاري وسارة»

إن الرسالة الإلكترونية هي أفضل وسيلة لإرسال إعلانات سريعة وغير رسمية إلى مجموعة من الأهل والأصدقاء أو الآخرين. إن قسما كبيرا من الرسالة يجب أن يكون نابعا من القلب، وأن يتضمن دعوة إلى مزيد من الاتصالات، ولكن بشكل ملائم، فهذه العائلة الجديدة، مثلا، تريد مزيدا من الوقت لنفسها قبل أن تكون مستعدة لتلقي الاتصالات.

خطوبة - رسالة بالبريد الإلكتروني إلى أفراد العائلة

« انتهوا جميعاً!

حسناً، وأخيراً فعلتها. لقد طلبت الزواج من كارول - ومع أن هذا يمكن أن يكون مفاجئاً إلا أنها وافقت. لم نحدد موعد الزفاف بعد، لكننا على انسجام تام.

أمي، أبي، نخطط أنا وكارول لزيارتكم في العطلة، وسأخبركم لشرح التفاصيل.»
هذه الرسالة السريعة الفرحة، أرسلت إلى أفراد العائلة المتواجدين على الخط.
ولأنه أرسل إلى عدة متلقين، فإن المرسل كان حريصاً على أن يخصص جانباً خاصاً لوالديه بما أنهم كانوا من بين المرسل إليهم.

تغيير المهنة - رسالة بالبريد الإلكتروني إلى والد

والدي العزيز:

أردت أن تأخذ علماً بتركي شركة (أس م) واستلامي مركزاً في مبيعات شركة (سوبريم أوتوموتيف). الراتب هنا أفضل بقليل، ولكن ما يحمسني حقاً، هو زيادة الفرص والتحديات، فلدي عدد كبير من البائعين الذين يراسلونني.

سأبدأ في الخامس عشر من الشهر الجاري، وسأتصل بك من مكنتي الجديد لأعطيك أرقامى الجديدة وإخبارك عن المزيد من التفاصيل.

تحياتي لأمي،

جيرى

يدرك الكاتب ما يريد أن يسمع والده: علاوة في الراتب وتحمل المسؤولية. والتفاصيل الأخرى ثانوية يمكنها أن تنتظر لهاتف محادثة لاحق.

المراسلة بالبريد الإلكتروني - إلى الأصدقاء :

ولادة - رسالة بالبريد الإلكتروني إلى عدة متلقين

مرحباً، يا أصدقاء

شاركونا من فضلكم أنا و «كارول» بالترحيب «بجون بيتر» في عائلتنا وفي هذا العالم. لقد أتى مبكراً ثلاثة أسابيع، في الساعة السادسة والنصف مساءً البارحة، ورغم القدوم المبكر، فهو بصحة جيدة، ومكتمل تماماً. وزنه عند الولادة ٧ باوندات وأونصتين، وهو بطول ٢٠ إنشاً تقريباً. كارول متعبة وسعيدة جداً، جداً.

سنبقى في المشفى اليوم وغداً، لكننا نتوقع أن نكون في المنزل يوم الجمعة. سنرحب باتصالاتكم في نهاية الأسبوع.

إد بورتر

كلمات وعبارات يمكن استخدامها

إعلان	أصدقاء	من فضلك اتصل
الخبر العظيم	نجتمع معاً	فخور
مُسَر	عرفان بالجميل	يشارك
حدث	سعيد	ابق على تواصل
مثير	بالإضافة إليك	شكراً
أخبار مثيرة لك	تغير أساسي	مبتهج بشدة
أول من يعلم	معلم	تفهم
للأفضل	أخبار	مساعدتك
	فرصة	

كلمات وعبارات يجب تجنب استخدامها

أندم	لا وقت	أخبار سيئة
الروتين القديم ذاته	- لا يوجد الكثير لقوله	أضجرك
مشغول جداً	- لا جديد	ضجر
لن أرغب بسماع ذلك	- لاشيء مثير	كارثة
	- مدين لك بشرح	ممل
	- لن أمضي إلى ذلك	

٦

الاعتذار والغضبان

ينظر معظمنا إلى الاعتذار على أنه تصرف صعب يؤثر على هيبتنا لذلك لانحب القيام به، لكننا نعرف جميعاً أنه ضروري أحياناً. ولكن هذه طريقة قاتمة تماماً في النظر إلى الموضوع، لذا ربما كان هذا هو الوقت المناسب لتغيير تفكيرنا حول الاعتذار.

تذكر آخر مرة كنت فيها الشخص المتلقي لخطأ شخص ما. لا شك كانت التجربة سلبية تماماً بغياب اعتذار. لكن ماذا حدث عندما تبع ذلك اعتذار مؤثر؟ اشتريت حقيبة صغيرة للأوراق منذ بضعة أشهر. وخلال عدة أيام، انكسر قفل الجانب الأيمن. فهرعت لإعادتها إلى المخزن، أعطوني حقيبة جديدة. وبعد ذلك بأقل من أسبوع، انكسر القفل أيضاً.

في هذه المرة غضبت تماماً، ولم أرجع إلى المخزن فحسب، بل هاتفت المنتج فقال لي: سيد، غريفن، الشخص المسؤول في قسم خدمة الزبائن أنا آسف جداً لسماع المشكلة التي واجهتها - لا مرة واحدة، بل لمرتين. الواقع أننا أدركنا مؤخراً عيباً في التصنيع في بعض وحداتنا. سنسوي الأمر. لن تضطر إلى الذهاب مرة أخرى إلى المخزن. سنرسل إليك حقيبة جيدة، وتستطيع إعادة المحفظة المعطلة في ذات كرتونة الشحن. لن تصادفك مشاكل في الحقيبة الجديدة - ولكن إذا كانت لديك أية أسئلة - اتصل من فضلك. آسفون جداً للإزعاج الذي سببناه لك، ونريد أن تكون مسروراً من منتجاتنا.»

لا أستطيع القول إن هذا الهاتف جعلني مسروراً بشأن أمر شرائي، ولكنني شعرت بالارتياح نحو المنتج. لم يتركوني أنتظر، وتحملوا المسؤولية، وعبروا عن

الاهتمام، وأعتقد أنهم صمموا على صنع الأشياء بشكل صحيح. ولكن كان هناك المزيد بما يتعلق بشعوري اتجاه الأمر. فبعد هذا الاعتذار، رغبت بالغفران. وأشعرتني ذلك بالارتياح.

لست قديساً، ولكن مشاعري بالغفران بل وحتى العرفان بالجميل لم تكن غير عادية. فقدرة المرء على الغفران تبعث فيه شعوراً جيداً. بالغفران نمتلك القدرة على تحرير أحد ما من مشاعر سيئة، وربما من القلق. إن الغفران يقوينا.

لذا حاول التفكير بالاعتذار الذي ينبغي عليك قوله أو كتابته لا كمهمة عسيرة، ومحرجة، وكضرورة بغيضة، بل كفرصة لتقوية شخص ما، وجعله يشعر بالارتياح. فكر بالاعتذار برؤية تفاعلية، أي كفرصة لتسعد وتخلق الشعور بالرضى، وتمنح شخصاً ما مناسبة للشعور بمشاعر جميلة.

إيجاد طريق القلب

قبل أن تشرع بالاعتذار، عليك أن تدرك أولاً ماهو هدفك من الاعتذار.

فنحن نعتذر لأننا نشعر شعوراً سيئاً. وهذا طبيعي؛ لكنه ليس حافزاً لتقديم اعتذار مؤثر حقاً. فبدلاً من تقديم اعتذارك لأنك تشعر بالأذى، فكر بالاعتذار لجعل الشخص الآخر يشعر بالارتياح - أو، على الأقل، ليتحسن شعوره. وكما هو الأمر دائماً، فإن الخطوة الحاسمة لتحقيق اتصال فعال هي بتحويل التركيز عنك وتوجيهه إلى الشخص الآخر. هذا لا يعني أنك يجب أن تنكر حاجاتك أو أهدافك، بل ينطوي على فكرة أن الطريقة الأكثر فاعلية لتمكنك من الحصول على ما تريده هي بالتركيز على حاجات الطرف الآخر. فأنت تقدم اعتذارك لأنك تشعر بالسوء وترغب بأن تشعر أفضل. ولكي يتم لك ذلك، تواصل بطريقة تخاطب فيها مشاعر الشخص الآخر والتي تجعله يشعر بالارتياح. فالأثر الذي يخلفه اتصالك عليه سيحقق لك المعجزات.

فطريق القلب هنا- الطريق المباشر من مشاعرك إلى تعبير مؤثر - هو عن طريق خيالك لكيفية شعور الشخص الآخر الآن، كيف تريده أن يشعر بعد أن تقدم اعتذارك، وماذا بمقدورك أن تقول لتخلق هذا الشعور. تخيل ما هو أبعد من نطاقك.

تجنب المآزق

أحياناً يواجه الاعتذار بالفشل لسبب أو أكثر من الأسباب الثلاثة الآتية:

١ - يركز المتحدث / الكاتب على نفسه بدلاً من التركيز على مشاعر وحاجات الشخص الآخر. فكما ذكر للتو، الاعتذار الأكثر فاعلية هو ذلك الذي يحول التركيز عن مشاعرك الخاصة، ويوجهه إلى مشاعر وحاجات واهتمامات الشخص الآخر. وهكذا إذا ما نجح الاعتذار بجعل الشخص الآخر يشعر بالتحسن، فسينجح بجعلك تشعر بالتحسن أيضاً.

٢ - يخطئ المتحدث / الكاتب بتقديم مبرر للاعتذار: طبيعي لنا جميعاً أيضاً أن نصبح دفاعيين عندما نعتذر ونقدم المبررات تحت قناع الاعتذار. ليس هناك عيب بمبرر صحيح، أي أن المبرر الصحيح هو توضيح - معلومات - والمعلومات قيّمة ومساعدة دوماً. وتقع المشكلة عندما نتهياً للاعتذار وننتهي إلى تقديم المبررات عوضاً عن ذلك. هذا يولد خيبة أمل، ويفاقم المشاعر المتأذية الناشئة عن الخطأ في المقام الأول. افصل الاعتذار عن التوضيح أو التبرير. فبإمكانك إيصال الاثنين معاً، لكن مهما تفعل، لا تفشل بتقديم الاعتذار - وقدمه أولاً.

٣ - يخبر المتحدث / الكاتب الشخص الآخر كيف ينبغي أن يشعر. «لا بد وأنك تكرهني بسبب ذلك»، أو: «لا بد وأنك تعتقد أنني أبله حقيقي».

جمل كهذه لا تفيد في تحسين شعور الشخص الآخر أيما كانت المشكلة التي وقعت. فأنت تخبر الشخص الآخر بتصريحات كهذه أنه يجب أن يكرهك وأن يعتبرك أبلهاً، وتحته، بل وتعطيه الجرأة للتفكير بك على نحو مثير للشفقة.

أما الحكم الجدير بالثقة في تقديم أي اعتذار فهو عدم إخبار الشخص الآخر ما ينبغي أن يفكر به أو كيف يجب أن يشعر.

ماتريد قوله إلى العائلة

تأخر عن موعد أو تفويته

«أبي، أعتذر عن تأخيري. أقدر حقاً انتظارك. علقت بزحمة السير، ولكنه ازداد سوءاً. ولم يعمل هاتفني الخليوي بحيث أخبرك بالأمر.

أمل ألا يسبب ذلك ارتباك في مواعيد يومك. على أي حال، أستطيع أن أقلك إلى المخزن عندما تنتهي هنا. وهكذا، لا بد أن يوفر لك ذلك بعض الوقت.»

يعرف المتحدث والده جيداً، والرسميات أو الإسهاب بشرح الأمر ليس مطلوباً في الاعتذار.

بيدأ، كما يجب أن تبدأ معظم الاعتذارات، بقوله أنه آسف، ويتابع بتعبيره عن التقدير لصبر والده. فقط بعد الاعتذار والتعبير عن التقدير قدم المتحدث إيضاحاً. ثم يعبر عن أمله أن لا يكون تأخيره قد أدى إلى ضياع الكثير من وقت والده، ومرة أخرى، لاحظ أن التشديد يركز على حاجات الشخص الآخر. أخيراً، ينهي المتحدث الاعتذار بعرض شيء ما كطريقة للتعويض. لا يهم مدى صدقك وإقناعك في التعبير عن الندم، فالجانب الأكثر فاعلية في أي اعتذار يكمن في تقديم حل ما - تصرف أو إشارة أو خطوة لجعل الحال أفضل.

تقديم معلومات خاطئة - إلى أين

أخبرت أم ابنها البالغ من العمر ١٢ سنة من أن مخزن الفيديو في أسفل المجمع يقيم مزاداً ضخماً على ألعاب الفيديو اليوم. أخذ الصبي بعض نقوده التي ادخرها وذهب إلى المخزن، ليكتشف أن والدته قد أعطته معلومات غير صحيحة. لقد جرى المزاد البارحة. فيعود غاضباً وخائباً.

«بيللي، آسفة جداً لإعطائك معلومات خاطئة. لا أعرف كيف ارتكبت هذا الخطأ. لابدّ وأنني قرأت الإعلان في الجريدة بشكل غير صحيح. أتمنى لو أنني لم أفعل. لعلنا نستطيع أن نقوم ببعض الاتصالات معاً لنرى إذا كان هناك محلات أخرى تقيم مزاداً على الألعاب التي تهتم بها.»

ما كان للوالدة أن ترفض غضب الولد وخيبته، لكنها لا تحتاج للقيام بإصلاحات مبدّرة، أيضاً. فقد كان من الممكن للأم أن تعطي ابنها النقود الكافية لشراء ما يريده، حتى ولو لم يكن بسعر المزاد. ولكن فيما ندعوه - العالم الحقيقي، يستحيل تجنب الأخطاء في هذا التقليد. فعوضاً عن ذلك، تفكر الأم بديل آخر، والذي يعكس بشكل واقعي الطريقة التي تجري فيها الأمور في عالم الراشدين.

تصرف سيئ / معاملة فظة - من شقيق إلى شقيقة

شقيقتي، آسف لأنني أغظتكم البارحة. فقد كنت في مزاج سيئ، وتصرفت كأبله. سأقوم بغسل الأطباق هذه الليلة- إذا قلت إنك سامحتني. إن الخلاف البسيط هو جزء لا يتجزأ من حياة العائلة اليومية. والاعتراف به، والاعتذار عنه، ثم تقديم كفارة متواضعة تكون عادةً كل ما هو مطلوب لتصفية الأجواء.

تصرف غير مسؤول - اعتذار لزوجتي

«حبيبتي، آسف لأنني أفشيت السر لمارك وتيري. كان يجب أن أدرك أنك أردت أن تفاجئيهما بالخبر، وأني ذهبت وأفسدت الأمر. أعرف أن ذلك أحبطك - ولكن على الأقل تعلمت درسي. في المرة القادمة، سأفكر قبل أن أبدأ بفتح فمي.»

أغلب التصرفات التي تستحق الاعتذار هي نتاج لحظة طيش. اعتذر، عبّر عن تفهمك للخطأ الطائش الذي ارتكبته، تعاطف مع مشاعر الشخص الآخر، اقطع وعداً بان لا يتكرر ذلك - ثم تابع.

اعترف بأخطائك، لكن لا تسهب فيها أو تفجرها وتضخمها أكثر مما يجب. وتذكر، أنت لا تريد أن تخبر الشخص الآخر كيف يجب أن يشعر .

شكر متأخر - عن هدية عيد الميلاد :

توم، أنا لا أستحق شقيقاً كثير الاهتمام مثلك. فقد وصلت هديتك الرائعة منذ أسبوع تقريباً وها أنا الآن أرفع سماعة الهاتف وحسب. كانت بعض الأمور متراكمة عليّ بشكل لا يصدق هنا، بعودة الأولاد من المدرسة إلى المنزل. لكن هذا بالطبع ليس مبرراً. أحببت الهدية حقاً، وأستعملها في كل الأوقات، شكراً جزيلاً لك!

مع فرد مقرب من العائلة، جملة كالتي ابتدأت الاعتذار تكون ملائمة. ولكن، احرص حول إرسال نقد - ذاتي صارم كهذا إلى الأصدقاء والمعارف. لاحظ بعد الجملة الافتتاحية، لا تتوسع المتحدثة حول خطيئتها بالإغفال وبدلاً من ذلك تركز على «الهدية الرائعة» وكم تستمتع بها. هدف الاعتذار ليس توضيح مدى شعورك السيئ حول تقصيرك الشخصي، ولكن كم أنت ممتن لاهتمام الشخص الآخر - حتى ولو تأخر تعبيرك عن العرفان بالجميل.

حادث - تحطم تحفة موروثية عن الجدة :

«أمي، أردت فقط أن أخبرك مرة أخرى عن مدى أسفي لما حدث للتمثال الصغير. أعرف كم تعني لك تلك القطعة. أنا سعيد لأنني وجدت مكاناً يستطيع إصلاحه، ولكنني أعرف أيضاً أنه لن يعود كالسابق تماماً. أتمنى لو لم أرتكب ذلك الفعل الأخرق، لكن، في المقابل، أرغب بأن أرافقك إلى العشاء هذا المساء. فقد تشاهديني وأنا أنقض على عربة الحلوى في مطعم شيز بيير.»

الحوادث تقع، وليس هناك أي جدوى إذا لمت نفسك بسبب حادث مؤسف عابر نسبياً. اجعل أهم أولوياتك التعويض - عن الضرر. ما الذي يمكن القيام به ؟ وما الذي يمكن إصلاحه ؟ اعتنِ بذلك في البداية، بدلاً من هدر الكثير من الكلمات على الندم. وشيء من السخرية على الذات، كما في السطر الختامي من هذه الحالة، قد يخفف وقع الحادث. وحرص فقط على عدم الانتقاص من مشاعر الشخص الآخر ولاتحاول أن تذكر أنه ليس له الحق في الانزعاج.

قول ماتريد: للأصدقاء

تأخير أو تفويت موعد - اتصال هاتفي:

تأخر الحضور إلى موعد:

«جون، أنا تد. آسف جداً، ولكنني لتوي خرجت من اجتماع مع العملاء استمر إلى وقت متأخر. هل تطبيق انتظاري لعشرين دقيقة أخرى؟ أنا عند إشارة مرور تقاطع البلدة، سيستغرق مني ذلك الوقت على الأقل. أقدر ذلك حقاً. شكراً، يا صاح.»

أفضل وقت لتقديم الاعتذار هو قبل وقوع الأذى. حاول إعلام الشخص الآخر عن المشكلة قبل أن تقع أو حتى أثناء حدوثها. قدم المعلومات الرئيسية فقط. لاحظ أن المتحدث لم يهدر الوقت بالتبرير بعد الاعتذار الأولي، أعطى شرحاً بسيطاً. من الأفضل دائماً أن تسأل الشخص الآخر من أجل الصبر، لا أن تطلب منه الصبر. فثمة فرق كبير بين «هل تطبيق انتظاري لعشرين دقيقة أخرى؟» و«ستضطر للانتظار عشرين دقيقة». فأنت قد سبق وتسببت بإزعاج الطرف الآخر، والآن ليس الوقت مناسباً للضغط عليه، أيضاً.

لا تقطع وعوداً لا تستطيع إنجازها. إذا كنت تعرف أن وصولك إلى حيث تريد الذهاب يتطلب منك ٤٠ دقيقة. فلا تعد بالوصول خلال ٢٠ دقيقة. لاحظ هنا أن المتحدث يقدم أساساً لتقديره الـ ٢٠ دقيقة - إشارة تقاطع طرق البلدة - ويذكر هذا التصور كأساس لـ «على الأقل». اختتم بتقديم شكرك للشخص الآخر على تفهمه.

معلومات خاطئة - إعطاء رقم هاتف غير صحيح.

«مرحباً، توم. سمعت من «إد» أن رقم التلفون الذي أعطيتك إياه لذلك الزبون كان خاطئاً. أنا آسف جداً. تحققت من الرقم الذي بحوزتي مرة أخرى، ولا بد أنني قد دونت الرقم الخاطئ فقط. أتمنى أن لا تكون غلطتي قد أحبطتك كثيراً. هل تستطيع الحصول على كل الأرقام التي تحتاجها الآن؟»

هذا ما يمكن تسميته اعتذار وقائي. لم يتصل «توم» بالمتحدث ليخبره عن الخطأ، سمع المتحدث عنه من «إد»، طرف ثالث. ولإنقاذ جزء من الانطباع بأنه ما يزال في قمة الوضع، رغم الخطأ الذي حدث، لم ينتظر المتحدث أن يشتكي «توم»، ولم يترك الحادث يمر وحسب. بدلاً من ذلك، اتخذ المبادرة واتصل «بتوم» للاعتذار منه.

لا تخلق لنفسك المشاكل، ولكن تحمل مسؤولية أخطائك هو حركة مفيدة عموماً. لاحظ هنا أنه، بالإضافة إلى الاعتذار، يفتتم المتحدث الفرصة ليسأل توم ما إذا كان بحاجة إلى أية معلومات.

تصرف سيئ - الإفراط في الشرب

«ماري، آسف إذا كنت قد خرجت عن طوري في الليلة الفائتة. أردت فقط أن أعلمك أنني إذا كنت جلفاً هكذا فهذا ليس أسلوبياً - على الأقل ليس دون أن أشرب ثلاث زجاجات مارتيني.

لقد خانتني تصرفاتي وأنا أقدر صداقتك ورأيك كثيراً - حسناً، أريد فقط أن أقول إنني آسف. أتمنى أن لا أكون قد سببت لك أي إحراج. وإذا كان الأمر كذلك، أرغب بأن تكوني صريحة معي، وأمل أن تسمح لي بتسوية الأمر.»

إن تقديم الاعتذار عن تصرفات لا مسؤولة صعب. لأننا - وكما يجب - نشعر بالخزي. أفضل طريقة هي أن تتبنى ما فعلت، اعتذر عنه، وادع لاستجابة من الطرف الآخر. لا تتابع الحديث عن الحادث، واتهام نفسك بخطايا متعددة الجوانب. ولا تحمل الشخص الآخر عبء ذنبك. فليس هدفك هو جعل الشخص الآخر يشعر بالأسف حيالك أو أن تشعر بالخجل من نفسك، بل هدفك هو تحمل مسؤولية أفعالك والاعتذار عنها، نقطة، انتهى.

بادرة إهمال - الكشف عن معلومات قيّمة:

«باتي، أتمنى أن لا تكون ملاحظتي اليوم لدارين على الغداء قد وضعتك في موقف صعب. ما كان يتوجب علي أن أذكر كل أرقام البيع تلك. بالطبع، ما كنت

لأفعل لو عرفت أن دارين هي زبونة لك. لكن، على كل حال، ما كان يجب أن أبث هذا النوع من المعلومات بلا تمييز.

أنا آسف فعلاً. هل هناك شيء أستطيع القيام به يساعد بالتعويض عن الضرر؟»

القيام بملاحظة طائشة يشبه كسر بيضة. عندما تحدث، تكون قد حدثت. كل ما تبقى لك للقيام به هو الاعتذار بصدق، عبّر عن الأمل بأن لا تكون قد سببت الكثير من الأذى، واسأل ما إذا كان بإمكانك فعل أي شيء لإصلاح الوضع. وإذا كان لديك أي اقتراح للعلاج، فيجب أن تطرحه. وإذا لم يكن لديك، اعرض المساعدة فقط. لكن لا تقطع وعوداً لا تستطيع تحقيقها.

شكر متأخر

«هاري، قصدت ان أشكرك لوصلي بماكس غوبرمان. تحدثنا أنا وهو، ويبدو أننا سنقوم ببعض الأعمال معاً. كان ينبغي أن أتصل بك مباشرة لأشكرك، ولكن - حسن، ليس لدي عذر. كنت مهملاً وحسب. ولكن أن تأت متأخراً أفضل من ألا تأت أبداً. أرغب باصطحابك إلى الغداء، إذا كنت حراً هذا الأسبوع أو الأسبوع المقبل.»

أحياناً نهمش أصدقاءنا أو نهملهم من دون سبب مقنع على الإطلاق وفي أحوال كهذه، لا تختلق الأعذار. فقط أرسل الاعتذار و، إذا أمكن، قم بالإصلاحات - هنا، دعوة للغداء.

حادث - محادثة مع جار

«مولي، لا أستطيع إخبارك عن مدى أسفي حول ما فعلته كلبتنا بزهور حديقتك. إنها، عادة، لا تفعل أشياء كهذه، ولكنني أؤكد لك أنها منذ الآن فصاعداً ستقيد في باحة منزلنا. لن أسمح بحدوث شيء كهذا مرة أخرى، وأقدر حقاً تفهمك ومسامحتك. أعرف ما تعنيه لك أزهارك الجميلة. والآن، كيف أستطيع مساعدتك في إعادة النظام إلى أزهارك؟»

ليس الهدف الرئيسي من اعتذار مؤثر أن تدع الشخص الآخر يعرف مدى أسفك - رغم أنك يجب أن توضح ذلك جيداً. بدلاً من ذلك، هدفك الأولي ينبغي أن يكون التأكيد للشخص الآخر أنك ستتصرف بشكل مسؤول وأنت ستقوم بما يمكن القيام به لإصلاح الأمور. في تلك الحالة، يجب تنفيذ مرحلتين من العمل: الأولى، شيء يؤكد على أن ذلك الحادث لن يتكرر، الثانية، عرض المساعدة في إصلاح الضرر الراهن.

لاحظ أن المتحدث لا يلوم كلبته، ولكنه يتحمل المسؤولية بنفسه. ولاحظ أيضاً، أنه لا يتجاوز الحدود ويئن في تأنيب الذات، ولكنه يتعاطف مع الشخص الآخر، ويدعها تعرف أنه يفهم مدى أهمية الورود لها. شخص ما عانى الخسارة أو الأذى بسبب خطئك أو سهوك لا يريد فقط إصلاح الضرر، بل يكون بحاجة للتفهم أيضاً. فالشاعر معنية جداً بالأمر.

طريقة فعالة جداً لإنقاذ شيء ما إيجابي من حادث هو إطراء وشكر الشخص الآخر على صبره وتفهمه وكرمه. نعم، من الأفضل لو لم يقع الحادث، ولكن عقابيل الحادث تعطي الطرف المتضرر فرصة ليكون شهماً ومتسامحاً. تقدير كرم عاطفي كهذا يبني مشاعر جيدة.

الكتابة إلى: العائلة

تأخير أو تفويت موعد - وصول متأخر إلى حفل تخرج شقيق :

عزيزي غاري

شكراً لتفهمك أمر وصولي المتأخر في يومك الكبير. لقد شعرت بالانزعاج الشديد لتأخري الطويل، ولكن تفهمك جعلني أشعر بالتحسن. أعتقد أن أخي الصغير قد كبر - وكبر ليكون رجلاً عظيماً.

على أية حال، سواء تأخرت أم لا، فقد ابتهجت بالمراسم، واستمتعت جداً في حفلتك سأراك في الرابع من تموز، ونكون معاً!

مع حبي،

ماري»

بعض لحظات الحياة المهمة تأتي مرة واحدة فقط. ومن الملائم جداً أن تصنع منها أمراً مهماً. لقد اعتذرت الكاتبة لتأخرها بالتأكيد، ولكنها تشعر أن حدثاً مهماً يستحق أن يلحق برسالة لتوضيح مدى اعتزازها بشقيقتها. فالكاتبة تستهدف إطراء شقيقتها، والإعجاب به، وشكره على تفهمه. حيث أن الهدف من اعتذار متقن هو خلق مشاعر إيجابية، وليس فقط ترميم المشاعر المتأذية.

معلومات خاطئة - توجيهات غير صحيحة

أمي وأبي العزيزين

أفشى أخي الصغير السر وأخبرني ما كنتم على وشك إخباري به بتهذيب واهتمام شديدين: إن التوجيهات التي أعطيتكما إياها للوصول إلى السوق الكبير كانت غير صحيحة وأنكما قدتما على طول «الكريشن» لمدة ساعتين قبل أن تستسلما أخيراً وتعودا إلى المنزل. إن صبركما وتفهمكما يضاعفني في حيرة. فلو حدث الأمر معي لكنت على الهاتف في اللحظة التي أعود فيها إلى البيت. شكراً لتساهلكما معي.

أسفة جداً لأنني وجهتكما بشكل خاطئ. لست أدري كيف حصلت على توجيهات خاطئة، أتمنى لو أنني لم أخبركما بها. اتصلت بصديقتي «إيليسا»، التي أعطتني التوجيهات الصحيحة (تقسم على ذلك!)، وأرغب باصطحابكما أيها الشابان في سيارتي إلى «المول» في نهاية الأسبوع الثالث والعشرون من هذا الشهر. سأستطيع بعدها الدخول إلى البلدة. اتصلا من فضلكما إذا وافقتما على الموعد.

مع حبي واعتذاري،

سيندي «

اللهجة الأفضل مع أفراد العائلة هي الخفيفة الظل والصادقة. تريد أن ترسخ الرابطة بينكما وذلك بإظهار أنك لا تعيش في حالة خوف من نتائج خطأ ما، إذا تعلق الأمر بعائلتك المتفهمة والمحبة. وفي الوقت ذاته، لا تريد أن تخفف من الإزعاج الذي سببه خطؤك.

وتتضمن الخطوتان الإيجابيتان المتخذتان هنا مديح شخصيتي الوالدين المحبين واللطيفين وعرضاً لقلب ذلك الحادث المحيط إلى مناسبة لنزهة عائلية.

تصرف سيء- فقدان السيطرة على المزاج

«أبي العزيز،

سأعطي كل شيء مقابل استرداد الكلمات القاسية التي قلتها البارحة. أعرف أنني اعتذرت على الهاتف مبكراً، ولكنني أردت أن تحصل على شيء ما كتابة، شيء ما عندما تنظر إليه تعرف كيف أشعر فعلاً.

لقد كنت تحت ضغوط كثيرة في العمل، هذا ليس مبرراً لانفجاري، ولكنه مجرد توضيح. أنا فقط آسف لأنك تواجدت في طريق نوبة طيشي المؤقتة. رغم أنني سعيد، لأنك لم ترد على لهجتي الغاضبة بالمثل وهكذا، وكالعادة، كنت صوت العقل والحكمة والحب.

آسف، يا أبي.

مع حبي،

ند

أن تتبع اعتذارك الشفهي بملاحظة اعتذار مكتوبة يعزز رغبتك الجديدة في إصلاح الأمور. غالباً ما نستطيع قول أشياء عاطفية في الكتابة أكثر من التحدث. وهكذا هي الحال هنا. لاحظ، بالمناسبة، كيف نقل الكاتب التركيز من نفسه إلى والده في الجملة الختامية. فأفضل الاعتذارات هي التي لا تتمحور حول الذات.

بادرة إهمال - رسالة إلى نسيب :

«عزيزي بوب،

أتمنى ألا تكون ملاحظتي قد سببت لك مشكلة مع جون. أنا وشقيقتي معتادان على التحدث بصراحة، لكنني بعدئذٍ فكرت أنه لعلك لا تريد أن تشارك كل تلك المعلومات معها في ذلك الوقت. بالطبع، راودتني نوبة التعقل هذه بعد أن فتحت فمي وتفوهت بالكلام. من فضلك أعلمني إذا كانت ملاحظتي قد سببت أي شيء، وإذا رغبت، سأحدث مع جون.

تحياتي،

«كلايد»

إذا كنت غير متأكد من أنك ارتكبت خطأ ما، فقد تكون فكرة جيدة أن تكتب رسالة قصيرة تصفي فيها الأجواء. لكن احذر من أن تخلق مشكلة لا ضرورة لها.

شكر متأخر

«عزيزتي الخالة «بيث»

أرتدي السترة الرائعة التي أرسلتها لي منذ ثلاثة أيام تماماً، ثم تذكرت أنني لم أشكرك كفاية عليها. يا لها من هدية تتم عن اهتمام كبير! ويا لي من مهملة إذ لم أشكرك في ذات اللحظة التي فضضتها فيها.

أحب هذه السترة. وأفضل شيء فيها هو أنني كلما ارتديتها أفكر بأفضل خالة عندي.

مع حبي،

لويزا

لا تكتب أبداً رسالة شكر متأخرة قد تُقرأ كأنها نتيجة لإحساس مؤلم بالواجب. أما هذه الرسالة فتبدو كأنها مكتوبة بسرور صادق من القلب. وحتماً، ستكون قراءتها مسرة.

حادث

«أبي العزيز،

ارتحت كثيراً لأن شركة التأمين ستغطي نفقات الضرر الذي سببته لسيارتك. شكراً لإعلامي. ومرة أخرى، لا أستطيع إخبارك بمدى أسفي لطيشي. إذا لم تغط شركة التأمين أي شيء، أرجوك، أرجوك، أرجوك دعني أعلم، كي أقوم بإصلاح الخطأ بنفسني.

مع حبي - وشكري لتفهمك،

داني»

تتحدث هذه الرسالة عن نتائج حادث بسيط. فرغم دفعة شركة التأمين، تقبل متابعة تحمل المسؤولية عن الحادث - ولكن دون تضخيم الحادث أكثر من اللازم.

كتابة: إلى أصدقاء

تأخير أو تفويت موعد

مارثا وكراوفورد العزيزين:

نأسف أنا وسام جداً لأننا فوتنا حفلكما. فقد كنا نتطلع قدماً إليه منذ أسابيع، ولكن وقع حادث طارئ في العائلة في اللحظة الأخيرة. ولم نمتلك خياراً حقاً - ولم يتسن لنا الوقت للتحدث إليكما. أنا متأكدة أن الليلة كانت ناجحة جداً ومبهجة للغاية. من فضلكم أبقونا في ذهنكم لأجل المرة القادمة!

المخلصة،

ماي مورغان»

أنت مدين ببعض الاعتراف والتعبير عن الندم إذا لم تتمكن من حضور حفلة بعد قبول الدعوة. ولكنك لست مضطراً للدخول في شرح مفصل للسبب الذي منعك من الحضور. «فأمر عائلي طارئ» يوصل فكرة سبب اعتذارك من دون التعرض لخصوصيتك.

معلومات خاطئة

«عزيزي روي:

أنت محق: كنت مخطئاً، المعلومات التي تلقيتها فيما يتعلق بتوفر الأجهزة الجديدة لم تكن دقيقة. أنا سعيد للغاية لأنك اخترت أن لا تتصرف وفقاً لما ألححت على صحته، ولكنني نادم بالتأكيد لمروك بوقت عصيب بسببي. لا بد وأن الأمر كان محبطاً بالنسبة لك - ولكنك تمتلك حتماً حس لياقة عالياً فلم تظهر لي ذلك. في المرة القادمة، سأحاول الاحتفاظ بذهن أكثر انفتاحاً. أعتذر على محاولتي اختبار صبرك. المخلص لك،

إد

عندما تكون على حق فأنت كذلك، وعندما تكون مخطئاً - حسن، لا تتخلص من الأمر. تقدم وتحمل مسؤوليتك واعترف بخطئك. في هذه الحالة، لم يدم الضرر، لكن الكاتب لم يشدد على ذلك ولم يستعمله ليبرر نفسه. بل بدلاً عن ذلك، عبر عن العرفان بالجميل للشخص الآخر الذي لم يفقد أعصابه، رغم وضعه في موقف محبط.

تصرف سيئ / معاملة فضة

«عزيزتي مارتني:

يزعجني أمر ما منذ يوم الجمعة. أتيت إلى المخزن وكنت تبحثين عن شيء خاص لصديقك. كنت مشغولاً جداً - مندفعاً جداً - إلى درجة أنني لم أعاملك بتهذيب لائق. وبالتأكيد، لم أكرس لك ما تستحقينه من الوقت واللياقة.

أشعر بالندم على ذلك كثيراً، وآمل أن تسامحيني على هذه الهفوة. في المرة القادمة التي تأتين فيها، أرجوك أن تتوقعي المعاملة اللطيفة التي تستحقينها.

المخلص لك،

مارتن أوفرمان

« تستطيع الرسالة التي تصل في الوقت المناسب أن تقدم الكثير لإصلاح إهمال أو هفوة عن عدم اللياقة. وفي حالات كهذه، فإن الرسالة المكتوبة أفضل من الاتصال الهاتفي لأنها تشير إلى أنك كرست وقتاً أطول وجهداً لإيماءة الاعتذار.

المراسلة عبر البريد الإلكتروني: إلى العائلة

بادرة إهمال

«ماكس:

أدركت لتوي أنني قد ذكرت لأمي أنها ستراك في أيار. إنها لا تعرف شيئاً بالطبع عن حفلة الذكرى السنوية المفاجئة التي تخططها لها ولأبي. لا أعتقد أنني أفشيت السر- أو أنها تشك بأي شيء ولكنها قد تذكر أنك ستأتي في أيار، لذا جهز أية حجة غياب.

أسفة إذا كنت قد سببت بعض الإرباك، ماكس. لكنني أعتقد أننا سنكون بخير. محاولة سريعة للسيطرة على الضرر غالباً ما تستطيع تخفيف عواقب الملاحظة غير المبالية.

شكر متأخر

«مرحباً، توم

بدا لي أن البريد الإلكتروني هو الأسرع، والطريقة الأكيدة للإمساك بك. نسيت أن أشكرك البارحة بالهاتف على المساعدة التي قدمتها لصديقي «تد» كان ممتناً للغاية لكل شيء فعلته. إنه رجل طيب يستحق كل الفرص التي يمكن الحصول عليها. شكراً - وآسف للتأخير في تقديري لمساعدتك الفورية».

البريد الإلكتروني وسيلة اتصال سهلة، يمكن الوصول إليها دائماً ويبدو ضرورياً تبرير استعماله بدلاً من الرسالة أو الاتصال الهاتفي أحياناً. لا تعتذر لإرسالك بريداً إلكترونياً. فهذا يشير إلى أنك تقوم بشيء غير ملائم عن معرفة أو أنك

تسلك الطريق الأسهل. لكن، إذا شعرت أنك بحاجة لتشرح سبب اختيارك للوسيلة، فافعل ذلك.

المراسلة عبر البريد الإلكتروني: إلى الأصدقاء

تأخير أو تفويت موعد - إلى مجموعة عمل

«إلى الجميع :

قررت أن الكلمتين الأشد حزناً في اللغة الإنكليزية هما «طيران» و «إلغاء». تخيلوا مدى دهشتي عندما وصلت إلى المطار البارحة في الصباح لأجد أن رحلتي قد أُلغيت. وكانت الرحلة التالية بعد ثلاث ساعات انتظار - حتى هذه تأخرت على الأرض. لذا فغيابي البارحة لم يكن بسبب قلة اهتمامي أو عدم رغبتي بالحضور - إنها نزوة الخطوط الجوية وحسب.

أرجو أن تقبلوا اعتذاري.

يا أصحاب، هل نستطيع أن نلتقي معاً يوم الأربعاء في الثامنة والنصف لجلسة سريعة بديلة لأجلكم حقاً؟

إذا كنت تمتلك دليلاً دامغاً وصارماً، فاستعمله. لاحظ أن هذا التوضيح / الاعتذار ينتهي ليس بعبارة «سيئ جداً»، بل باقتراح القيام بعمل إيجابي.

سوء تصرف / معاملة فظة

«آل: أنا أجلس أمام لوحة المفاتيح وأشعر كأنني أحرق حقيقي. أتمنى لو أنني أستطيع إعادة الشريط وإزالة الملاحظة الفظة التي وجهتها لك هذا الصباح. كنت خارجاً عن طوري. ليس لدي أي مبرر لأقدمه مطلقاً، ولكن هلا قبلت اعتذاري الصادق؟»

في حرارة اللحظة، نقول أحياناً أشياء نندم عليها بشدة في الحال. البريد

الإلكتروني وسيلة في متناول اليد للاتصال الفوري ويمكن أن يكون الطريق الأفضل لاعتذار سريع. لاحظ الطريقة الصريحة، المستقيمة هنا - مناقشة لقبول الاعتذار المعروض.

حادث - إلى عمال شركة في مكتب

إلى الشخص ذو الإبريق الخزفي التذكاري المكسور

أنت تعرف من أنت. والآن سأعلن من أنا. أنا الشخص الذي كسر إبريقك الخزفي التذكاري المصنوع عام ١٩٦٥ في معرض نيويورك الدولي. كنت معجباً به في غرفة القهوة، وانزلق من يدي. تركت الأجزاء هناك، ولكن يا حسرة، يبدو لي أنه لا يمكن إصلاحه.

آسف جداً لهذا الحادث، وأتمنى أن يسعى إلي مالك الإبريق - بلطف وتفهم - لمناقشة ما يمكنني تقديمه لإصلاح ما أفسدته.

«إد ماكغرو»

هذه الرسالة خفيفة الظل، ولكنها لا تخفف من وقع الخسارة. وهي كذلك فرصة الكاتب لتوضيح رغبته بتحمل مسؤولية ما فعله بلا قصد للمكتب بكامله.

٢٥ كلمة يجب استخدامها

أقبل	أناقش	أفاوض
أشكر / أعترف	مؤثر	خطة
أوافق	كريم	مستعد
أعتذر	قصد حسن	يحل / يفض

المسؤولية	أساعد	أعتذر
أشكر	آمل	أقدر
رغبة	أحسن	ملائم
	أتحرى	أهتم
	حكم	معني
		أصحح / صحيح

٢٥ كلمة وعبارة يجب تجنبها

أرفض	خطأ	خائف
أنبذ	يائس	يلوم
متأخر جداً	مستحيل	لا أستطيع الاحتمال
ظلم	غير قادر	لا أستطيع
لا يمكن القيام به	يصدر على	كارثة
هدر	فوضى	أزمة
بلا قيمة / لا يستحق	غير قابل للتفاوض	طلب
	ليس خطأي	مأساة
	هلع	فشل / إخفاق

٧

التقدير والشكر

ينبغي أن يكون تبادل الشكر والتقدير أمراً سهلاً. ذلك لأنه عمل سار على نحو متواصل. فكما نستمتع بالتعبير عن العرفان بالجميل، نستمتع بتلقي مثل هذا التعبير أيضاً. وإنه لمن الصعب جداً أن ترتكب خطأ خطيراً عندما تشكر أحداً ما. فمجرد نطق كلمة « شكراً » يفعل المعجزات. وبعد، مثل معظم مساعي الاتصال الأخرى، يمكن تحسين هذا المسعى، فثمة ثلاث مشكلات محتملة في إيصال الشكر:

١. الإخفاق المطلق في القيام به: وهذه هي المشكلة الأخطر. ففي اندفاعنا في قضايا حياتنا اليومية، غالباً ما نخفق بتخصيص وقت لشكر الآخرين على ما قدموه. تعود عادة التعبير عن العرفان بالجميل. كل واحد يريد أن يقدر. ويريد الجميع الاعتراف بعملهم.

٢. الإخفاق بتقديمه في الوقت المناسب: من المهم إيصال شكرك بأسرع وقت ممكن. لا تؤجل رسالة الشكر تلك التي نويت كتابتها.

٣. الإخفاق في أن تكون محددًا: تستحق هذه النقطة الأخيرة مناقشة أشمل. يبدو العديد من تعابير الشكر غير صادق أو، على الأقل، غير مقنع، ليس لأن الشخص الذي يعبر عن العرفان بالجميل هو ليس كذلك بالواقع، بل لأن التعبير غامض عام ومجرد. هناك فرق كبير بين قول « شكراً جزيلاً » و « شكراً جزيلاً لك لإرسالك تلك الرسائل بالنيابة عني، فقد وفرت لي الوقت اللازم لأذهب إلى الصيدلية قبل أن تغلق، حيث احتاج ابني المسكين شراب السعال حقاً. »

كن متأكدًا من أن التعبير القصير أفضل من لا شيء يقال على الإطلاق، ولكن تعبيراً أطول ومحددًا بدقة يكون أكثر تقديرًا:

● فهو يقدّر المعروف أو الخدمة التي قدمت بشكل كامل.

● وهو يدع الشخص الآخر يعرف الأثر المفيد لما قام به.

نحب جميعاً التقدير - وكلما كان محددًا، كان أفضل. وحتى أكثر من ذلك، نستمد الرضا من رؤية أثر عملنا. وهذا، في أقل تقدير، ما يجب أن يوفره اتصال شكر متطور تماماً: تقدير محدد وتقويم للأثر. لست مضطراً لاستخدام صفات وظروف متكلفة لتفعل ذلك. ولست بحاجة لصيحات سعيدة ومرتفعة من العرفان الأبدي بالجميل. فغالباً ما أنت بحاجة إليه هو الحقائق والأسماء والأفعال المعبر عنها بصراحة وبساطة.

إيجاد طريق القلب

قم بخطوتين تمهيديتين:

١. حدد الشخص أو الأشخاص الذين يجب شكرهم. قد يكون ذلك بديهياً. ولكن إذا تطلب الأمر طرح بعض الأسئلة، فوفّر وقتاً لفعل ذلك.

٢. ضع جانباً ما تقوم به وأجر اتصال الشكر، أو اكتب رسالة الشكر، أو أرسل رسالة بالبريد الإلكتروني. قم بذلك الآن.

ملاحظة على الخطوة الثانية. كن جاهزاً لتقديم شكر إضافي عندما يتم التحقق من الأثر الكامل للمعروف أو الخدمة. فعلى سبيل المثال، تطلب من صديق الإذن بذكر إسمه كمرجع مؤتمن من أجل طلب قرض. يقول نعم وأنت تشكره شارحاً ما سيمكنك هذا القرض من إنجازه. وبعد عدة أيام يخبرونك أن القرض قد مُنح لك. فتتصل بصديقك لتزف إليه الخبر، وتشكره، وتخبره أن الموافقة تمت على كل المبلغ وبمعدل فائدة أفضل. « شكراً، أعرف أن ذكر اسمك كمرجع قد ساعد فعلاً. »

وما بعد هذه الخطوات التمهيديّة، فعَلْ شركك بأن تكون على تماس مع عرفانك بالجميل. خذ الوقت لتقدير ما قدّم لك. بعد ذلك، حد أثر المعروف أو الخدمة

وأوصل هذا الأثر إلى الشخص الآخر. تذكر، أنه إذا اهتم بما يكفي ليقوم بما تطلبه منه، فإنه يهتم بما يكفي لمعرفة أثر الجهد النافع الذي بذله. إن الأمر فعلاً بهذه البساطة.

تجنب المآزق

تجنب الإسراف بتعابير الشكر الفارغة. فلست مضطراً لتكرار تعابير الشكر. جعلها محددة وحسب. وإذا كان لائقاً، اتبع شرك الأولي بتقرير عن النتائج، لكن لا تغرق الشخص الآخر بامتنانك. فهذا مزعج بذاته ولذاته. وأبعد من ذلك، إنه يشير أيضاً إلى عدم تصديقك بأن هذا الشخص استطاع التصرف بلباقة.

تجنب التعبير المتأخر عن الشكر. فحتى يكون شرك فعالاً يجب أن يقدم في الوقت المناسب.

تجنب محاولات التفكير بالاستخفاف بالخدمة أو المعروف المقدم. فالمزاح عندما يكون العرفان الصادق بالجميل هو المطلوب قد يلحق ضرراً فادحاً بالعلاقة. إليك هذا المثال:

يقول مساعد المدير: «كنت أستطيع الحصول على علاوة قدرها ٢٥ سنتاً في الساعة لك.» .

يسخر منه محاسب البقالية قائلاً: «عظيم! أستطيع الآن شراء ذلك اليخت الذي وضعت عيني عليه،»

فيرد المساعد قائلاً: «اذهب إلى الجحيم،»

قول ماتريد: إلى العائلة

بشأن هدية - اتصال هاتفي من طالب جامعي:

«مرحباً، أبي. وصلت اليوم لتوها حاسبة السوبر إكس. يالها من أداة مذهلة! إنها فقط ما أحجته. أعني إنها حقاً هدية تدل على الاهتمام. وأفضل شيء فيها هو

أنني أستطيع أخذها معي إلى المخبر. ليس عليّ حمل حاسوبي الشخصي. فهذه أسرع، وأعلى كفاءة. إنها ما أنا بحاجة إليه. شكراً.»

هذا مثال جيد عن شكر على درجة عالية من التحديد. يشرح المتحدث بوضوح الفائدة التي سيجنيها من الهدية.

بشأن معروف - اتصال هاتفي من شقيقة إلى شقيق

بوب، مرحباً. أردت فقط أن أشكرك، يا أخي الكبير، لأخذ سيارتي إلى الميكانيكي. أعرف أنه يفترض بي أن أكون امرأة متحررة وكل شيء، ولكنني مقتنعة بأن الميكانيكيين ينظرون بجدية إلى الرجال أكثر من النساء، وعلى أية حال، لقد جبت كل أرجاء المكان في تلك السيارة، محاولاً إيجاد أحد ما يصدقني في ما أقول حول الصرير والقعقة. لا أعرف ماذا قلت لذلك الميكانيكي، ولكنني جلبت السيارة لتوي - وهي تسير بشكل رائع. لا أصوات صرير، ولا قعقة واحدة. مهما كان ما فعلته فقد أتى بنتائج فعلاً. عرفت أنني أستطيع الاعتماد عليك - كالعادة. شكراً، بوب.

شارك النتيجة الناجحة. هل أدى تدخل الشقيق فعلاً لحل المشكلة؟ من يعرف؟ الأمر هو أنه فعل ما طلبته شقيقته وكانت النتيجة إيجابية. وهي لا تقوم بالتحري في تقديم شكرها، بل تمنحه ببساطة مصداقية العمل الجيد.

بشأن مساعدة مالية - اتصال هاتفي من طالب مكافح :

«العمة» إيثر، « مرحباً. استلمت منذ برهة النقود التي أرسلتها برقياً. أنت منقذة حقيقية! يا له من وقت يتعطل فيه حاسوبي! علي تقديم تقارير في ثلاث مواد، وهؤلاء الأساتذة ليسوا طيبين قلب مثلك. أخبرهم أن حاسوبك معطل، وكأنك تخبرهم أن كلبك أكل كراسي الوظائف.

هذه النقود ستتقذني وتجعلني أتابع الطريق. أنقذت علاماتي - وكذلك منحتي الدراسية. لا أستطيع شكرك كما يجب حقاً لأنك وقفت بجانبني عندما احتجت إليك.»

في جزء منه، يسمح هذا الاتصال الهاتفي للعملة، بأن تعرف أن النقود التي بعثتها برقياً وصلت بأمان ونجاح. وما بعد ذلك، دعيت لمشاهدة صورة واضحة لما حققه كرمها: لا شيء أقل من إنقاذ ابن أخيها !

بشأن تشجيع

«أمي، أبي، تلقيت لتوي الخبر. العمل لي! لا أزال غير مصدق. لكن ما يهم هو أنكما أنتما تصدقانه، منذ البداية، وتشجيعكما كان مهماً حقاً بالنسبة لي - خصوصاً، أبي، عندما أخبرتني حول تجربتك مع الشركة المعمارية. ساعدني ذلك في إبقاء رأسي مرفوعاً وإعطاء انطباع جيد. شكراً على كل شيء فعلتماه أو قلتماه.»

السماح للأشخاص المحبين بمشاركة الفوز هي تجربة انفعالية. وما يجعلها لحظة للذكرى هو درجة دقة المتصل، مستشهداً بحدث خاص شاركه فيه والده.

قَوْل ماتريد: للأصدقاء

بشأن هدية

«مارتين، بدأت لتوي بقراءة الرواية التي أعطيتني إياها. إنها حقاً جميلة - لقد وضعتها جانباً ما يكفي من الوقت لأتصل وأخبرك كم كانت هديتك مميزة. شكراً. إنها تعني لي الكثير.»

كلما أسرعت بتقديم شكرك كان ذلك أفضل. فأنت لا تنتظر حتى تنهي تناول الطعام لتبدأ بإطراء مضيفك. إذا لم الانتظار حتى تنتهي الرواية ؟

بشأن إسداء خدمة

«دان، أتصل لأشكرك على إعارتي شاحنة البيك أب. فما كنت لأستطيع استئجار أي شيء في الوقت المناسب، ودون الشاحنة، كنت سأتأخر في تنفيذ العمل المطلوب وفق العقد. وهذا كان زبوناً لا أريد أن أخسره. الشكر لك، إنه سعيد. لديك شاحنة عظيمة هنا! إن إضافة الإطراء شيء يزين الشكر.»

بشأن مساعدة مالية

«إيلين، وصل شيكك في البريد للتو. لا أستطيع إخبارك كم أنا ممتة لهذا القرض. فسيجعلني أتجاوز المحنة حتى يُفَعَّلَ وضعي كطبيب مقيم. لا أعرف حقاً ماذا كنت سأفعل من دون مساعدتك. فهذا فوق الصداقة ويتجاوزها. شكراً جزيلاً». بالإضافة لترك الدائنة تعرف مدى ما يعنيه كرمها، فالمتحدث يقدم مقياساً لضخامة الفعل الجيد: شيء ما «فوق وأبعد».

بشان تشجيع

«توم، أشكرك لوقوفك إلى جانبي البارحة. أعرف أنني كنت حزيناُ جداً - وحتماً لم يكن الأمر مسلياً. لكن كلماتك اللطيفة كانت ما أنا بحاجة إليه. أستطيع دائماً الاتكال عليك لتمدني بالأفكار حول أصعب القضايا. شكراً لك ولحديثنا، أشعر بالتحسن، وسأتابع الخطة التي ناقشناها.»

النصيحة والتشجيع بضاعة لبقّة، وأولئك الذين يقدمونها نادراً ما يكونون واثقين مائة بالمائة من فاعليتها. لذا فإن أية ملاحظة إيجابية على شكل شكر صادق نابع من القلب شيء مرحب به بالتأكيد.

كتابة ماتريد: للعائلة

بشأن نصيحة

«أبي العزيز،

أنا الآن أغنى بـ ١٥ بالمائة من البارحة. حصلت على العلاوة التي تحدثنا أنا وأنت بشأنها. وبالتأكيد أنا سعيدة لأننا تحدثنا بأمرها. فنصيحتك بترك السيد «بيركنز» يحدد الرقم الواقعي كانت مثالية. كنت سأحاول الحصول على ٧ بالمائة، أو ١٠ كحد أقصى. وبتنفيذ ما اقترحته تركته يقترح رقماً، وحصلت على الأفضل. فقد عرض ١٢، وواجهته بـ ١٨، ثم استقرينا على ١٥. ما كنت أستطيع القيام بذلك لولاك، ياأبي. شكراً.

تمنياتى الطيبة لأمى،

ساندى.»

بقدر ما تخبر مقدم النصيحة بالمزيد عن التأثير الناجح لنصيحته، سيتهج أكثر. تقدم الكاتبة هنا وصفاً مفصلاً وموجزاً. وهي حريصة على المقارنة والمقابلة بين ما كانت ستفعله من دون النصيحة وما حصده بتطبيقها.

بشأن مساعدة مالية

أمى وأبى العزيزان،

وصلت اليوم حوالتكما المالية الرائعة، شكراً جزيلاً. أعلم أنها تضحية من قبلكما، وأنا وسالى نقدرها بعمق. فهذه ستمكنا من التغلب على المرحلة الحرجة حتى أحصل على أول راتب من العمل الجديد. والأهم من كل شيء، أنها ستريحني من القلق. هذه هي أعظم هدية على الإطلاق، وأنا شاكر جداً جداً لها.

مع حبى،

«إدى»

وضح أنك لا تستخف بأية هبة، ولكن لا تسهب في أمر أي صعوبة قد تكون سببتها. قدرّ التضحية، ولكن لا تأت على ذكرها باستمرار!

بشأن لقاء- رسالة إلى أخ وكنة:

«عزيزي كين و لين، كان رائعاً أن ألقاكما مرة أخرى- والطعام، حسن، من الصعب بالنسبة لتكساسى أن يصوت لشواء «جورجيا»، لكنكما هزمتاني. فقد كان كثير المرق وشهياً. لقد حضر بالطريقة التي يجب أن يكون عليها.

وكان الحديث مثيراً وممتعاً أيضاً. لم تتح لي الفرصة لإحياء الأيام الماضية إذ أن الأيام الماضية ليست قديمة جداً! لقد منحتني المناسبة ذكريات رائعة، أكثر من كافية لتستمر حتى لقائنا القادم.

مع كل حبى،

«جاك»

اطرق المقاطع المشرقة. اختر تفصيلاً أو اثنين لتبعث الارتياح. فهذا سيوقظ بعضاً من فرح الحدث الأصلي ذاته.

كتابة ذلك: للأصدقاء

بشأن صداقة

«عزيزي كلارك،

مثل معظم بقية الناس السعداء نوعاً ما، أتعامل مع كثير من الأشياء كمسلمات. لكن أحد الأشياء التي لا أريد التعامل معها كمسلمة هي صداقتك. فقد عشت ما يكفي لأتعلم أنه من النادر العثور على صديق مخلص ومسل ولطيف مثلك. صحيح، كان التواصل بيننا ينقطع من حين لآخر، ولكننا على الأغلب تشاركنا تجارب الحياة المصيرية- وتشاركنا أيضاً في بحثنا عن التاريخ الأمريكي الذي حصلت فيه على الدرجة «A» الوحيدة لي في ذلك الفصل.

كلارك، أنت صديق رائع. أريدك أن تعرف ذلك. وأريدك أن تعرف ذلك مرة ثانية وثالثة.

كل تمنياتي الجميلة،

فلِ

يجب ألا تقتصر مراسلات شكرك على رسائل تقدير لهدية أو إهداء معروف أو تقديم خدمة خاصة من نوع ما. فلم لا نشكر صديق لكونه صديق؟ فهذا النوع من الرسائل يجعل كلاً من الكاتب والمتلقي يشعران شعوراً رائعاً، وهو نوع الرسائل الذي يحتفظ بها ويثمنها لسنوات - هدية عزيزة.

بشأن هدية

«عزيزتي ماري،

لن أبدأ بسؤالك، كيف عرفت أنني أردت محمصة خبز؟ أدركت أنني كنت أتحدث عن شراء واحدة منذ زمن. أوه، لثلاث أو أربع سنوات مما جعل السؤال غير ضروري. فأنت تعرفين أن ما أحججه هو فقط تلك القطعة، وأنا منتشية من السعادة لأنك اشتريتها لي. أحبك!

صديقتك،

سلمى

قليل من الدعابة على حسابك شيء مرحب به دائماً. لكن، كن حذراً حول الدعابة في رسائل الشكر. إذ يجب ألا يسمح للفكاهة أبداً أن تجتث صدق العاطفة. ولا ينبغي حتماً أن تقلل من شأن الهدية أو الفعل.

بشأن تزكية في العمل

«عزيزي بييري،

الشكر الكبير لتزكيتي عند السيد ثورنتون. كان لدينا اجتماع البارحة، وسنقوم بالأعمال معاً. إنه شخص مبهج، وهذا ليس بمفاجأة بما أنه صديق طيب لك. بييري، أنا لا أقدر فقط العمل الذي سعيت إليه من أجلي، بل وأيضاً صوت الثقة التي وضعتها بي بقيامك بالتزكية. رأيك الحسن يعني العالم بالنسبة لي.

شكراً لك، أنت نعم الصديق !

بن»

تقدير وتقديم الشكر على كل تزكية في الأعمال هي واجب حتمي، ويجب أن تتم على الفور. ويكون له تأثير كبير إن وجهت شكراً كهذاً في رسالة، بدلاً من اتصال هاتفي أو حتى بالبريد الإلكتروني. إن الرسالة التقليدية تعزز القيمة التي حملتها للتزكية.

تجاوز الشكر. فجوهر التزكية هو مدى الثقة التي تفرزت لديك. قدّر ذلك بقولك

كم تتمن رأي صديقك الجيد فيك.

إرسال ماتريد عبر البريد الإلكتروني: إلى العائلة

بشان هدية عيد ميلاد - رسالة إلكتروني لشقيق.

«فرانك:

وصلت نوادي الغولف لتوها. لا أصدق ذلك! إنها ليست نوادي غولف. إنها آثار تذكارية في الهندسة. إنها جميلة وحسب. سأستعملها، وسأجعلها كنزي.

مع حبي،

ماكس»

إن الشكل المثالي هو أن تجسد رسالة البريد الإلكتروني إلى العائلة أو الأصدقاء شعوراً بالحميمية والعفوية والعمومية. في رسالة شكر على هدية، حاول أن تضع رد فعلك الأولي على الهدية. يشير استعمال البريد الإلكتروني إلى الحالة الفورية، بل حتى على كم هو الأمر ملح بالنسبة لك.

إنه يظهر مدى نفاذ صبرك للتعبير عن عرفانك بالجميل. استفد من ذلك بإرسالك بريداً إلكترونياً من دون تأجيل.

بشأن نصيحة

«أمي، شكراً على النصيحة التي أسديتها لي حول ما يجب أن أقدمه في حفلة العشاء. تعمدت أن أنفذها بحذافيرها. فبقائمة طعام كالتي أعدتها، لا يمكن أن أضل طريقي.

كنت متوترة جداً عندما تحدثت معك حول هذا الأمر. شكراً لك. إنني أتطلع قدماً بثقة إلى هذا المساء. سأوافيك بتقرير مفصل.»

لست مضطراً لانتظار النتائج النهائية للتعبير عن شكرك على نصيحة. لاحظ أن

الكاتبة توصلت إلى نتيجة ما دون انتظار النتائج النهائية: شكراً لمساعدة والدتها، فهي لم تعد تشعر بالقلق فيما يتعلق بحفلة العشاء الوشيكية، وإنما تتطلع إليها بسرور. وبالإضافة لذلك، تختتم بقطع وعد لوالدتها بأن تبقّيها على إطلاع بمجريات الأمور.

بشان تفهم

«أمي وأبي العزيزان:

هذه رسالة بريد إلكتروني سريعة لشكركما على تفهمكما. كنت أتطلع لرؤيتكما معاً على العشاء - ولكني لم أستطع أن أقول «لا» لهذا الزبون، وكما يؤلمني بشدة أن أبدل خططنا، أعرف فقط أنكما ستتفهمان وتسامحانني. شكراً لأنكما تجعلان حياتي أسهل!

هل بإمكاننا تحديد الموعد ثانية في السبت القادم؟»

هذه رسالة بريد إلكتروني لاحقة لتعزيز التعبير بالعرفان بالجميل على تفهم وضع صعب. فشكر الناس على تفهمهم في حالات كهذه يعيد التأكيد لهم أنهم لم يستخف بهم أو يخفضوا إلى مرتبة ثانوية.

إرسال ماتريد بالبريد الإلكتروني: إلى الأصدقاء

بشان حسن ضيافة

«عزيزتي مارتا،

أي سرور - أية متعة - كانت الإقامة عندك! لا أستطيع إخبارك عن مدى امتناني لأنك تمكنت من استقبالي بمجرد تلقيك تلك الرسالة القصيرة. كانت رحلتي مفاجئة جداً لدرجة أنني استبعدت الفندق. لا أعرف ماذا كنت سأفعل من دون استضافتك الكريمة.

أرجو أن تعتبري هذه كدعوة مفتوحة لك للإقامة عندي في المرة القادمة التي تأتين فيها إلى «بالتيمور». لا أعرف ما إذا كنت أجرؤ على الإدعاء بأنني سأكون مضيفة لبقة لك كما كنت لي، ولكنني بالتأكيد سأبذل قصارى جهدي.

مارتا، شكراً مرة أخرى.

مع حبي،

سيندي»

إن أفضل شكر على استضافة هو توجيه دعوة تبادلية. وإذا وجهت الدعوة، فكن مستعداً حتماً أن تكون أهلاً لها.

لاحظ أن الكاتبة تؤكد على نقطتين أساسيتين: سرور الإقامة، وحقيقة أن صديقتها استجابت بكرم كبير على رسالة قصيرة. ولو حددت الكاتبة أمراً أو اثنين من المقتطفات المشرقة الدقيقة لكان تقديم الشكر فعالاً أكثر. هذا يمنع الرسالة من أن تبدو وكأنها «معلبة».

بشأن إهداء معروف

«جون:

شكراً لتغطيتك عني البارحة. فقد كنت منقذاً حقيقياً! إنها المرة الأولى التي أحدد فيها مواعيد متضاربة - وقد وقعت على زبونين هامين مما اضطرني لإعطاء موعد مزدوج بتلك الطريقة. شكراً لك، لم أنتهِ من الأمر خائباً وقد نقلت ملكية أحدهما.

شكراً، يا صاح. عرفت أنني أستطيع الاعتماد عليك، وأنا أدين لك بواحدة. وأنا أعني ذلك. فقط اطلب ماتريد متى شعرت بحاجة لأية خدمة أؤديها لك.

لك أفضل تحياتي،

آر جي»

« الصديق عند الضيق ... » إنه لشعور رائع عندما يثبت صديقك صداقته بتخليصك من مأزق شديد. قدم تقديرك وشكرك بأسرع ما يمكنك. وأضف بعض الحيوية إلى شكرك في أن تعد بالتعويض له - واحرص على الإيفاء بما وعدت.

بشأن دعوة إلى عشاء «عزيزتي إندا،

أردت شكرك مرة ثانية للتفكير بي وضمي إلى ضيوفك في عشاءك الكبير. يبدو وكأنه حدث الموسم الاجتماعي، وأنا أتوق لأكون جزءاً منه. صداقتك تعني العالم بالنسبة لي.

تامى»

إن مجرد قبولك الدعوة للتو لا يعني عدم تمكنك من توجيه رسالة شكر طارئة وسريعة - أو المزيد من الشكر. فرسائل كهذه تعزز بحق تجربة الصداقة.

كلمات يمكنك استخدامها:

أحقق	ممتن	تضحية
أنجز	عرفان بالجميل	غيري
أقدر/أعترف/	نابع من القلب	صديق/مخلص
شكر	بلا قيمة	أنجح
أقدر	فرصة	شكراً
التزام	سرور	مهتم
مساهمة	بلا ثمن	هائل
إهداء/وقف/تكريس	امتنياز	أقدر
كريم/سخي	أساسي	التزام
هدف		

كلمات وعبارات يستحسن تجنبها:

ألوم	غيريَّ
دين	مصدوم
مدين للأبد	آسف لأنني مضطر أن أطلب منك
الأعظم في العالم	مندهش
يجب عليك أن...	
كيف أستطيع أبداً أن أردد دينك؟	
أشكرك مليون مرة	



التهيل والتشجيع

تستطيع مشاعر الأسى أو سوء الحظ أو المساة أن تخلق روابط عاطفية قوية بين الناس، وخصوصاً إذا ترافقت بتواصل فاعل. سنناقش هذا الموضوع في الفصل ١٢. وبالمثل ينطبق هذا أيضاً على مناسبات المشاريع الإيجابية والتوقعات العظيمة التي تستدعي الاتصال النابع من القلب، سواء قبل الحدث أو أثناءه. وهذا ما سنغطيه في هذا الفصل. بعد الإتمام الناجح لمشروع ما، يحين الوقت لنقل التهاني النابعة من القلب، التي تعزز وتحفل بالإنجاز. وسيكون ذلك موضوع الفصل ٩.

إيجاد طريق القلب

إن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات. ومع ذلك فكر ببعض أهم الأفعال التي عرفها العالم. وخذ، على سبيل المثال، الثورة الأمريكية. هل من الممكن التفكير بهذا الحدث من دون كلمات إعلان الاستقلال؟ أو التفكير بالحرب الأهلية، دون أن يرد على خاطر خطاب لينكولن في غيتيسبرغ. أو الحرب العالمية الثانية؟ أو ربما طلب الرئيس روزفلت المفعم بالحيوية من الكونغرس إعلان الحرب بعد الهجوم على بيرل هاربر، «اليوم الذي سيعيش في العار» أو ربما وعد وينستون تشرشل بتقديم لا شيء سوى الدم، والدموع، والعرق للشعب البريطاني.

والواقع هو أن الأفعال بلا كلمات هي غالباً أحداث بلا معنى، أو على الأقل، ناقصة. فالكلمات - الكلمات الصائبة - تشكل وتعظم وتقوي وترشد وترفع الفعل. إنها غالباً تصنع الفارق بين نجاح وإخفاق مشروع ما.

والعثور على طريق القلب في وسط مشروع كهذا يعتمد على استعمال كلمات

تبني وتعزز وتؤكد الثقة بالنفس عند كل شخص معني بهذا المشروع. فكيف يمكن القيام بذلك؟

- بإظهار المعرفة، والاهتمام، وتقدير الحقائق المرتبطة بالمشروع.
- بذكر تجارب توضح النجاح الماضي في أوضاع مشابهة.
- بإظهار أن تجربة ومهارات أولئك العاملين في المشروع كافية لتحقيق النجاح.
- بتذكير كل المعنيين بأهداف وغايات المشروع.
- بضمان فهم كل المعنيين بالمشروع لفوائد تحقيق الأغراض والأهداف المرجوة منه.

تجنب المآزق

الخطأ الشائع الذي يقترفه أولئك الذين سيهتمون ويشجعون هو الإخفاق في إظهار فهم حقائق الوضع موضوع السؤال. يكشف الناس ببسر الفانتازيا والبلاغة الفارغة. وبدلاً من إيجاد التشجيع بكلمات فارغة، يجدون سبباً للشك بمعقولية وحصيلة المشروع.

- تجنب البلاغة الفارغة، ومن ضمنها عبارات بلا معنى مثل: «تستطيع القيام به»، «نستطيع القيام بأي شيء»، وما شابه ذلك.
- تجنب التنبؤات السخيفة بالنجاح التي لا تستند على الحقائق، أو التجربة، أو التوقعات المنطقية.

وكما هو مهم تجنب الحماس الملتهب والفارغ، الذي لا أساس له. فالأمر الأشد حسماً هو تجنب تصور النزعة السلبية أو التشاؤمية. ففي مرحلة تخطيط مشروع ما، يكون التعبير عن أي شكوك أو تحفظات لديك هو أمر حيوي. فمرحلة التخطيط ليست وقتاً لتفاؤل طائش. لكن عندما تلتزم أنت ومجموعتك بمرحلة في العمل، فيجب أن تحتفظ بكل شكوكك لنفسك - إلا إذا اقتنعت تماماً أن المرحلة تتطلب تغييراً جذرياً. أي، إذا ازداد لديك الشك، فكن مستعداً لاقتراح تغيير في الخطة. ومن جهة أخرى، إذا كنت ملتزماً بالخطة، فلا تطلع الآخرين على شكوكك

ومخاوفك. بل حافظ على لهجة ومناخ إيجابي تماماً.

أما تجنب السلبية فيتضمن تجنب ما يلي :

- تعبيرات الشك.
- تنبؤات مأساوية وقدرية.
- شكاوى حول الأغراض والأهداف والأشخاص المرتبطين بالمشروع أو المؤسسة التجارية.
- لعل أفدح الأخطاء التي يرتكبها الناس في حالات تستلزم التشجيع لرفع المعنويات هو الإخفاق في معرفة حقائق المشروع الواقعية.
- معرفة ما أنت ومجموعتك بصدده.
- معرفة أغراض وأهداف المشروع.
- معرفة المخاطر.
- معرفة الفوائد.
- معرفة المجازفات والمكافآت.
- معرفة ما الوسائل الضرورية لتحقيق النتائج النهائية التي أقرتها المجموعة. اعرف الحقائق - واستخدمها.

التحدث إلى: العائلة

دخول الكلية - كلمات إلى ابن أو ابنة

«أنا فخور جداً بك وسعيد جداً لأجلك. كانت الكلية إحدى أروع تجاربي في الحياة، وأراهن أنك ستجدها كذلك - ما فعلته في المدرسة الثانوية - المهارات الدراسية التي تعلمتها وأظهرتها الآن - ستعطيك نتائجها في الكلية طبعاً. فالامتداد

يولد شعوراً بالتحسن هذا ما فعلته لي الكلية أعطتني فرصة فقط لأدرك مدى ما أستطيع إنجازه ودعني أخبرك. تكتشف أنك تستطيع إنجاز أكثر مما تعتقد. هذا هو الأمر برمته حقاً: اكتشاف ما تستطيع القيام به والسير قدماً نحو الأفضل. وهذا ليس بالأمر الغريب بالنسبة لك. أعتقد أنك ستنجز نجاحاً باهراً في الكلية. ستجد أنها مليئة بالتحديات ومختلفة عن أي شيء مرر معك سابقاً - ولكنك ستجدها أيضاً مريحة. ماذا أستطيع القول؟ استمتع بها!»

رغم أن الحال قد لا تبدو هكذا دائماً، فالأولاد عند عتبة سن الرشد يريدون من الأهل مشاركتهم التجربة - وليس فقط التجربة، بل والمشاعر المرتبطة بها. هذه الحاجة ملحة خاصة عندما يكون الشاب أو الشابة على وشك البدء بحدث هام كدخول الجامعة. يوحد المتحدث هنا طريقتين للتشجيع:

١. يشارك تقييمه المشاعر الإيجابية المرتبطة بالتجربة.

٢. يبتدع سياقاً للنجاح بتذكير الشاب بسجل إنجازاته في المدرسة الثانوية.

تولد كلتا الخطوتين الاستمرارية مع التجربة السابقة لكنها في الوقت ذاته تقدر حداثة المغامرة الوشيكة. أجل، إنه حدث جديد، متجدد، ممتع، حتى أنه مخيف قليلاً في الحياة، ولكنني مررت به - بمشاعر رائعة ونتائج إيجابية - وأنت بينت الآن العديد من المهارات التي ستحتاجها لتجعلك تجتاز التجربة بنجاح.

تأسيس شركة عمل جديدة - مكاملة إلى شقيقة

«مرحباً، شقيقتي. سمعت الأخبار المثيرة حول حصولك أنت وديف على رخصة فتح الشركة. يبدو الأمر عظيماً. رأيت هذه الأعمال تزدهر هنا في «كليفلاند»، وكنت أعتقد أن الطلب سيكون أكبر في مكان مثل «باين بلاف». الناس بحاجة لمركز تسوق ذي وقفة واحدة لهذا النوع من الخدمات التي ستقدمانها. يبدو لي أنكما ستحصلان على فرص كثيرة للازدهار حتى نهاية الطريق.

إذاً، متى ستتهين الصفقة، ومتى ستفتحين أبوابك؟»

لاحظ غياب الحماس الفارغ. ليس هناك صيحات تعجب مثل «تهانينا!» أو «أعرف أنك تستطيعين القيام به!». بدلاً من ذلك، تنقل المتحدثة شعورها بالإثارة لشقيقتها، وتطرح المثال الأساسي المشجع لمشاريع مشابهة تعرفها. أي أن المتحدثة حريصة على إسناد تنبؤها بالنجاح على حدث سابق، وليس فقط على تفكير حافل بالأمان.

ثمة ميزتان إضافيتان في هذا الخطاب القصير جديرتان بالملاحظة:

١. لم تبق التعليمات مرتكزة على الماضي أو الحاضر، بل اتجهت إلى المستقبل. التشجيع أمر يتعلق بما فعله المرء وما يفعله الآن، لكن تأكد أنه غالباً حول أشياء عظيمة قادمة. تحدثت هذه المتحدثة عن إمكانية الازدهار المستقبلي.
٢. ختمت المتحدثة بطلب سماع تعليقات شقيقتها ووردها وبهذا فقد نقلت التركيز إلى شقيقتها. ليس هناك أمر أكثر تشجيعاً من إظهار اهتمام حقيقي بمشروع الشخص الآخر. والطريقة لإظهار الاهتمام هي بدعوة الشخص الآخر للحديث حول ما سيفعله.

تغيير مهنة - اتصال هاتفي إلى أب

«إذاً، أبي. أخبرتني أمي أنك أخيراً تريد متابعة حلمك. أود أن أقول لك أنني معجب بجرأتك، بترك الشركة لمتابعة طريقك الخاص. لكن، في حالتك، لا أعتقد أن الأمر يتطلب الكثير من الشجاعة. فأنت تمتلك كل ما يلزم لتلفت الأنظار إلى وكالتك الخاصة. وكلنا نراهن على صحة ما أقول. لقد رأيت كيف قادت عمليات توسعية للشركة، وأحياناً، رأيت أيضاً مدى إحباطك بسبب قرارات الآخرين الغبية. حسن، لقد حان الوقت الذي تأخذ فيه المبادرة. أنا حقاً سعيد بهذه النقلة. سينهض عالم الصناعة وينظر إلى ما يجري.»

يتعرف المتحدث في الحال على دافع والده: السعي وراء حلمه ومتابعة طريقه الخاص. هذه الاستراتيجية فعالة جداً في إيصال التشجيع - بشرط أنك تعرف

الشخص الآخر منذ مدة كافية لتفهم دافعه. توقف عن التخمين. لا تضع نفسك في موقع من يحاول إخبار الشخص الآخر بماذا يفكر أو يشعر. فهذا لا يشكل تشجيعاً. بل على الأرجح إحباطاً وربما حالة من القلق. إذ أن الشخص الآخر يشعر أنه قد أسىء فهمه.

غالباً ما يكون تجنب استخدام كلمات تشجيعية سخيطة أمراً صعباً. يتعد هنا المتحدث عن هذه العقبة باستدعاء فكرته حول شخصية والده. إسناد التشجيع على تجارب مشتركة أمر شديد الفعالية. لا شيء أصدق من إيقاظ حادثة ذكرى إيجابية، تكون استمرارية مع الماضي الناجح مرتبطة بتوقع التحسن في المستقبل.

قَوْل ماتريد للأصدقاء

بمناسبة إنشاء شركة أعمال - اتصال هاتفي

«جين، تلقيت لتوي بريدك الذي تخبرني فيه عن عملك الجديد. يا لها من فكرة رائعة!»

سيكون ممتعاً مراقبتك وأنت تكبرين. واستناداً لمعرفتي بك أثناء عملك في شركة «آكم» الكبرى، أعرف أنك ستكبرين. لديك الأفكار ولديك «التجربة» ولديك العلاقات. تستطيعين اعتباري أحد زبائنك منذ الآن فصاعداً.»

أخبار من صديقة تتعلق بتأسيس عمل جديد هي حجتك لاتصال هاتفي، تكتب رسالة أو أن ترسل بريداً إلكترونياً لتعبر عن أحر تمنياتك ولتقدم التشجيع وصوت الثقة. تستطيع أن تقدم أقوى التعابير عن الثقة مرتكزاً على تجربتك مع صديقك. استحضر ماضيكما المشترك، استخدم هذا كأساس لإيصال صوت سعادتك وحماسك.

تغيير مهنة - محادثة

«كلا، بوب، لا أظن أنك مجنون لترك «بينسون وغولدينغ» من أجل شيء تحبه فعلاً. أنت مدين بذلك اتجاه نفسك لتكون الأفضل - وأنا أميل للموافقة معك: لن

تكون بأفضل شكل في شركة «بينسون وغولدنريك». أنت لست الوحيد الذي يقوم بنقله كهذه. قرأت في مكان ما أنه وفقاً لإحصائيات مكتب العمل أن معدل تغيير العمال لأرباب عملهم هو حوالي سبع مرات - وتغيير المهن ثلاث مرات على الأقل! لذلك، أعرف أن الأمر مخيف، ولكنك اتخذت قرارك، وأنا واثق أنك ستحقق النجاح. مجرد سماع طريقتك في الحديث عن حقل العمل الجديد أقتعني أنك ستجز أشياء عظيمة.»

يتضمن جزء كبير من التشجيع تعزيز القرارات التي اتخذت في الحال. اسند هذا التعزيز على أية حقائق تستطيع جمعها. تذكر أن الحقائق - لا الكلمات الناعمة الخيالية - هي أقوى أدوات الإقناع.

إلى طالب محبط

«جون، أنا حقاً أسف لعدم حصولك على المنحة الدراسية. هذا سيئ بما يكفي حتى أنك لن تحصل على النقود، ولكن أرجو ألا تشعر بالإحباط، أنت تعرف سجلك، وكذلك أنا. أنت في مقدمة صفك تماماً، ولا شيء يستطيع تغيير ذلك. لا أحد ينكر أن هذه المنحة كانت ستجعل السنة القادمة أسهل عبئاً عليك. لكنك تستطيع المتابعة من دونها بشكل جيد، أيضاً. أبق عينيك على الجائزة. لا تدع ذلك يعيقك.

لا أقصد أن أبدو كواعظ، ولكنك تعرف أن جزءاً كبيراً من الدراسة مستقل عن المكافأة الخارجية ويتربع على الظهر. أنت بحاجة فقط لمتابعة ما كنت تقوم به: تحقيق الامتياز لأجل الامتياز - ولإرضاء ذاتك. وإذا أردت مساندة خارجية، استدر إلي فقط.»

تقديم التشجيع عندما يكون المال قليلاً هو خدمة حيوية، ولكنه ليس سهلاً. فشخص عانى لتوه من الخيبة لن يستطيع تقدير عبارات المواساة التي على شاكلة «لابأس» و «هون عليك»..

فكلمات التشجيع يجب، في المقام الأول وعلى الدوام، أن تعيد الثقة لمن تخاطبه. هذه الخطوة الأولى حاسمة لتعويم معنويات غارقة. جزء من عملية المحافظة على الاعتبار هي بتقديم مرآة لصديقك. دع إنجازاته تنعكس عليك. ذكره بما فعل وما يستطيع أن يفعل. زوده بأداة لرؤية مشكلة مؤقتة مرت في وقت مضى. أخيراً، إنها دائماً فكرة جيدة أن تختم بملاحظة تفيده تأكيد صداقتك والتقييم الذي تنظر به إلى صديقك. لا تجعله يشعر بأنك محجم عنه، وأنتك ستتهجره.

كتابته إلى العائلة

شركة أعمال - رسالة إلى ابن أو ابنة

«عزيزي بات:

أكتب لأنني منتشي في غاية السعادة بشأن خططك حول المخزن. قمت بعمل رائع في تدبير الأمور المالية. ومعرفتك بالصناعة ومستلزماتها مكتملة تماماً حتى أنني لا أرى سوى النجاح في مستقبلك. أنا سعيد جداً بالموقع الذي اخترته، والذي أوافق على أنه منطقة مطلوبة جداً وذات منافسة ضئيلة نسبياً، أيضاً.

أنت تعرف أفضل مني طبيعة التحديات التي ستواجهها، ولكنني أعرف - ربما أفضل منك - مدى جاهزيتك لمعالجة هذه التحديات ومقدرتك على تحويلها إلى فرص.

بات، عزيزي، لا أطيع الانتظار لأرى الافتتاح الفخم في الشهر المقبل. هذا سيكون مهماً بالنسبة لك، ويجعلني فخوراً جداً.

مع حبي،

والدك..»

تقدر رسالة الأب إلى الولد تقديراً عالياً ويرحب بها عالياً، إذا تم إرسالها بمناسبة شيء هام كالبدء في شركة. في عصر الاتصال العرضي، السريع هذا،

يبقى شيء من النبل والطقسية في الرسالة البريدية المكتوبة. لا يجب أن تكون الوثيقة عميقة، ولكنها إذا كتبت بصدق، فستكون مليئة بالمعاني في اللحظة التي تقرأ فيها، وسيحتفظ بها وتضمن لسنوات طويلة.

يتجنب الأب في هذه الرسالة الوعظ وإلقاء النصائح. إنه يقدم تقييماً واقعياً مشجعاً لمهارات ولده ومعرفته - الكفاءة الكاملة التي ستؤكد النجاح فعلياً. لا ينكر أن التحديات ستتهض لاحقاً، ولكنه، يعبر مرة أخرى، عن ثقته في مقدرة ابنه، ليس فقط في مواجهة التحديات، بل والتغلب عليها. وفيما التركيز يقع على متلقي الرسالة، يعبر الكاتب عن حبه وحماسه.

قرار مهنة - رسالة إلى ابنة

«عزيزتي ميغ،

أنا سعيدة جداً لحديثنا البارحة حول قرارك بالتسجيل في الكلية لمتابعة دراساتك في الأنثربولوجيا. إنها شيء تحبينه، وأشخاص قلائل يمتلكون الشجاعة والتصميم لمتابعة ما يحبون. أنا فخورة بك جداً لامتلاكك تلك الشجاعة.

يبدو لي منهاج العمل الذي وصفته تحدياً، وساحراً للغاية أيضاً. أعتقد أنه سيوسع ويغني حياتك، وأنا مقتنعة أيضاً أنه مهما منحك حقل الأنثربولوجيا، فإنك ستعيدين ذلك أضعافاً مضاعفة في لغة المعرفة والفهم المتقدم. وأنا متشوقة لمتابعة مغامرتك في السنوات القليلة القادمة.

مع حبي،

ماما.»

هذه رسالة لابنة راشدة شابة، وهي تقدر وتحترم نضج المرأة. ليس هناك جدل أو إعادة نظر في خيار المرأة. ليس هناك مناقشة للصعوبات المالية المحتملة التي قد تبديها مهنة في الأنثربولوجيا. وبدلاً من ذلك، تركز الكاتبة حصرياً على المزايا الإيجابية للقرار: تباشر الابنة مهنة في حقل يبدو واضحاً أنها مولعة به.

خطط لزواج - أب

«أبي العزيز،

كان رائعاً أن أراك في نهاية هذا الأسبوع! وسعدت كثيراً بالأخبار عن «ماري». أنت وحيد منذ مدة طويلة، منذ توفيت أمي حتى أنني بدأت أعتقد أنك تخليت عن فكرة البحث عن شخص ما. و «ماري» ليست مجرد شخص ما، إنها تبدو حقاً المعنية. إنها سيدة حلوة، مسلية وطريفة، أحببتها في الحال.

أبي، أعرف أن كلاكما سيكون سعيداً. وانجذابكما المتبادل واضح جداً وإيجابي. أحببت رؤيتكما معاً، وأعتقد أنكما ستكونان مناسيين حتماً لبعضكما.

مع حبي،

سارة آن.»

هذه الرسالة لا تقدم موافقة هامة على اختيار الأب في الزواج، بل تشير بلغة لاليس فيها أن اختياره لن يخلق صراعاً. الشيء الوحيد المشجع الذي تستطيع الابنة القيام به في هذه الحالة هي أن تجعل والدها يعلم أنها تدعم خطته وأنها سعيدة لأجله. لماذا ننقل ذلك في رسالة بدلاً من محادثة؟ في الحقيقة، الأفضل أن نقوم بالأمرين معاً، والرسالة يجب أن تعزز المحادثة.

كتابة ماتريد: إلى الأصدقاء

مغامرة عمل جديدة

«عزيزي ماكس،

استمتعت جداً بالحديث معك حول عمل الإنترنت الذي شرعت به. كلانا يعرف مدى المنافسة في هذا الميدان، ولكنني كلما فكرت بطريقتك، كما شرحتها لي، ازدادت قناعتي بأنك أمسكت شيئاً واعداً للغاية. إذا كان ثمة شيء، أعتقد أن

تقديراتك حذرة. أنا أتحدث فقط من ملاحظاتي الخاصة وحاجات العمل، طبعاً، ولكنني على أية حال أعتقد أنك ستقوم بعمل رائع حقاً.

تستند ثقتي وحماسي ليس على فهمي للميدان وحسب، بل يستندان أكثر على تجربتي معك أيضاً، كصديق وزميل في العمل. فأنت تملك طريقة تجعل الأشياء تعمل - وبشكل ممتاز.

كل تمنياتي للأفضل،

سام»

تغيير مهنة

عزيزتي جين،

فوجئت بإعلانك أمس الأول عن نقلتك الجذرية بخصوص مهنتك. ولكن بالطبع، ما كان ينبغي أن أفاجأ البتة. فقد كنت دائماً مغامرة وخيالية. وفي هذا السياق، تبدو نقلة مهنتك القادمة منطقية تماماً.

بالطبع، لا أستطيع إخبارك إذا كنت أعتقد أنك تقومين بالحركة «الصحيحة» أم لا. ولكنني أعتقد أنها فكرة سيئة أن تخفقي في متابعة حلمك، وأدعم قرارك بالانطلاق في اتجاه جديد. أعتقد أن هذا مهم لك. وإذا استطاع أحد أن ينجح في هذا النوع من المهن، أعرف أنك تستطيعين.

حظ أفضل ،

بيل»

لا يتطلب تقديم التشجيع خلق ثقة مزيفة بنتائج إيجابية. فقط لا تتوسع في شكوكك بل، حدد أفضل طريقة إيجابية للموضوع وتابع ذلك السبيل. فالتشجيع الأجوف أو التفاؤل المصطنع شفافان للغاية ويمكن كشفهما بسرعة. وتكون النتيجة فقدان الثقة بدلاً من بنائها.

خطط للتقاعد

«عزيزتي بات،

أحسبك. فأفكارك حول تقاعدك الوشيك مميزة ببساطة. إنها تبدو وكأنك قررت أن «تتقاعدي» إلى مهنة جديدة تماماً. استمتعت بمناقشة خططك الخلاقة والجديرة بالاهتمام حقاً. لقد دبرت أمر تحويل التقاعد إلى بداية جديدة كلياً. تمنياتي لك بالأفضل.

« بن

هذه الرسالة الموجزة مؤثرة لأنها تركز على أهم وأثمن ميزة في خطط المتلقية للتقاعد - تقاعد يضاهاي فعلاً مهنة أخرى. يكشف التشجيع الأكثر فعالية عن قوى خاصة أو سمات فريدة في خطة، أو مشروع، أو مرحلة من العمل ويقدرها ويطريها أيضاً.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى العائلة

تغيير في اختصاص الكلية - بريد إلكتروني إلى شقيقة

«جوان:

أنا سعيدة بقرارك في التغيير من التمهيد لدراسة الصيدلة إلى القانون. فقد تصورتك دائماً في دور متحدثة عن الشعب بدلاً من عالمة، لذا أعتقد أنك حقاً تجدين العمل الملائم بقيامك بهذا التحويل. أعرف أنك لاترضين بأقل من الامتياز والتفوق، ولديّ كل الأسباب للاعتقاد بأنك ستواصلين تحقيق ذلك في ميدانك الجديد.

مع حبي - واستمتعي!

بيت

كن حذراً عندما تعطي رأيك في حكمة سياق عمل ما. لكن، إذا كنت توافق فعلاً على الخيارات التي اتخذت، فقل ذلك - وأعط أسبابك. فهذا صوت الثقة الأكثر

فعالية الذي يمكنك أن تقدمه. هل تؤكد لمن تراسلها أنها اتخذت القرار الصائب؟ بالطبع لا، ولكنها تجعلها تعلم أنك، على الأقل، توافق على القرار، وأن موافقتك مبنية على أسباب منطقية ومدروسة جيداً.

خطط للعطلة - بريد إلكتروني للأهل

«أمي وأبي العزيزين،

إذاً أخيراً ستقومان برحلة حول العالم، تلك الرحلة التي طالما تحدثتما عنها منذ أن كنت كبيراً ما يكفي لأفهم عما تتحدثان! أعتقد أنها فكرة رائعة. أنتما تستحقانها - لا أحد يستحقها أكثر منكما. والأكثر أهمية في ذلك، لا أحد سيستفيد منها أو يقدرها كما ستفعلان. كل رحلة، كل عطلة قمنا بها كأسرة جعلتماها مميزة بتقديركما وتفهمكما كل مشهد جديد. لقد تعلمت الكثير، وأصبحت لدي خبرة رائعة. الآن حان الوقت لتقوموا بذلك لأجلكما. (رحلة سعيدة) أتوق لمشاهدة صوركما وسماع قصصكما.

مع حبي،

ند»

نواة التشجيع هنا هي التأكيد للأهل أن هذه الخطوة الكبيرة - رحلة حول العالم - مبررة كلياً. فهما يستحقان أن يستمتعا. هذه الموافقة والتأكيد، الذي أتى من ابن أو ابنة، يؤدي إلى تعزيز خبرة الأهل بالرحلات. لاحظ أن الكاتب يركز حصرياً على الجانب الإيجابي: الوالدان يستحقان الرحلة. إنه لا يرفع أي حالة معارضة، «أعرف أن بعض الناس قد يظنون أن رحلة كهذه هي تهور وتبذير للمال، لكن....». عندما تقدم تشجيعاً، تكون النتائج متضمنة في التقديم. وغالباً ما يكون الأفضل هو تجنب إظهارها للخارج. بدلاً من ذلك، ركز حصرياً على المقدمات. هذا، بالطبع، لا يطبق إذا كنت تساعد بنشاط شخص آخر يتخذ قراراً. في تلك الحالة، يكون شيء أساسي أن تحسب وتزن المقدمات والنتائج أيضاً. ولكن جوهر التشجيع هو تعزيز قرار اتخذ لتوه، وليس مناسبة لإثارة الشكوك.

مواجهة عملية جراحية

أمي العزيزة،

هذه مجرد رسالة قصيرة لأخبرك بما علمته الآن، إننا نحبك، ونبعث إليك كل أفكارنا الطيبة. أنا متأثر جداً بالدكتور «غودسن» ولن أتردد أبداً بأن أسلم نفسي ليديه البارعتين. أما بالنسبة لك، أنت التي ربيتني وأحببتي، فأعرف كم أنت قوية. وقوتك ستجعلك تجتازين الصعوبة، كما جعلتنا، أنا وسندي، نجتاز الصعوبات دائماً. أمي، سأراك بعد خروجك من غرفة الإنعاش غداً. تعلمين أننا سنكون هناك لمساعدتك بكل الطرق.

مع حبي،

مات «

إذا كنت تعرف أن مراسلتك تقرأ بانتظام بريدها أو بريده الإلكتروني، فهذا الشكل من الاتصال مثالي للرسائل الحميمة وغير الرسمية والسريعة. ليست هناك مناسبة تستوجب التشجيع بإلحاح أكثر من أن تكون مراسلتك تواجه إجراء مخيفاً ومتحدياً كالجراحة. حاول أن تؤسس كلماتك التشجيعية بأرسخ ما يمكن على الواقع. وعادة، ليس من الضروري ولا ينصح بمناقشة تفاصيل التشخيص أو التكهّن أو العملية. فهذه أمور بين الطبيب ومريضه. لكن، إذا كنت تعرف شيئاً عن سمعة الطبيب أو المستشفى، أورد رأيك الجيد في ذلك. و استحضرت تجاربك عن المريض أيضاً. في هذه الحالة، يؤكد الكاتب لوالدته أنه قد اختبر قوتها وأن تلك القوة المجرية ستجعلها تجتاز الأمر.

وفي لحظات كهذه، قد يكون صعباً تجنب التعبير عن قلقك الخاص. فتجنب ذلك رغم صعوبته. اجعل التركيز على الشخص الذي ترأسه - المريضة. ناقش حالتها ومشاعرها، وليس مشاعرك. وبينما تركز على الشخص الآخر حافظ على لهجة إيجابية تماماً.

إرسال ماتريد قوله بالبريد الإلكتروني - إلى أصدقاء

فكرة مشروع جديد

«داني،

أنا مسرورة لأننا تحدثنا هذا الصباح عن برنامج التشغيل الجديد. أحببت الفكرة. أحببتها كثيراً. فاستناداً إلى خبرتي في برامج المحاسبة المركونة جانباً، اقتنعت بأن توجهاتك ستستقبل بحماس شديد.

أمل أن تتصل مع «جيم» و «كارن» حول رأس مال المشروع. إنهما يحبان أفكاراً كهذه.

حافظ على إيمانك وتمسك به. فهذا المشروع يبدو لي نجاحاً حقيقياً.

سينثيا «

لست مضطراً لأن تكون خبيراً كي تبني حماسك على الحقائق. فقط أشر إلى أنك تعتمد على تجاربك الخاصة. افعل ذلك، ولن تبدو كلمات تشجيعك مجوفة. لاحظ هنا أيضاً أن الكاتبة استعملت التعبير الذي استعمله مستقبليها: «توجهات». وهذا يظهر أن هناك فهماً عميقاً، وليس مجرد تفكير حافل بالأمان، وانخراط بتقييم الفكرة والتكهن بنجاحها. أخيراً، تكرر الكاتبة بند المساعدة العملية التي عرضتها - أسماء مستثمرين محتملين. فتكرار هذه المعلومات يضيف معنىً إلى التمنيات الطيبة المقدمة.

صراع مع المرض

«عزيزتي بيني،

أخبرني مايك عن تشخيص مرضك. لقد صدمت طبعاً، وشعرت بالخوف، وأعرف أن هذا هو شعورك كذلك. ولكنني تذكرت مباشرة كم أنت قوية، وكم أنت واسعة الحيلة، وحكيمة. عندما أخبرني مايك عن الفريق الطبي الذي اخترته، أدركت أنك لن تدعي هذا الشيء يأخذ منك أفضل ما لديك. كنت تحاربين، وتحاربين بذكاء.

وأنت بالطبع لست وحيدة في ذلك. فأسرتك مثلك قوية ومحبة وداعمة. وأعرف أن لديك قبيلة من الأصدقاء تقف وراءك، وتناصرك وتصلي لك. وأنا واحدة منهم. «بيني»، إذا كان هناك أي شيء أستطيع مساعدتك به في وقت كهذا، أرجوك، أرجوك، أرجوك لا تترددني بالاتصال.

أنا أفكر بك.

مع حبي،

مارسيا.

تتطلب الاستجابة لمرض صديق عادة ثلاثة أشياء:

١. التعبير عن التعاطف ومشاعر الصداقة.

٢. التشجيع والأمل.

٣. عرض واقعي بالمساعدة.

وفي معرض التعبير عن التعاطف، انتبه، لا تخبر الشخص الآخر عن مدى خطورة حالته. لا تعزز إحساسه بالفاجعة. ولا تنقل اليأس إليه. ولا ترسم صورة مظلمة له. فقط دعها تعلم أنك تفهم أن الحالة مؤلمة، وصعبة ومخيفة. ووضح أنك لا تستخف بالأمر.

ابن عرض تشجيعك على ما تعرفه عن الشخص، قوته، أسرته الداعمة، مستوى الرعاية الطبية الذي يتلقاه. لا تعرض أملاً مزيفاً. لا تقل ببساطة «أنا واثق أنه لا شيء» أو «ستجتازين ذلك بشكل جيد». لا تقدم آراء طبية - إلا إذا كنت طبيباً. قدم تشجيعاً عملياً فقط، ولكن اعمل ذلك. بالتركيز على الأمور الإيجابية.

أخيراً، اعرض مساعدة عملية إلى الدرجة التي تستطيع توفيرها. وكن مستعداً لتنفيذ هذا العرض.

٢٥ كلمة وعبارة يمكن استخدامها

قدرة	معرفة	مهتم
مغامرة	متفائل	حالي/راهن
محسوب	مخطط له	فهم
واثق	فرص النجاح	مغامرة
مشروع	وقت مناسب	مجهز جيداً
متحمس	مهارات	حكمة
سعيد	ذكي	حكيم
خبرة	قوة	مستقبل
	دعم	

٢٥ كلمة وعبارة يجب تجنبها

نسيم	حظ	مخيف
مضمون / سهل	خطأ	قاس
هراء / طلاقة فارغة	لامشكلة	مأساوي
خطير	لاتعرق	مشكلة
لاتقلق	في غاية البساطة	ماسيكون سيكون
سهل	خطير/ مجازف	ستكون بخير
فضل	بسيط	ستقوم بعمل جيد
يأس	مفاجيء	
مستحيل	شيء أكيد	

الاحتفال والتهاني

الاتصال في مناسبات الاحتفال والتهاني، في كافة الأحوال، أمر أسهل من التشجيع (الفصل الثامن). والسبب هو أن نجاح المشروع أو المؤسسة التجارية قد تحقق، لذا تضعف المخاطرة في قول شيء غير لائق يعطي الانطباع بالشك أو القلق بدلاً من الثقة، أو منح ثقة مزيفة بلا مسوغ. ومع ذلك، فقد تخلق التهاني غير الصادقة أو الحمقاء شعوراً سيئاً، أو نية سيئة، أو خيبة أمل. وينطبق هذا الأمر على عدم التعبير عن أي تهانٍ أو احتفال على الإطلاق. وعلى العكس، تعتبر التهاني الحارة، الصادقة، والاحتفال مكافأة تجعل كل من يمت بصلة إلى المؤسسة يشعر بالروعة.

بل أكثر من ذلك، تسهم التهاني الحارة في خلق المناخ والشروط الملائمة لتحقيق نجاح مستقبلي.

إيجاد الخط إلى القلب

يكمن سر التعبير المؤثر عن التهاني والاحتفال في تطوير منظور مزدوج النظر إلى الخلف، إلى ما أنجز وما تم تحقيقه، والنظر إلى الأمام أيضاً، إلى ما ينبئ به الإنجاز في المستقبل. إن الكثير من التهاني وحيدة الجانب، تنظر إلى الماضي وحسب. يهمل ذلك فرصة تهيئة الإنجاز للبقاء والفعالية المستمرة بتطبيقه على المستقبل. التهاني ليست أمراً مرتبطاً بالماضي فقط، بل إنها تخص المستقبل أيضاً.

وكما يحدث في العديد من حالات الاتصال الأخرى في الأوقات الحرجة، فمن المهم أن نبدأ بالكشف عن حقائق الحدث والتركيز عليها.

- ركز على الحقائق، أعد النظر فيها.
- حدد أهمية الحقائق. ماذا يعني هذا الإنجاز؟ وما هي تأثيراته؟
- بعد البحث عن الوقائع الحقيقية، احتفل بالذين أنجزوها.
- اذكر الأسماء. من قام بماذا؟
- احتفل بفريق العمل المعنى بالمناسبة، إذا كان ملائماً.
- أخيراً، عبر عن مشاعرك وعن تقديرك لهذا النجاح.

تجنب المآزق

إن الخطأ الأكبر الذي يتم ارتكابه عندما يتوجب تقديم التهاني هو ببساطة الفشل بمنحها. فأى تنويه إلى الأمر أفضل من لا شيء على الإطلاق. وإلى جانب ذلك، تجنب ما يلي:

- المديح الطنان، الفارغ: عندما يتم انتخاب صديقك كأفضل موظف في الشهر، فلا داعٍ لأن تقول له إنه «بلا شك» أعظم إنجاز في تاريخ البشرية.
- المديح الواهي: ما لم تكن قادراً على إرسال تهانٍ صادقة وغير متحفظة، فلا تفعل. لا تشذب مديحك: «هذا إنجاز عظيم بالنسبة لشخص مثلك.»
- التهاني غير المدركة: احرص على فهم ما تمدحه أو تحتفل به. فإذا تخرج ابنك أو ابنتك بدرجة امتياز فائق، لا تهنئه على تخرجه بدرجة امتياز جيد.
- تثبيت المرء إلى الماضي: غالباً ما ترسل عبارات التهاني حسنة المقاصد وكأنها نقوش على الأضرحة. وهي تنطوي على فكرة أن الإنجاز قد تم وانتهى وأن المرء

الذي أنجز العمل لن يقوم بأفضل منه: «هذا الإنجاز هو رائعتك!» عبارة كهذه تثبط الإنتاجية. إن التهئة الفعالة تحتفل بالإنجاز، لكنها تلهم إنجازاً جديداً. تطلع إلى المستقبل كما تنظر إلى الماضي.

قَوْلُ ذَلِكَ: للعائلة

ذكرى سنوية لقران - إلى الوالدين:

هل أنتما معاً على التليفون؟ أمي، أبي، أردت فقط تهنتكما على حبكما واستحقاق أحدكما الآخر لثلاثين عاماً. بالنسبة لأشخاص أقل شأنًا، سيبدو ذلك وكأنه إنجازاً استثنائياً، ولكنه لزوجين مثلكما، محبين ومخلصين، لا بد وأن يبدو طبيعياً. إن زواجكما درس تعلمت منه كثيراً، وسأطلع إليه دائماً في حياتي الخاصة. غالباً ما تشدد تهاني الذكريات السنوية على طول العلاقة التي توجهها الارتباط مما يجعلها تبدو وكأنها محاكمة ملحمية أو حتى حكم بالسجن.

هذا الاتصال الهاتفي يسعى لتقدير الإنجاز، ولكن أيضاً لتخفيف النبرة وللتأكيد على أن الرسالة احتفالية تماماً. لاحظ أيضاً الإسناد الذاتي-«الدرس» الذي تعلمه الابن أو الابنة. هذا يشخصن التهئة ويوجهها نحو المستقبل معاً.

تخرج في المدرسة الثانوية - كلمات إلى ابن أو ابنة

بات، هذا اليوم يوم عظيم لك - ولأمك ولي. إن ما حققته لا أحد يستطيع أخذه منك، وأنت الآن مستعدة لاتخاذ الخطوة التالية - إلى الكلية - بثقة حقيقية، صلبة ومستحقة بجدارة. نحن فخوران جداً، وأنت يجب أن تكوني كذلك.

دع صاحبة الإنجاز تعرف أن ما حققته لا يغني حياتها فقط، بل وحياة الأشخاص من حولها. ليست أنانية أن تشارك شخصاً آخر بإنجازه.

لاحظ أن هذه التعليقات «تعرف» إنجاز التخرج من المدرسة الثانوية. أي أن المتحدث أخبر ابنته أن باستطاعتها استمداد الثقة منطقياً من هذا الإنجاز. يجب أن تبني التهاني الثقة، وتعريف الإنجاز بتلك الطريقة يقوم بذلك. لكن، احرص على تجنب إخبار صاحب الإنجاز كيف يجب أن يفكر وكيف يجب أن يشعر. لا تدع كلماتك تقلل من أهمية الإنجاز بتعريفه على نحو ضيق جداً.

بمناسبة مجازفة عمل ناجحة - اتصال هاتفي إلى الشقيق

ماكس، أنا توم. أخبرني أبي لتوه أنك أنهيت صفقة أندرسون. أعرف كيف عملت جاهداً لكسبها، وأنا سعيد جداً أن أندرسون قد تبصر جيداً الضوء واختارك. ستسر تلك الشركة لذلك، وأنا مسرور جداً لأن عمك المتأثر كوفئ. لا بد وأن يعني ذلك الكثير بالنسبة لعمك وسيفتح لك سوقاً جديداً كاملاً. هذا ممتع جداً. تعترف التهاني المؤثرة بأن الأشياء الجيدة لا تحدث هكذا. بل تكتسب وتتجز من خلال العمل المجهد. وبتقدير ذلك، تؤكد أن كلماتك لن تحجم أبعاد الإنجاز دون قصد.

قَوْلُ ذَلِكَ: لِلأَصْدِقَاءِ

شراء منزل جديد

مرحباً، بادي. أخبرتني سالي الأخبار الرائعة منذ لحظات. حصلت على صفقة المنزل! هذا رائع. هذا المنزل يبدو كالحلم. وأعرف المنطقة المجاورة جيداً. إنها مكان رائع للعيش فيه. أعرف كم هو صعب إنهاء شراء منزل، ولكنكم عالجتم الأمر بنجاح أيها الأصدقاء.

لا أطيق الانتظار حتى تنتقلا إليه ليتسنى لنا أنا وبيتي زيارتكما!

إن الحصول على منزل جديد إنجاز مهم يستحق التهاني. فهذه مناسبة احتفال مئة بالمئة. لا تجادل المقدمات والنتائج للمنزل أو الموقع. كن إيجابياً تماماً. واستشهد بتجاربك ومعرفتك الشخصية ما أمكنك ذلك.

تلقي جائزة

جين، لا أستطيع القول إنني متفاجيء. لكنني واثق أنني سعيد جداً لأجلك! إذا استحق أي مشروع جائزة سميث، فقد حقق مشروعك ذلك. أعتقد أن ذلك كان واضحاً للجميع. فطريقتك إبداعية ورائعة حتى لم يكن لدى الحكام خيار آخر. علاوة على مستوى جودة تنفيذ المشروع العالية.

جين، لدي فكرة ما عن أهمية الحصول على الجائزة، لكن ماذا ستعني لك بالضبط؟

لست بحاجة لمعرفة كل شيء لتقدم تهاني ودية صادقة. فالمحدث هنا يقدم عدة أسباب لاستحقاق المتلقيّة الجائزة، وهو يعرف أهميتها، لكنه يطلب من المتلقيّة إخباره المزيد. ليس هناك أي خطأ في أسلوب كهذا. ولكن احرص على ألا تقلل ملاحظتك من أهمية الإنجاز.

صفقة عمل

«جو، حسن، لقد اصطدت السمكة الكبيرة! فشركة يونغ للحسابات جائزة حقيقية، ولم يعمل أحد بمثل مثابرتك أو ذكائك للحصول عليها. والحملة التي أطلقتها كانت رائعة. علي الاعتراف أنها علمتني أمراً أو أمرين. والأفضل من كل ذلك، أن أصحاب شركة يونغ لن يخيب أملهم. والواقع هو أنك بمثل تلك الحملة الرائعة التي قدتها، تستطيع أن تفي بما وعدت به. تهاني.»

احرص على ألا تضمن كلماتك معنى يدل على أن الإنجاز هو نتيجة حظ جيد أو صدفة أو حملة إعلامية مكثفة، أو التعبير بأية طريقة أخرى على أنه غير مستحق. هنا، مثلاً، تطري المتحدثة الحملة الإعلانية التي أكسبت صديقها الصفقة التي يسعى إليها، لكنها حرصت بعدئذٍ على الإشارة إلى أن الحملة كانت قائمة على إنجاز راسخ وبراعة فائقة.

كتابة ذلك: إلى العائلة

ذكرى سنوية لزفاف

عزيزيَّ أمي وأبي،

هذه رسالة لكم في يوم خاص جداً- إنه الذكرى الأربعون لزفافكما! أريدكما أن تعلمنا أنكما طوال حياتي، كنتما بالنسبة لي مثلاً في الحب، والقوة، والتفهم. استفادات أسرتي من إنجازكما بطريقة تجعلنا جميعاً ممتين لكم.

أفضل التمنيات لكم اليوم!

مع حبي،

تد

ذكرى سنوية لعمل - رسالة إلى نسيب

عزيزتي كارن،

عامك الأول، جاء وذهب لتوه! وياله من انطباع قوي تركته! أنا شخصياً، لا أعرف أي متجر أنجز ما أنجز متجرك في مثل هذا الوقت. لقد أسست، في السنة المنصرمة، سمعة ستدفعك دائماً نحو الأفضل. كان معدل الضغط رهيباً، ومختصر القول، لنقل أنني سمعت الكثير عنك.

كارن، لقد كنت جديرة بكل ذلك. إن متجرك مصدر سرور وبهجة. وأتطلع إلى

السنة التالية والتالية والتالية...

مع تمنياتي الطيبة،

ستان

إن الذكريات السنوية مناسبات طبيعية للاحتفال والتهنئة والتي يمكن أن يبدو من الصعب جعلها حماسية، بغض النظر عن الأصالة. لا تجهد نفسك. فقط اكشف الحقائق وتوجه إليها بالخطاب. في هذه الحالة، يبدأ الكاتب بحقيقة أن سنةً قد

مرت ويتابع بذكر بعض التفاصيل عن الاستقبال الرائع الذي تلقاه المشروع التجاري. ويختم الكاتب بملاحظة شخصية، ورأي أن المتجر مصدر مسرة.

إتمام مرتبة أكاديمية في الطب - إلى شقيقة

عزيزتي الدكتورة سيس،

أنا فخور بك جداً، جداً. عرفت، بالطبع، أنك ستفعلين ذلك. فعلى مدى حياتنا كلها كنت تصممين على فعل شيء ما، وتفكرين بأسلوب القيام به، وتخططين لطريقة تنفيذه، ثم تقومين بالأمر. وهذا ليس مختلفاً - إلا أنه كان أطول وأصعب.

أنا أدرك أنه لا يزال الكثير من العمل الصعب أمامك، علاوة على فترة إقامة في إحدى المشافي طويلة وممتعة جداً. لكنك ستخرجين من كل ذلك كما قدّرت أن تكوني: طبيبة عظيمة. ستكون حياتك رائعة، ولسوف تقدمين الكثير، الكثير، كما أعتقد، للآخرين.

لك تهانٍ وحبّي،

بن

يستحق الإنجاز المهم رسالة عميقة مكتوبة من القلب. يحب الناس مشاركة المشاعر الجميلة، ولا سيما في مناسبات الإنجاز. كن سخياً بمشاعرك في مثل هذه المناسبات. يتذكر الكاتب هنا تجربة الطفولة التي عاشها الاثنان معاً. اجعل اتصالك ذو طابع شخصي حميم بسرد الوقائع والأحداث، والذكريات وليس بمجرد كلمات أو عواطف مفبركة.

كتابة ذلك: إلى الأصدقاء

خطوبة - صديقين

عزيزي سالي وغاري،

لقد حان الوقت! إننا نقضم أظافرنا أنا وماري بإثارة وترقب عام تقريباً حتى

الآن، ونتمساءل، أيها الصديقان متى ستدركان ما استطاع الجميع أن يروه منذ لقائكما الأول. لقد خلق كل منكما للآخر. فأنتما - كثنائي - مقدر لكما أن تكونا معاً. لا أستطيع إخباركما بمدى راحتنا الآن لأنكما أخيراً أدركتما قدركما.

نعرفكما جيداً. ونعرف كم أنتما رائعان. إنكما تستحقان أحكما الآخر وستحظيان معاً بحياة ملؤها الحب والتي ستكون، كما أتوقع، مادة لأسطورة.

تهانينا، وأفضل تمنياتنا، ومحبتنا،

فرانك وماري

عندما تكتب إلى صديق جيد، تصوره أو تصورها. حادثهما. يجب ألا تختلف الكتابة إلى الأصدقاء عن التحدث إليهم. والمزاح العفوي ملائم ومحبد. لكن احرص على أن يكون عفويًا وليس استخفافاً. شارك المشاعر الجميلة بنية طيبة.

ترقية مهنية

عزيزي جون،

أخبار البارحة عظيمة! ستحصل شركتك على مساعد مدير عظيم. سترفع قسمك إلى ذراً قياسية. والواقع هو أن الشركة أدركت من أنت وما تستطيع فعله يمكن أن يملأ مجلدات عن حكمتك. إن الشركة تعرف أنها محظوظة بعملك مع فريقها.

جون، تهاني!

كاري

جرب أسلوباً جديداً في التهاني على بناء ترقية مهنية. فبدلاً من التبريت على ظهر صاحب الترقية، اعكس الحالة بتهنئة الشركة التي منحت الترقية. والمحظوظ هنا ليس صديقك، بل الشركة التي استخدمته ومنحته ترقية. فليس هناك إطراء أرفع أو أصدق من ذلك.

جائزة

عزيزتي جانيت،

دعيني أضم صوتي إلى جوقة الأصوات المرتفعة بالتهاني على التقدير والشرف الذي تلقيتيه. وقد قال خطاب قبورك المؤثر والسمح الحقيقية: كانت المنافسة غير عادية واستحققت ذلك بشكل غير عادي. مع أنك كنت شديدة التواضع. أعتقد أنه كان واضحاً لأعضاء هيئة التحكيم منذ اللحظة التي قدمت فيها التقرير الأول عن مشروعك: أنك أنجزت شيئاً بارزاً واستثنائياً، شيئاً تجاوز جميع المنافسين.

أنا سعيدة جداً لأجلك، ولي الشرف بأن أكون صديقتك.

تهاني،

سارة.

الجائزة هي اعتراف عام بإنجاز. حتى عندما تنقل التهاني إلى صديق مقرب، قدر طبيعة الجائزة العامة. هنا تضم الكاتبة صوتها إلى «جوقة الأصوات المرتفعة بالتهاني»، فهي تدرك أن صوتها ليس رسالة التهئة الوحيدة التي ستستلمها، ومع ذلك، فإنها تحتفل بالحدث.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى العائلة

ولادة - تهاني إلى أخت وصهر

إم وتد

إذا كنتما في حالة مشابهة للحالة التي مررت أنا وبل بها، فأنتما منتشيان، ومتعبان وخائفان قليلاً الآن. دعوني أخبركما، أما النشوة فلن تنتهي أبداً، ولكن ستتعبان أضعاف المرات، وستشعران بالخوف قليلاً عدة مرات، غير أنكما بدأتما لثو أكثر سنوات حياتكما عطاءً. وستمضيان وقتاً ممتعاً، أيضاً!

تهانينا لكما، بل لكم أنتم الثلاثة. قبلا جيني الصغيرة بالنيابة عني.

مع حبنا،

مارسيا

الولادة حدث مهم إلى درجة أن معظمنا يشعر بعدم كفاءته في إيجاد الكلمات المناسبة، كلمات عميقة ما يكفي للتعبير عن هذه المناسبة. الطريقة المثلى ليست بمحاولة تدبيج خطبة عظيمة أو بالاندفاع في التحليق في الشعر. إنه وقت استدعاء التجارب الشخصية ومشاركتها مع الآخرين. فالولادة بداية رحلة، والقائمون بالرحلة المبتدئون سيقدرّون كثيراً أي حكمة أو معرفة للعاطفة تستطيع مشاركتهم بها. لكن تجنب سرد قائمة النصائح، ولا تخبر الثنائي كيف ينبغي أن يشعرا.

تحية في عيد ميلاد - إلى شقيق

كين،

أهلاً بك في مرتبة الراشدين «الحقيقيين» - أولئك الذين بلغوا الثلاثين! أعرف أنها صدمة، لكن، صدقني، الحياة تستمر، وكما اكتشفت، تستمر لتصبح أمتع مما مضى. وبمناسبة الحديث عن المتعة، آسفة لأنني لن أستطيع حضور حفلتك اليوم، لكنني أتمنى لك المزيد من السعادة وأنت تحتفل بهذا اليوم.

مع حبي، ساندي

غالباً ما ننسى أن أعياد الميلاد هي مناسبات للاحتفال والتهنئة. فكر بإرسال بريد إلكتروني شخصي، سريع كبديل لبطاقة مشتراة من المخزن - خصوصاً إذا كان عيد الميلاد المعني هو حدث مهم، كبلوغ الثلاثين. ركز على الاحتفال وعلى المستقبل بدلاً من مرور الوقت الحتمي.

ترقية - إلى ابنة

سيندي، عزيزتي

أخبرني والدك في هذه اللحظة الأخبار العظيمة عن ترقيتك. لا أستطيع القول أنني فوجئت بذلك، ولكنني سعيدة جداً لأجلك، وفخورة جداً بك. كنت حكيمة باختيارك العمل لدى شركة تقدر، كما يبدو بوضوح، موهبتك وراغبة بمكافأتها، وأعرف أنك ستتابعين التفوق، وآمل أنك ستجدين من خلال التحديات التي ستواجهك ارتياحاً وإنجازات متزايدة.

تهاني وحببي لك، والدتك.

عند تقديم التهاني بمناسبة ترقية مهنية، احرص على تجنب تضمين كلماتك معاني تدل على أن الترقية قد فات موعد استحقاقها على أية حال «حسن، أعطوك أخيراً ما تستحقينه». يجب أن تكون لهجتك إيجابية تماماً. الكاتبة، هنا، تؤكد على أن ابنتها لن تشعر فقط بشعور جيد حيال نفسها وحيال الإنجاز، بل وستكن مشاعر جميلة للشركة التي قدرت موهبتها ومقدرتها.

نشر مقالة في مجلة

العم إد،

قرأت لتوي مقالتك في مجلة فيشينك لايف. يا لروعتها! استمتعت خاصة بشرحك الدقيق لتقنيتك في بناء القصة، وهو شيء لطالما أعجبت به. أشعر الآن كما لو أنني أستطيع محاكاته، إن لم يكن استساخه بشكل مماثل. أنا مسرور جداً لأن مجلة فيشينك لايف نشرت المقالة، وآمل أنها ستكون افتتاحية للعديد من المقالات القادمة. فقد جمعت قراءتها الفائدة والمتعة.

الشيء المؤكد الوحيد الذي يقدره كاتب ما هو أن يُقرأ. عندما تنقل تهانيك على نشرٍ ما، أظهر اهتمامك الحقيقي بقول شيء ذي معنى حول المادة المنشورة. لا تخبر المؤلف أنك استمتعت بما كتب وحسب، بل، إذا أمكن، أخبره عما أحببته في العمل

بشكل خاص. فاللغة الوردية، أو المغالاة، أو المديح المسرف ليس مطلوباً. أما الإطار القائم على أساس واقعي وراسخ فهو أكثر قبولاً وترحيباً.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى الأصدقاء

مساهمة للجماعة

غاربي:

كلمة تهنئة لتمثيك الحسن لاجتماع مجلس الحي ليلة البارحة. كان تقريرك حول منع الجريمة في الجماعة مفصل على نحو استثنائي وبعيد الرؤيا. والأهم من ذلك، فقد كان حافلاً بأفكار عملية وجيدة ضمن مقدرتنا كمنظمة لجماعة. إننا نقدر جميعاً عملك الدؤوب. وقد سررت لأنك في فريقنا.

أفضل التمنيات،

هانا

لا يتوجب على الإنجاز أن يكون حدث العصر ليستحق التهناني. فتوفر الاتصال عبر البريد الإلكتروني جعل تقديم كل أنواع المساهمات سهلاً ومناسباً. أما التوقيت المناسب فأساسي في هذه الاتصالات غير الرسمية. صفها وأرسلها حالما تتمكن من ذلك بعد المناسبة المعنية.

عيد ميلاد

تيري،

كالعادة، هذا اليوم من مفكرتي مرصع بنجمة: إنه عيد ميلادك! آسف لأنني لست في المدينة لأتمكن من الاحتفال به معك، ولكنني أثق بأن أصدقاءك الكثر سيجعلونه مناسبة سعيدة.

انطلق إلى سنة رائعة!

توم

لا تسمح لتحية عيد ميلاد تبدو وكأنها إلزامية. لاحظ التفصيل الذي أورده الكاتب هنا: «هذا اليوم من مفكرتي مرصع بنجمة». لمسة رشيقة كهذه ستجعل المتلقي يشعر بخصوصيته- وهذا هو ما تعنيه تهاني أعياد الميلاد.

جائزة

عزيزي فرد،

قرأت لتوي في مجلة ماركتينك نيوز أن جائزة الغرينغر قد منحت إلى - من؟ - أنت! لو أنها منحت لي، لهاتفتك في الحال في دقيقة من نيويورك. لكن أنت، متواضع جداً حتى أنك لم تنوه إلى الأمر عندما تحدثنا أمس الأول.

إن الفوز بجائزة الغرينغر إنجاز رائع، وقد استحقته بجدارة. كما تعلم، أنت تنضم إلى قائمة مميزة جداً من متلقي الجائزة. لطالما شرفني أن أدعوك صديقي، والآن أنا أكثر فخراً كي أفعل ذلك.

أفضل التمنيات.

راي

إذا عرفت بشكل غير مباشر بإنجاز حققه صديق لك، عبر طرف ثالث أو عبر وسائل الإعلام، أرسل التهئة في الحال. دع أصدقاءك ومساعدك يعرفون أنك تفكر بهم وأنت تهتم دائماً بما يفعلون.

٢٥ كلمة وعبارة يجب استخدامها

مأثرة	يحقق	ماهر
إنجاز	عمل دؤوب	نجاح
جائزة	خبر	ناجح
تهاني	سعيد	فكرة
مسرور	يمدح	انتصار

قيمة	فخور	يستحق
حكيم	تقدير، اعتراف	مميز
مقنع/مُرض	يكافئ	ثابت، دائم

٦ كلمات وعبارات يجب تجنبها

مفاجيء	ورق اليانصيب	يكاد الوقت ينتهي
غير متوقع	محظوظ/	حظ

طلب خدمات

لا أحد يحب طلب المعروف، أليس ذلك؟ فبعد كل شيء، تدريب معظمنا على «أن لا نتطفل» وأن لا نتوقع «شيئاً ما مقابل لا شيء». حسن، هذا صحيح: فليس التطفل على الآخرين والاحتيايل للحصول على شيء ما مقابل لا شيء خيارين جذابين. ولحسن الحظ، ثمة خيار آخر. أعد التفكير في تعريف كلمة خدمة.

فبدلاً من التفكير في طلبك باعتباره أمراً للحصول على شيء ما مقابل لا شيء، انظر إليه باعتباره إعطاء الفرصة لشخص ما بمساعدتك. والكلمة الأساسية هنا هي «الفرصة» لماذا؟

لأن معظم الناس في الواقع يستمتعون فعلياً بمساعدة الآخرين:

- فطلب المساعدة من شخص ما يقوي المساعد.
- وطلب المساعدة هو إطراء وتعبير عن الثقة.
- وطلب المساعدة يمنح المساعد فرصة للشعور بالرضى الذاتي.

تتضمن معظم ديانات العالم عقيدة الإخلاص في التعامل مع الآخرين وهذا يعني أن تقديم خدمة لشخص ما يخلق النية الطيبة التي ستعود بالنفع على المرء الذي قام بالفعل الجميل بالقدر نفسه الذي استفاد منه متلقي الخدمة. ما الفكرة الجوهرية؟ في الواقع إن العالم مستعد وراغب بمساعدتك.

إيجاد طريق القلب

لإيجاد طريق القلب عندما تطلب خدمة، حوّل طلبك إلى فرصة للمساعدة.

ابدأ بتوفير أساس لهذا الطلب. فهذا سيجعلك تتجاوز ما يجده معظم الناس أصعب ما في طلب خدمة: انقل الموضوع ببساطة. جرب إحدى هذه الطرق:

- «إننا أصدقاء منذ زمن بعيد ولذلك أشعر بالراحة وأنا أطلب منك أداء خدمة لي».
- «أنت خبير الحاسوب لذلك أود أن أطلب منك خدمة».
- «أبي، أنا بحاجة إلى مساعدتك».

بعد توفير الأساس لطلب المساعدة، صف ما تريده. وكن واضحاً ودقيقاً. كن واقعياً في طلبك. وقل الحقيقة - لكن لا تقف هناك. استمر بشرح كم ستستفيد من هذه الخدمة. فهذا مهم، لأنه سيتمنح الطرف الآخر مجالاً لتقدير كم بمقدوره أن يساعد.

تجنب المآزق

اختتم الرسالة أو البريد الإلكتروني بتعبير عن التقدير، لكن لا ترتكب خطأ باستخدامك عبارات مثال «أشكرك سلفاً». هذا يعني أنك ضمننت استجابة المرسل إليه. هذا مزعج وقد يسبب الإحراج لكل منكما. بل احرص على التعبير عن شكرك، في محادثة مباشرة، فقط بعد أن تؤمن الخدمة. لا تضمن أبداً الاستجابة كأمر منتهٍ.

وفيما يلي كل المآزق الأخرى التي يجب تجنبها:

- إخبار الطرف الآخر «كم تكره» أن تطلب منه خدمة. فهذا يرسل عدداً من الرسائل السلبية. فهو يشير إلى أن الخدمة غير سارة أو صعبة الإنجاز. وهو يشير أيضاً إلى أنك تشك بكرم الطرف الآخر.
- إبلاغ الشخص الآخر كيف يجب أن يشعر. «أعرف أنك تكره أن يُطلب منك خدمة، لكن...» لماذا تغرس رداً سلبياً؟

- تقليل حجم الخدمة المطلوبة. فمثلاً، إذا كنت تعرف أن أداء هذه الخدمة يتطلب ساعة من الزمن. فلا تخبر الشخص الآخر أنها ستحتاج فقط « لدقيقة أو اثنتين»
- قطع وعود لا تستطيع تحقيقها. «إذا ساعدتني، سأستعمل نفوذي لأحقق لك كذا وكذا» ففي الواقع، مثل هذه الوعود التعويضية ليست طلباً لأداء خدمة على الإطلاق، بل عروض عمل إلى حد ما. لا عيب في صفقات كهذه، إذا طرحتها بصدق. كن مدركاً فقط إلى حقيقة أنها ليست طلباً لأداء خدمة، الذي لا يتطلب تعويضاً ظاهرياً.

قَوْلُ ذَلِكَ: لِلْعَائِلَةِ

طلب إيواء حيوان أليف

أمي، لدي خدمة أطلبها منك. أنا وجيني سنغادر البلدة في الشهر القادم. سنغيب لمدة أسبوع. أكره أن أرسل «فينو» إلى مؤسسة تربية الكلاب لإيوائه طوال هذه المدة.

إنه يحبك ويحب أبي ويحب حديقتهما الخلفية. سنكون جميعاً مسرورين إذا تدبرتما إيواءه لستة أيام ابتداء من ٢ تموز ولغاية السابع منه.

الطلب صريح وواقعي، مع التركيز على ما يحتاجه الكلب ويحبه، أكثر من التركيز على ما يريده صاحب الطلب. والأساس في هذه الخدمة هو كيف يشعر الكلب تجاه الأم والأب وحديقتهما الخلفية. من يستطيع أن يقاوم طلباً كهذا؟

مساعدة مالية

مرحباً، أبي. أخيراً توقفت سيارتي البظلة العجوز نهائياً، وأنا بحاجة لسيارة جديدة. فكما تعلم، السيارة هي الطريقة الوحيدة التي أستطيع أن أصل بها من المدرسة إلى العمل. أبي، عثرت على سيارة مستعملة جيدة (الصنع، الموديل، السنة) بسعر أقل من ١٠,٠٠٠ دولار. أستطيع توفير الأقساط، لكنني بحاجة إلى المساعدة في الدفعة الأولى.

هل تستطيع تسليفي ١٠٠٠ دولار؟ هذا سيساعدني حقاً في ورطتي. لم أتوقع اضطراري إلى شراء سيارة في هذا الوقت.

لا تهك أقاربك. ولا تتأشدهم. ولا تتحب. لا تحاول جعلهم يشعرون بالذنب. اذكر حاجتك وأرفقها بالحقائق الوثيقة الصلة بها. أعط الشخص الآخر المعلومات التي يحتاجها لاتخاذ القرار الذي تريده. لا تحاول اتخاذ القرار بدلاً عنه. هنا، يورد المتحدث حاجته بوضوح: سيارة جديدة، لأن القديمة لا يمكن إصلاحها. وهو يتابع سرد التفاصيل لتدعيم ضرورة حاجته: السيارة واسطة نقل أساسية بين المدرسة والعمل.

لا يطلب المتحدث مبلغاً مبهماً لتغطية نفقات مبهمة، بل يعطي خصوصيات الحالة - الصنع، الموديل، السنة، والسعر. ثم يطلب ما يريده بالضبط، ثم يختم بإخبار والده أن القرض سيساعده. تذكر أن معظم الناس يستمدون الرضى من تقديم العون. فمساعدة شخص آخر عمل يمنحك الطاقة ولذلك فهو تجربة إنجاز وإرضاء.

نصيحة

أمي، أنت وأبي اشتريتما ثلاثة منازل، مما يجعلكما، في نظري خبراء في العقارات. وكما تعلمين، بدأنا لتونا في التفكير بمنزل، وقبل أن نمضي قدماً في هذه العملية، أود أن نمر بكما أنا وإد للتزود بنصيحتكما معاً. وسيكون أي موعد مساء في هذا الأسبوع رائعاً لنا.

يستمتع كثير من الناس بتقديم النصائح لكن، لا ترتكب الخطأ، فطلب المشورة هو طلب خدمة. لا تفكر بأن النصيحة مضمونة حكماً. اطلبها بطريقة تظهر مدى أهمية النصيحة ومدى تقديرك للجهد الذي سيبدل في إسدائها.

قَوْلُ ذَلِكَ: لِلأَصْدِقَاءِ

تغيير موعد عشاء محدد سابقاً

هاري، بدأت أعتقد أن كل ما علّمنا إياه أهلنا هو خطأ. فمثلاً: «خطط للمستقبل.» لقد خططنا موعد عشاء يوم الثلاثاء منذ شهر مضى. كان جدولي

واضحاً. وكذلك جدولك. الآن. وفجأة، احتاج رئيسي لأن أذهب لحل أزمة كبيرة مع أحد عملائنا الكبار خارج البلدة. أعرف أن هذه الرسالة قصيرة. لكن هل نستطيع وضع موعد جديد؟ أعرف مدى صعوبة إعادة ترتيب جدول مواعيدك، لكن أنا ودان نرغب حقاً أن نكون معكما أنتما الاثنان، وأنا لا أستطيع أن أتخلص من هذه الرحلة. تغيير الخطط الموضوعية باهتمام قد يكون مزعجاً جداً. هذه المتحدثة هيأت لها بفرح لطيف وأتبعتها بشرح واضح للمشكلة الطارئة على جدولها. في حال كهذه، رغم أنه لا يجب عليك أبداً أن تملّي على الشخص الآخر كيف يشعر أو أن تحبطه بالإشارة إلى أن الخدمة المطلوبة صعبة أو مليئة بالمشاكل. فمن الضروري أن تدرك أن ما طلب يستدعي بذل الجهد ويؤدي إلى عدم الرضا. لا تزد مشاعر الشخص الآخر باللوم الواجب، بل قدر الجهد المطلوب.

مرجعية في العمل - اتصال هاتفي

مرحباً، بيتي. أنا سارة. التقيت بإحدى صديقاتك البارحة، يونيس وويليامز، والتي تبين أنها تبحث في السوق عن أجهزة دقيقة جديدة. أرغب ببيعها واحداً فعلاً. أطلعتها بالطبع على نشراتنا وناقشت بضعة خيارات معها، لكن ليس هناك شيء أؤمن وأنفع بالنسبة لي من بضعة كلمات حسنة من قبلك. هل تستطيعين أن تهتفي لها اليوم لتخبريها أمراً أو اثنتين عني؟ إنها مهتمة على وجه الخصوص بخدمة الزبائن بعد البيع، لذا، أعتقد أنه إذا أمكنك التحدث عن سياسة «عدم الانتظار» التي نتبعها، أبداً، عندئذ ستتعامل معنا. إنها سيدة لطيفة. وسأستمتع بالتعامل معها.

هذا مثال جيد عن الطريقة المباشرة. ليس هناك بناء دراماتيكيّاً للخدمة. الطرف الآخر لا يبقى منتظراً بشك. بدلاً من ذلك تطرح الحقائق :

١. قابلت صديقة لك.

٢. أريد بيعها شيئاً ما.

٣. ستكون مساعدتك ثمينة.

لاحظ أن المتصلة حريصة على الإشارة إلى أن إيونيس وويليامز مهتمة تحديداً بشراء الجهاز. من المهم بالنسبة للشخص الآخر معرفة أنه باتصالها بإيونيس، لا تساعد فقط الشخص الذي يطلب الخدمة، بل وستساعد أيضاً صديقتها الأخرى، إيونيس وويليامز. أي أنها ستساعد البائع وكذلك الزبون.

المتصلة في هذه الحالة أيضاً حريصة على اتباع قاعدة مهمة عندما تطلب توصية أو مرجعية: أعط الشخص الآخر شيئاً ما ليقوله. لا تطلب فقط مرجعية أو توصية. قدم عبارة أو اثنتين لتتم مناقشتها - في هذا المثال، ذكر سياسة خدمة الزبون «لا تنتظر».

أخيراً، لاحظ كيف تظهر المتصلة الاهتمام بإيونيس وويليامز، والتي هي في النهاية، صديقة الشخص الذي تطلب منه الخدمة، فهي ليست مجرد زبون، بل «سيدة لطيفة» والتي سيكون العمل معها ممتعاً. استغل أية فرصة لتقديم نفسك كشخص غير أناني. ركز على احتياجات ومشاعر الآخرين - خصوصاً عندما تطلب خدمة لنفسك.

مساعدة في النقل

بن، أنت صديق جيد ورجل قوي، وهذان هما سبب اتصالي بك. لقد اشترت لتوي أريكة من المرأة المسنة التي تقطن أسفل البناية. إنها في حدود الثمانين عاماً، وأعتقد أنك ستقدر امتناعي عن طلب مساعدتها في حمل الأريكة خارج شقتها. لذا، هل لك أن تقدم لي يد العون؟ لقد استعرت شاحنة للنقل غداً بعد الظهر، إذا استطعت القدوم...

بدأ هذا المتصل شبه مازح، بتقديم الأساس لطلب خدمته. صديقه هو صديق و«رجل قوي» معاً. هذه اللمسة اللطيفة في الإطراء تمهد الطريق لأجل الطلب. ويعتمد المتصل على المزاح بالشرح لما لا تستطيع السيدة العجوز الضئيلة مد يد العون له. مرة أخرى، هذا يخدم بالمحافظة على لهجة الطلب خفيفة، ولكنه يشير

أيضاً إلى عدم توافر شخص آخر لهذه المهمة، لذلك يشدد الحاجة لمساعدة الصديق. أخيراً، يوضح المتصل أنه قد حضر مسألة النقل، التي لا تزيل القلق فقط بأن الصديق على وشك الاتصال لتقديم النقل / واسطة النقل، بل وتضيف المزيد من الإلحاح على الطلب: يجب أن يتم العمل غداً بعد الظهر. عند طلب خدمة، من المهم إزالة أي غموض. وضح ما تحتاج إليه، ومتى تحتاجه، لكن تجنب أن تجعل تلك المعلومات تبدو وكأنها أمر. كن حريصاً على تقديم سبب للموعد النهائي.

كتابة ذلك: إلى الأسرة

مساعدة مالية. رسالة إلى أخت

عزيزتي مارج،

الخبر الجيد هو أنني سأبدأ عملاً جديداً في الأسبوع القادم، في شركة آكم، وبزيادة ١٥ بالمئة على ما كنت أتقاضاه في عملي السابق. أما الخبر السيئ فهو أن جماعة بطاقة الائتمان يتربصون لي، ولن أحصل على أي شيك مدفوع قبل ثلاثة أسابيع. هل تقرضيني ١٢٥٠ دولاراً حتى الثلاثين من الشهر الجاري؟ سأستطيع أن أعيد لك المبلغ كاملاً في ذلك الوقت، مارج، هذا ليس أمر حياة أو موت، ولكن القرض سيبقي بطاقة ائتماني سليمة. وستكون هذه مساعدة عظيمة لي. تستطيعين الاتصال بي في المنزل.

مع حبي،

توم

طلب الدين صعب، ويجد بعض الأشخاص الكتابة أسهل من الطلب. يفتح الكاتب بالخبر الإيجابي والتي تشير إلى قدرته على رد الدين الذي على وشك أن يطلبه. وفي الوقت نفسه مدى حاجته الملحة للمبلغ. ثم يقوم بتوضيح مدة الدين

القصيرة الذي يطلبه، ولكن أيضاً إلحاحه. الكاتب دقيق جداً حول سبب احتياجه للنقود، وكم يحتاج، والمدة التي يحتاجها، متى وكيف، وكيف سيرجعه. تفاصيل كهذه تكون حاسمة عندما تطلب ديناً. أخيراً، يقدم الكاتب حاجته بشكل واقعي: لن تنتهي حياته إذا لم تستطيع شقيقته إقراضه النقود، لكن وضعه مع شركة بطاقة الائتمان سيحطم. لا تعرض الشخص الذي تطلب منه الخدمة لضغط ماضل أو مزيف. اطرح حالتك بشكل كامل وبصدق. لا تصغر حاجتك ولا تبالغ بها.

تمديد الموعد النهائي لإعادة دفع قرض

رسالة إلى شقيقة

عزيزتي مارج،

تعرضت هذا الشهر، لنفقات غير متوقعة، متضمنة حاجتي المبالغتة لإصلاح جهاز نقل الحركة في سيارتي. هل لك تمديد موعد إعادة دفع قرضي ثلاثين يوماً، إذا أمكنك ذلك؟ وإذا كان ذلك سيساعدك، أستطيع دفع النصف الآن والباقي في الثلاثين من الشهر القادم.

أتخيل أنك كنت تعولين على أن تحسلي على القرض كاملاً في نهاية هذا الشهر، لكن إذا كنت تستطيعين الانتظار لثلاثين يوماً آخر، فسيكون ذلك عوناً عظيماً لي.

تستطيعين الاتصال بي على رقم المنزل ٥٥٥-٥٥٥-٥٥٥

مع حبي،

توم

إذا كان طلب قرض صعباً، فإن طلب تمديد دفعه قد يكون أصعب. لا تستسلم لمشاعر الذنب أو الارتباك. فالقيام بذلك سيجعل الطرف الآخر يشعر بالسوء، بل حتى أسوأ، ممتعضاً من الضغط العاطفي. والطريقة المثلى هي أن تعبر عن نفسك بلغة حيادية عاطفياً. قدم الحقائق، ومن ضمنها المشكلة أو المشكلات التي تمنعك

من موافاة الموعد الأصلي واقتراح بديل عن الموعد الأصلي. فاقتراح خيارات بديلة لدفعات مستحقة أو لدفعات متأخرة يسمح للطرف الآخر بتجنب الشعور بالغبن أو الخداع.

كلام في اجتماع

العمة العزيزة إيدا،

إنك راوية قصة ممتازة. أنت تعرفين ذلك كما أعرفه، ويعرفه كل فرد في عائلتنا. أود أن أطلب منك تشاطري موهبتك جمهوراً أوسع قليلاً. أعضاء نادي (ترافيل كلوب).

نحن مجموعة من حوالي خمسين رجلاً وامرأة. الأغلبية نساء. يجتمعون مرة في الشهر ليتبادلوا قصص ونصائح السفر. وقد خطر لي فجأة أن لديك أفضل قصص رحلات من أي كان سمعت منه، أو قرأت له في هذا الحقل.

هل لديك رغبة بالتحدث إلينا لنحو أربعين دقيقة؟ سيكون ذلك مسلياً لك، كما أعتقد، وأعرف أنه سيكون شيئاً ممتعاً لأعضاء نادينا. اللقاء بعد التالي. في ٨ نوفمبر. سيكون مفتوحاً من الآن. أرجو أن تكلميني وتقولني لي إنك ستأتين وتتحدثين إلينا.

لك محبتي،

بتي.

إن الإطراء، عندما يُبلِّغ بصدق ويكون صاحبه جديراً به حقاً، يكون مقنعاً جداً. لدى الكاتبة أسباب وجيهة لدعوة عمتهما للحديث في النادي، وإبداء هذه الأسباب يتضمن التقدير الصادق لموهبة المرأة كراوية للحكايات. والكاتبة لا تناشد ولا تتوسل، بل تدع أسبابها تقوم بالإقناع على نحو حكيم لها. إنها تطلب من عمتهما أن تفعل ما هي جيدة في فعله بموضوعية.

كتابة ذلك: إلى الأصدقاء

وظيفة لِقريب

عزيزتي ماري،

لقد أقسمت أنني لن أفعل ما أنا على وشك فعله: الطلب من صديق أن يقابل واحداً من عائلتي من أجل وظيفة. حسن، يستطيع كلانا التوقف عن الأنين، لأن المفاجأة السارة هي أن ابن أختي، غاري أنجر، شاب ذكي ومتلهف ومبهبج تماماً والذي على وشك التخرج من الجامعة الحكومية في المرتبة الأولى بالمحاسبة وبمعدل عام هو ٨٠٣. وقد تدرّب لموسمي صيف في شركة آكم، التي تستطيع مديرتها العامة، كلارا ويكس، أن تقدم أية مراجعات تطلبها.

ماري، في كل الأحوال، أظن أنني لا أشعر بالذنب لحنثي بوعدي، إذا كنت ميالة لمقابلة غاري يمكنك أن تكالمينه مباشرة على الهاتف رقم ٥٥٥ ٥٥٥ ٥٥٥ أو، إذا كنت تفضلين مكالمتي أولاً اتصلي على الرقم ٤٤٤٤ ٥٥٥ ٥٥٥. كلانا يقدر اهتمامك. تمنياتي الطيبة لك، مايك

إن الطلب من صديق أن يهتم بقريب من أجل وظيفة هو طلب هام. ويجب أن يقدم بطريقة ودية وعملية، مع التأكيد على ما ينبغي على المرشح أن يقدم. أكد أهمية القيمة المرجعية بدلاً من حقيقة الصداقة.

لاحظ أن هذا الكاتب يعترف بأن الضغط على صديق لمقابلة قريب بشأن فرصة عمل قد يضع الصديق في موقف دفاعي. بعد كل شيء، فإن المرجعية لا تأتي من مصدر محايد. ولهذا السبب، يبدأ الكاتب بعرض مسألة الناس الذين يزكون الأقرباء للوظائف بخفة. أحياناً، من الأفضل أن تبدأ طلب إسداء الخدمة بتصفية الجو.

تزكية

عزيزتي كارلا، هل تستطيعين مساعدتي؟

لقد أجريت مقابلة لدى شركة سميث لمركز معاون مدير في واحد من أفضل متاجرهم الفرعية. ومفهوم، إنهم يبحثون عن شخص موثوق مائة بالمائة مع مجموعة من العمال المهرة. لدي مرجعيات عمل واسعة، لكنني فكرت أيضاً أنه سيكون عظيماً أن أدع هؤلاء الناس يتحدثون إلى أحد أقرب أصدقائي.

هل يمكنك أن تكلمي جاين كلارك . وهي مديرة المصادر البشرية . على الرقم ٥٥٥ ٥٥٥٥ ؟ يمكنك أن تتحدثي إليها عن صداقتنا، ولا سيما، عن العمل الذي قمنا به معاً لمنظمة كوميونيتي تشيست. إن كلماتك الطيبة ستعني لي الكثير.

مع امتناني،

أموس

غالباً ما تكون تزكيات العمل من الأصدقاء إضافة مفيدة إلى التزكيات من الزملاء والمساعدين المهنيين. كن متأكداً من توفير كل مصادر المعلومات الضرورية. لا تحاول إملاء ما ينبغي أن يقوله الشخص، بل اشعر حراً في عمل بعض التذكيات أو أكد على موضوع أو اثنين.

مكان للإقامة

عزيزي فران ودان،

سأمر عبر ديترويت في نهاية الشهر لحضور مؤتمر شركة ودجيت وأود أن أمزج العمل بالمتعة بالإقامة معكما بدلاً من الفندق. هل يمكنكما أن تستضيفاني . وتتحملاني . لثلاثة أيام، من التاسع والعشرين ولغاية الحادي والثلاثين؟ ستكون نهاراتي مشغولة بالمؤتمر، لكن الأمسيات ستكون حرة، وسيكون عظيماً أن ألتقي بكما .

أرجو أن تكلماني على الرقم ٥٥٥ ٥٥٥ ٥٥٥٥ . لا تقلقا إذا لم تتمكننا من تجهيز متسع لي، مع أنه سيكون رائعاً أن نمضي بعض الوقت معاً، وأنا حقاً أريد أن أرى منزلكما الجديد .

تمنياتى الطيبة لكما،

باول.

يجعل هذا الكاتب الأمر جلياً أنه يريد أن يبقى مع صديقيه، لكنه حذر أيضاً في تلافي ممارسة ضغط غير مناسب. وقد اختتم رسالته بترك صديقيه يعلمان ذلك، إذا لم يتمكننا من توفير متسع له، فلن يخلق ذلك مشكلة. والأمر دائماً هو أن المرغوب أكثر أن تُوَطر طلب الرغبة على نحو إيجابي قدر الإمكان.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى العائلة

القيام بشراء

جيني -

أحد الأشياء القليلة التي لا أحبها في العيش في سمولفيل هو غياب أي شيء يشبه من بعيد أو قريب المخزن اللائق لبيع المواد الغذائية. إنني حقاً بحاجة إلى جينة غودا الرائعة، وأنت، يا أختي العزيزة، الشخص الوحيد الذي أستطيع الثقة به لشراء بعضها لي. فأنت تعرفين ما الجيد، وما أحب.

أرجو أن تشتري نصف باوند من النوع الأفضل. دعي المتجر يرسلها مباشرة إلي، ودعهم يرسلون الفاتورة مباشرة أيضاً. ليس ثمة داعٍ للعجلة، لكنني أحتاج إلى الجينة لحفل سأقيمه في الخامس والعشرين من الشهر الجاري. الناس هنا لم يتذوقوا تلك الجينة الرائعة أبداً، وهكذا فإن خدمتك ستقدم لنا الكثير.

مادلين

أحياناً يكون مسلياً أن تصوغ الحاجات الروتينية وحتى المعيشية بلغة ملونة. دع حسك بالفكاهة ينقل عاطفتك لمن ترأسله.

اكتشاف ماد منسية

ماما،

البارحة، كنت أبحث عن الكتاب السنوي للمدرسة الثانوية. وقد بحثت لساعة أو نحوها قبل أن أتأكد من أنني لم أجلبه معي وأنه لا يزال في البيت، في مكان ما في العلية. إنني أحاول الاتصال ببعض أصدقائي القدامى، وأحب أن أراجع الكتاب السنوي لثانويتنا. هل أستطيع أن أطلب منك البحث عنه في العلية قبل أن آتي لزيارتك يوم الأحد القادم؟ أنت تعرفين تلك العلية أكثر مني.

لك محبتي،

غلين

الرسالة الالكترونية السريعة وسيلة مناسبة لنقل طلب من أجل إسداء خدمة بسيطة لأنك لا تريد مطلباً أن يأتي عبر أمر أو طلب، فكر بصياغته كسؤال: هل يمكنني أن أطلب منك البحث عنه في العلية قبل مجيئي لزيارتك يوم الأحد؟ فهذا يلفظ اللهجة بشكل طبيعي.

استعارة مادة ما

باتي

أنا سعيدة للغاية لأنك ستأتين إلى الحفل ليلة الجمعة. هل أستطيع استعارة زبدية البنش الكبيرة الجميلة لهذا الحدث منك؟ أعرف كم تقدرين قيمتها، لكنني أعدك أن أحرسها بحياتي. يمكنني أن أخذها بعد ظهيرة أو مساء الخميس.

دوريس

تمهد الكاتبة الطريق لطلبها البسيط بذكر إقامتها لحفل وشيك وتذكير باتي بأنها ستكون جزءاً من المحتفلين. لاحظ أن الكاتبة تشير إلى تقديرها لقيمة المادة التي تطلب استعارتها. فالمعير بعيد النظر يود أن يعرف أن كنزه سيكون محروساً ويعامل بعناية.

إرساله بالبريد الإلكتروني: إلى الأصدقاء

جليس منزل

عزيزي إد،

أنا وماغي نخطط لقضاء ثلاثة أسابيع عطلة هذا الصيف خلال آب، وقد خطر لنا أننا سنكون أكثر راحة بمغادرة المنزل إذا ما عرفنا أن المنزل يراقبه صديق موثوق. إد، هل تستطيع أن تكون جليس منزل خلال آب؟ نعرف أنه ليس هناك ما هو مثل البيت، لكن جيد أيضاً أن تغير المشهد مرة لبعض الوقت، وسيكون مرحباً بك أيضاً لاستخدام عضويتنا في حوض سباحة الحي في وقت سفرنا. وبالنسبة للضيوف، وجه الدعوة لمن تريد. فمزلنا سيكون منزلك. نريد أن تكون مرتاحاً. لأننا نريدك أن تقول نعم. كيف تفكر بالأمر؟

صديقك،

نات

إن اللهجة الممازحة الخفيفة مناسبة بين الأصدقاء المقربين. هنا يمارس الكاتب قليلاً من الضغط اللطيف في النهاية: «نريدك أن تقول نعم.» مع أصدقائك المقربين جداً، يجب أن تكون حراً لتعبر بصراحة عما تريد.

نصيحة

جاك،

أحتاج نصيحة شخص ما ذي ذوق وخبرة في ديكور المنزل. وما دام منزلك هو الأكثر جمالاً من أي منزل زرته أبداً، فأنت مرشحي. هل ستكون قادراً على مرافقتي هوم شوكايس يوم الجمعة أو السبت لمساعدتي في اختيار بعض ورق الجدران؟ أنا حقاً لا أستطيع أن أتخذ قراراً في مثل هذه الأشياء، وأنا بحاجة إلى كل نصيحة ذكية أستطيع الحصول عليها. سوف أصطحبك إلى الغداء بعد ذلك. هل هو موعد؟

احترم الشخص الذي تسعى إلى نصيحته. أثبت كم تقدر رأيه.

عموماً، الأفضل أن تبقي طلب إسداء خدمة مميزاً عن اقتراح العمل خدمة مقابل خدمة (افعل هذا من أجلي وأنا سأفعل ذلك من أجلك)؛ ومهما يكن، لا شيء خطأ بأن تدمج رمزاً متواضعاً من الامتتان بالطلب الذي تقدمه. هنا، على سبيل المثال، تضمن الكاتبة دعوة إلى الغداء، وبذلك ينتقل طلب إسداء الخدمة إلى شيء ما من حدث اجتماعي (هل هو موعد؟) .

٢٥ كلمة وعبارة يمكن استخدامها

يكيف - يجهز - نصيحة - يقدر - مساعدة - مهتم - حريص - يعتبر - اعتبار
هلا - استطعت

استشارة - صديق - ممتن - عظيم - يساعد - مهم - حكم - يصنع
فرقاً كبيراً - يحتاج - إذن
من فضلك - أرجو - طلب - شكر - فكرة - وقت قيم - ذو قيمة - نفيس
حكمة

١٨ كلمة وعبارة يستحسن تجنبها

جرافة - مزلقة - فرصة العمر - الموعد النهائي - يأمر - لا تقل لا - أكره السؤال لن
أزعجك ثانية أبداً - سأحك ظهرك إذا حككت ظهري - خدمة مقابل خدمة - يلح
يجب - شيء مزعج - يتطلب - يندفع - سيكون هذا سهلاً - لا تستطيع أن
ترفض - لا تستطيع أن ترفضني - يجب عليك - لا تود أن تفعل ذلك - لكن .



الدعوة والترحيب

تلتمس الدعوات، تحقيق رغبة وتقديم إطراء في آن واحد. إنها تلتمس حضور رفقة شخص ما، حتى عندما تطيل الإطراء في عرض مشاركة وقتك الثمين مع آخر. إذا قاربت الدعوات من هذا المنظور، فستجعلها مؤثرة و تلامس شغاف القلب. ويرتبط فن الترحيب بالدعوة على نحو وثيق. والترحيب في الواقع، هو دعوة عريضة لوافد جديد من أجل الانضمام إلى فريقك أو مجموعتك أو حلقة أصدقائك. قارب الترحيب من المنظور المزدوج نفسه الذي يحكم الدعوات، فالترحيب بشخص ما هو عمل ينجم عن كرم كبير ومد يدك نحو وافد جديد هو أيضا « التماس من أجل استحسان موافقة ذلك الشخص لك وما عليك أنت ودأرتك أن تقدمه.

إيجاد الطريق إلى القلب

الدعوات أفعال متوازنة، فأنت لست بحاجة إلى تضمين رسالة التحية بالتماس من أجل رغبة بالرفقة المناسبة، بل عليك أن تتقل بأسلوب صادق ودافئ دون تجاهل وضوح الدعوة باعتبارها رسالة ذات معلومات واضحة ومحددة، من؟ ما؟ متى؟ أين؟ لماذا؟ يجب الإجابة عن كل من هذه الأسئلة الخمسة في الدعوة الفاعلة. وبالتالي فإن فقدان أي من هذه العناصر الخمسة سيفشل الدعوة مهما كانت دافئة وصادقة. دعونا نلق نظرة أقرب:

- من هو الشخص أو الأشخاص الذين تدعوهم، كن واضحاً في ذلك. هل هو الزوج أو شخص آخر مهم موضع ترحيب؟ ماذا عن الأطفال؟
- ما هي أولاً وقبل كل شيء المناسبة. كن واضحاً «بشأن الغاية من الحدث - حفلة

عيد ميلاد، حفل عشاء، احتفال بيوم عطلة، مهما كان. ويجب أن تحدد دعوتك نوع الرد الذي تريده. إذا كنت تريد ممن ترأسه أن يتصل و يخبرك في ما إذا كان يستطيع الحضور، أم لا، كن متأكداً من أن تطلب رداً. وإذا كانت الدعوة رسمية تماماً، يمكنك أن تكتب عبارة (الرجاء الرد) في مكان ما في الدعوة، متبوعة برقم هاتفك، وإذا كان ضرورياً، أضف التاريخ الذي تود أن يأتيك الرد فيه. ويعد وعدك بالمكالمة الهاتفية للتأكيد بديلاً عن التماس الرد. إذا قدمت مثل هذا الوعد، تأكد من فعل ذلك، أي اتصل حقاً، إذا كنت ستدعو عدداً «كبيراً» من الناس إلى حدث ما، فكر باستبدال عبارة «الرجاء الرد في حال الاعتذار عن الحضور» وبهذه الطريقة يكون فقط على الذين لا يمكنهم الحضور أن يتصلوا بك.

تأكد من أن تضمن دعوتك أي «ما» خاصة أخرى. فعلى سبيل المثال، يمكنك أن تحدد ما عليهم أن يلبسوا - «وضع ربطة عنق سوداء» «تعال كما ترغب»، «اجلب معك عدة سباحتك»، وما تراه مناسباً. ويمكنك أن تسأل المدعويين للمساهمة بأطعمتهم أو شرابهم المفضل.

- متى، ينبغي أن تحدد تاريخ ووقت الحدث. كن محدداً.
- أين؟ لتحديد المكان. مرة ثانية، كن محدداً وتحاشّ التشويش. قدم عنواناً دقيقاً. وإذا كان الحدث سيقام في مطعم، قدم الاسم الصحيح وضمنه العنوان. وهذا مهم على نحو خاص إذا كان المطعم واحداً من سلسلة في مواقع متعددة. كن متأكداً من تقديم إرشادات واضحة ودقيقة إلى الموقع.
- لماذا؟ لتحديد الغاية من المناسبة. هذا لا يعني أن كل الحفلات يجب أن تركز على مناسبة محددة كيوم ميلاد، ذكرى سنوية، ومثل ذلك، إذ يمكنك حتى أن تدعو إلى حدث خاص غير محدد: من فضلكم احضروا حفلي «مرّ زمن طويل منذ أن رأى أحدنا الآخر». حدد مثل هذه التفاصيل حفل كوكتيل، حفل عقد اتفاق، حفل لعبة بولينغ (تعالوا لنشاهد معا المباراة الكبرى على التلفزيون)، حفل عشاء...

تذكر أن تبادل رسالة الترحيب شبيهة بالدعوة في أنها امتداد لضيافتك وكرمك حتى ولو كانت متزامنة مع طلب أن يقبل القادم الجديد عرض صداقتك. وإشارات الترحيب المؤثرة تميز أيضاً أن متلقي الرسالة، كوافد جديد، هو على وشك خوض بعض التغيير. فمعظمنا يجدفي التغيير متعة ونشاطاً، وأحياناً أنه مثير للأعصاب ومثير للقلق، يمكن لدفع ترحيبك يمكنه أن يذهب بعيداً « بالتأكيد على متعة التغيير بينما يقلل القلق الذي يصاحب ذلك. فإطالة رسالة الترحيب هي أكثر من فعل مهذب؛ إنها مناسبة لجعل الشخص الآخر يشعر شعوراً جيداً حيال الأمر وحيال المجموعة التي سينضم إليها وحيالك أنت أيضاً.

تجنب المأزق

المشكلة الأكثر جدية وشيوعاً في معظم الدعوات هي الفشل في الإجابة على نحو كامل و دقيق وواضح عن الأسئلة الخمسة من؟ ما؟ متى؟ أين؟ و لماذا؟ فالدعوات يجب أن تقدم الفرحة والفرح فحسب. والفشل في تقديم كل المعلومات المناسبة وعرضها بوضوح لا يبعث السرور في النفس، بل الإحباط و السخط وحتى القلق.

ثمة مأزق آخر للدعوة هو تجاهل أخذ أفضلية تامة في مناسبة ممتازة من أجل التواصل، ففي حين أن على كل الدعوات أن تتضمن إجابات عن الأسئلة الخمسة، على الدعوة النابعة من القلب أن تتضمن أشياء أكثر أيضاً. اغتتم فرصة أن تنقل شيئاً ما من مشاعرك عن الشخص الذي تدعوه.

تبدي لفتات الترحيب، لحسن الحظ، مأزق قليلة، فأى تعبير من الترحيب سيكون مقبولاً ورغم ذلك، تجنب ما يلي:

- أن تقحم نفسك، أو تفرض شخصك على القادم الجديد، فقد يستغرق الوافد الجديد أسابيع أو شهوراً أو أكثر ليشعر بالراحة على نحو كامل في البيئة الجديدة، هذا طبيعي، لا تفرض الأمر بكلام من نوع أنك تريد أن تكون الصديق الأفضل لذلك الشخص. أو أنك تنوي أن تقدمه (للجميع).

● جعل الوافد الجديد يشعر بالقلق بشأن ملاءمته، لا تشر ضمناً إلى أن الوضع الجديد محضوف بالمخاطر. أي تحاشي أقوال مثل، «تحتاج إلى شخص ما ليعرفك بظروف هذا الوضع فالأشياء يمكن أن تكون معقدة جداً هنا». أو «دعني أرشدك عبر حقل الأنغام هذا». ركز على الأشياء الإيجابية دوماً فقد يحتاج الوافد الجديد إلى إرشاد، لكن يجب تحاشي الجوانب السلبية لهذه الرسالة في خطاب الترحيب الأولي.

قَوْلُ ذَلِكَ: لِلْعَائِلَةِ

غداء - مكالمة هاتفية للأم

ماما، مرحبا. هل يمكنكني اصطحابك إلى الغداء يوم الأربعاء؟ كنت أفكر بمطعم فايبوس، لنقل، عند الساعة الواحدة، تعرفين أين يقع فايبوس، على زاوية الشارع الرئيس والجادة الخامسة. لقد مضى وقت طويل منذ أن خرجنا معا واسترخينا وتحديثنا. إنني أشتاق إلى الحديث معك حقاً، خاصة وأني لدي الكثير لأخبرك عنه. تقول هذه المكالمة الهاتفية الوجيزة كل شيء في كلمات قليلة تتضمن كل المعلومات التي على دعوة مؤثرة أن تتضمنها وعلاوة على ذلك تنقل دفئاً «حقيقياً» ورسالة حب لا يمكن الخطأ فيها.

حفلة مفاجئة لزوج - مكالمة هاتفية إلى أخت

شيريل، اخطط اليوم لحفل ميلاد لسام في الثالث والعشرين، سأرافقه إلى العشاء في مطعم جونسون. هل تعلمين أين يقع؟ حسن، أنت وبن تستطيعان أن تعرفا موقعه، أليس كذلك؟ رائع!

يجب أن تكوني هناك عند الساعة السادسة والنصف، ليس بعد ذلك. اذهبي إلى الغرفة الخلفية. تمت دعوة مجموعة كبيرة من الأشخاص. سأتي برفقة سام في الساعة السابعة. تعرفين ماسيحدث: سيهتف الجميع معاً وبصوت عالٍ مفاجأة!

سأقدم طعام العشاء والمشروبات. سيبتهج سام لقدومكما، وسأكون سعيدة للغاية إذا استطعتما المجيء! من فضلك، ابق كل ذلك مفاجأة، وكوني متأكدة أن بن لن يفشي الأمر.

تغطي هذه الدعوة غير الرسمية كل القواعد المتعلقة بالمعلومات اللازمة، مع تأكيد على جانب المفاجأة في الحفل. كن متأكدا «دائماً» من تضمين أية توجيهات خاصة يمكن أن تجدها ضرورية؛ في هذه الحال تذكير المتحدث لأختها بأن تكون حريصة على تلافي إفساد المفاجأة.

ترحيب بزيارة بلدة جديدة - مكالمة هاتفية إلى ابن أخت

ابن عمي، مرحباً، أهلاً بك في بلاينفيل. ليس لديك فكرة كم أنا مسرور لاستقبالك في البلدة، سيكون ذلك كما في الأزمنة الماضية، عندما اعتدنا أن يزور كل منا منزل الآخر، كما لو كنا فتيانا ثانية.

اسمع، دعني أعطيك يوماً أو اثنين لتستقر، ثم سأقلك في سيارتي في كل أرجاء البلدة لأريك أمكنتي المفضلة للتبضع وتناول الطعام. ثمة متاجر ومطاعم كثيرة رائعة جداً في البلدة، أعتقد أنك ستفاجأ على نحو سار كثيراً»، سأكلمك يوم الأربعاء. وفي غضون ذلك، إذا كان ثمة أي شيء يمكن أن أفعله لمساعدتك في إيجاد طريقك أو الاستقرار، فقط اتصل بي.

يدرك المتصل أن رسالة الترحيب ينبغي أن تساعد على تخفيف القلق من التغيير. إنها تسترجع الماضي مباشرة، مشيرة إلى أن تجربة ابن العم الجديدة سوف تكون مماثلة للأزمنة الماضية و يواصل المتصل تقديم إرشاده وجعل البلدة الجديدة تبدو مضيافة، ومهما يكن، فهو حذر أيضاً من إقحام نفسه على القادم الجديد. إنه يدرك الحاجة إلى يوم أو اثنين للاستقرار وأخيراً يحدد المتكلم يوماً معيناً للاتصال الثاني، فرسالة الدفء العاطفي لا تحتاج إلى أن تكون غائمة ومشوشة، فالمعلومات الواضحة والخطط المحددة، بلا شك، لا تتعارض مع التواصل القلبي الحميمي غير الرسمي.

قَوْلُ ذَلِكَ: لِلأَصْدِقَاءِ

دعوة عشاء

لاري، أنا سعيد للغاية باتصالك، كنت على وشك مكالمتك هذا المساء لأدعوك و بات إلى العشاء في منزلنا. كنت أتحدث أنا وسارة مدى سعادتنا بلقائكم في الشهر الأخير، لدينا أشياء كثيرة مشتركة، وقد فكرنا أنها فكرة عظيمة أن ندعوكم أنتمما الاثتان ثانية، كنا نفكر في أسبوع ابتداء من الجمعة - الخامس من الشهر - لنقل الساعة الرابعة. يمكننا أن نبدأ بتناول الشراب.

لم لا تحدث بات بذلك وسأكالمك هذا المساء، قرابة التاسعة، يسعدنا أن نلتقي بكما أنتمما الاثتان.

لا تتوقع في حال توجيه دعوة تلقائية مباشرة انتزاع رد محدد نهائي. فهنا ينقل المتكلم حماسه للزوجين اللذين يدعوهم، لكنه يدرك أن الرد على دعوته يتطلب استشارة لاري لبات، و بدلاً من وضع عبء الرد على المدعو يعرض المتكلم الاتصال لاحقاً» من أجل مكالمة لاحقة، هذه استراتيجية جيدة، غير أنها تتطلب من المضيف أن يتأكد من أن يجعل المكالمة التالية مكالمة محددة التاريخ.

ترحيب بعضوية في منظمة اجتماعية - مكالمة هاتفية

مارتي، اجتماعك الأول غدا «مساء» لهذا مثير لنا جميعاً، لا أستطيع الانتظار إلى تقديمك للجميع، لدينا منظمة عظيمة ذات أعضاء ودودين وممتعين للغاية. أنا مسرور جداً أنك تتضم إلينا، وأعلم أنك ستكون مسرورا «أيضاً، فالمنظمة ليست وسيلة عظيمة للقيام بعمل وخلق الصلات الاجتماعية، بل إن وجودك مع مجموعة من الناس الذين يسعدهم أن يكونوا معاً» هو تسلية خالصة أيضاً.

هل لديك كل المعلومات التي تحتاجها؟ الوقت والمكان؟ هل تحتاج إرشادات إلى

المطعم؟

المتصل معني بتعزيز قرار صديقه بالانضمام إلى المنظمة ويطمئنه بأن العضوية توفر عملاً «قيماً» ومنافع اجتماعية وهي تسلية خالصة أيضاً « وهدف المكالم هو الاطمئنان أن صديقه يشعر جيداً» بشأن ما يقوم بعمله، لاحظ أنه يؤكد على المتعة التي هو والأعضاء الآخرون يشعرون بها إزاء العضو الجديد .

لقد حرص على تجنب الاشارة إلى أن العضو الجديد سيُحاكَم أو يُقيَّم في أية طريقة، ولم يوح بفكرة أن صديقه محظوظ لأنه قد جرى اختياره. وبدلاً من ذلك، سلط الضوء على جعله يشعر بأنه مرحب به.

كتابة ذلك: إلى عائلة

دعوة إلى عرس - رسالة إلى أخ

عزيزي هانك

سنتزوج أنا و تيرون يوم السبت في ٢٣ حزيران وستقام المراسم في الساعة الثانية بعد الظهر في كنسية المسيحي الأول في جادة يونغ ستريت ١٢٣٤ هنا في ثورنتون أما الاستقبال فسيتم في الساعة الخامسة في مطعم دافيدسون في ٥٦٧٨ برسترلين.

هانك، كما يمكنك أن تتخيل، أنا في غاية السعادة، و سأستمتع أكثر إذا استطعتُ المجيء، حاول أرجوك، فأنا أريد على وجه الخصوص أن تقابل تاي، ومشاركتك في هذا اليوم سيجعني أشعر بالكمال المطلق. أرجو أن تكلمني على الرقم: ٥٥٥ ٥٥٥٥ ٥٥٥ لتعلمني إذا ما كان بإمكانك القدوم وأرجو أن تصطحب صديقتك معك!

لا ينبغي أن تكون كل دعوات الأعراس بالأشكال نفسها والمنقوشة على نحو رسمي، خاصة بالنسبة لأناس بعينهم أو ظروف خاصة، فكر بإرسال رسالة شخصية، يمكنك أن تعبر عن نفسك فيها بشكل تام، فقط تذكر أن تضمنها كل المعلومات الأساسية والرئيسية بالإضافة إلى رسالتك الشخصية.

هذا مثال لدعوة مصاغة بقوة. تريد الكاتبة أن توضح كم تريد أن يحضر أخوها العرس؛ لاحظ، حتى كيف، أنها تقترب من مناشدته. وهنا لامجال لأخطاء الهدف كما أن النبذة إيجابية ومتصاعدة بالكامل.

دعوة إلى إعادة جمع عائلة

عزيزي عضو أسرة كارلسون:

لأول مرة نحاول جمع أكثر ما يمكننا للشم العائلة الكبيرة. المكان هو غريندر بارك، في منتزه غراوند سي، في مدينة ماسون، في ولاية يوتاه. من فضلك راجع الخريطة المرفقة للإرشادات التفصيلية.

التاريخ هو ١٤ حزيران.

الساعة العاشرة قبل الظهر، وحتى ما بعد الغروب.

والهدف هو التسلية والرفقة، وقضاء وقت سار. لن نلتقي لشيء أقل.

أرجو أن تجاوز كل العراقيل من أجل الحضور. سأنتظر مكالمة منك على الرقم: ٥٥٥ ٥٥٥٥ لتدعنا نعلم ما إذا كان باستطاعتنا أن نتطلع إلى وجودك هناك. لقد أرفقت أيضاً قائمة بآل كارلسون الذين دعوتهم. إذا كان أي منكم يعرف أحداً غير موجود في القائمة، فأرجو أن تتصلوا بي لموافاتي بالمعلومات. نريد أن نصل إلى الجميع! محبتي للجميع،

إدنا كارلسون

١٢٣٤ غاري ستريت

بن، يوتاه ١٢٣٤٥

عند دعوة مجموعة كبيرة من الناس، فإن الدعوة الشاملة يمكن أن تكون مفيدة لادمن حيث توفير الوقت والجهد فحسب، بل يمكنها عملياً «أن تخلق إحساساً بالجماعة والمشاركة. وهذه دعوة تقدم كل المعلومات الضرورية وتحفل بنبذة ودية

في إعلانها الهدف من لم الشمل. وتركز أيضاً «على المغزى»، فحيث إن لم شمل العائلة هو الهدف، فالأكثر صحة هو الأكثر إبهاماً، وبالتالي فإن الكتابة لا تدع مجالاً للشك في أن غايتها هي أن تصل إلى أكبر عدد من آل كارلسون. وهكذا فإن الدعوة تغدو شيئاً غير شخصي وفردى. إنها دعوة إلى المساهمة في جهد تعاوني وجماعي.

كتابة ذلك: إلى أصدقاء

دعوة للانضمام إلى نادي

عزيزي جون، أعرف أنك سمعتني أتحدث عن نادي إيفنغ بوك، وكم أنا مسرورة بذلك. نحن مجموعة صغيرة - نحب هذه الطريقة - وهكذا فإن المناسبة لدعوة عضو جديد قلما تحصل. أنا سعيدة لإخبارك أن لدينا مكان لعضو جديد، ولا أستطيع أن أفكر بأي كان أفضل أن ينضم إلينا أكثر منك. ولا يمكنني أن أفكر بأي كان ستسعه العضوية أكثر منك، قارئهم، ومناقش كبير، وشخص تسره رفقة أناس لطفاء وممتعين. وهكذا، فأنت ونادي إيفنغ بوك تبدو لي مناسبين لامراء في ذلك.

جون، أريد أن تعتبر هذه الرسالة دعوة رسمية للقائنا التالي مساء يوم السبت، في الخامس عشر، الساعة ٨،٣٠. نحن نلتقي في بيت أحدنا على قاعدة المداورة. وسيكون اللقاء هذا السبت في بيت غريس جونسون في ٥٦٨ غرب أدامز، إذا أحببت يمكنك أن تأتي إلى بيتي أولاً في السابعة والنصف، ونذهب إلى منزل غريس معاً حيث سنناقش كتاب يونيس كارفر «كم عميق هو محيطي» لكن ليس عليك أن تقرأه قبل اللقاء. فالفكرة هي أن تجلس وترى كم ستحب المجموعة فحسب.

جون أرجو أن تكالمني بحلول الجمعة مساء لتدعني أعرف ما إذا كنت ستحضر أو إذا كان لديك أية أسئلة. سيكون رائعاً أن نحصل عليك عضواً.

صديقتك

باولا

عند دعوة صديق للانضمام إلى نادي، تذكر أن مثل هذه الدعوة طريقة ذات اتجاهين فالدعوة المؤثرة هي التي توحى بأن النادي هو المناسب لصديقك وهو المناسب للنادي. والتي تظهر أنك نوعاً ما وسيط يمثل مصالح كل من المنظمة وآفاق العضو الجديد.

لاحظ أن الكاتبة هنا حريصة على توفير كل المعلومات الضرورية، وهي تقترح بدقة أن يرافقتها القادم الجديد إلى اللقاء الأول، الشيء الذي يجعل صديقها مرتاحاً أكثر.

ترحيب بالانضمام إلى شركة

بيت ...

شكراً على الخبر العظيم! إنك حصلت على الوظيفة هنا في بريكنز. أنا سعيدة للغاية لأجلك ولأجل شركتنا. وأتطلع إلى العمل مع صديق طيب مثلك أكثر من أي شيء آخر.

بيت، لشدما أتوقع أنك ستحب العمل هنا. ستتضم إلى مجموعة عظيمة من الناس، الذين سيرحبون و يكافئون مساهماتك. لقد رتبت مع بيل وليامز وكالارا فولي، رئيسي قسمي الإعلان و التسويق لتناول الغداء معاً في يومك الأول. ثمة أناس عليك أن تقابلهم سريعاً، وأريدهم أن يعرفوك، سأقلك من مكتبك قبيل الظهر في الخامس عشر من الشهر.

مرحباً بك في مجلسنا!

أن

هذه الرسالة مصممة لجعل الصديق يشعر بالألفة في عمل جديد. إنها إيجابية مائة بالمائة، وتخلق الانطباع بأن الكاتبة عازمة على مساعدة صديقها على قطع المسافة مسرعاً، وهي تدرك أن جوهر رسالة الترحيب هو أن تنقل المنافع المتبادلة في الوضع الجديد، وفي هذه الحال، الشركة مناسبة للعضو الجديد و العضو هو المناسب للشركة الجديدة.

إرسال ذلك إلكترونياً: إلى العائلة

دعوة لحفل عيد الميلاد، رسالة إلكترونية جماعية

أطفالي الأعزاء،

سنقيم أنا ووالدكم حفل عيد الميلاد السنوي في الثالث والعشرين هنا في المنزل. وقد قررنا في هذا العام أن نبدأ قبل ساعة، في الساعة السابعة مساءً بدلاً من الثامنة، لسبب وحيد: أن نبدأ وقتاً طيباً ساعة أبكر.

سنقدم المشروبات المعتادة والطعام، وسيحصل كل واحد على جوارب عيد الميلاد. الغناء الجماعي، كما هو دائماً، إلزامي، لا توجد أعذار.

أرجو أن تجيب عن هذه الرسالة فقط إذا لم تستطع الحضور.

محبتتي للجميع

ماما

البريد الإلكتروني طريقة عظيمة لمراسلة مجموعة معينة من المتلقين بسرعة وحد أدنى من الجهد. ولا تتطلب هذه الدعوة إلى حدث سنوي إلا قليلاً من المعلومات، ما عدا الإعلان عن ساعة البدء. والدعوة تبلغ النقاط البارزة التي تدور حول تقاليد عائلة موسرة. وتغمز مازحة من أحد التقاليد على وجه الخصوص: الغناء معاً. والدعابة تقوي الروابط بين أفراد الجماعة إذا استخدمت بحكمة. فقط يجب أن تحترس في استخدام المزاح للتقليل أو الحط من شأن أي جانب من الحدث القادم.

دعوة إلى غداء

غال،

ماذا عن تناول وجبة غداء؟ غداً الساعة الثانية عشرة والنصف في مطعم لويجي دوتش ترييت. انقر زر الرد.

وداعاً

بقدر ما تكون أقرب إلى أخيك تحتاج إلى قدر أقل من الكلمات. في الحقيقة إن التواصل بهذه الطريقة يعبر عن حميمية أفراد الأسرة الذين يشعرون كل منهم أنه قادر على قراءة عقل الآخر، يمكن للدعوة أن تكون مقتصدة في الكلام كهذه ولا سيما إذا أرسلت بواسطة البريد الإلكتروني.

ترحيب بالعودة إلى البيت

بني،

لثوها أخبرتني أمي أنك قادم إلى البيت في زيارة. أهلاً وسهلاً أيها الغريب! لقد مر ما يقارب العام!

بني، بالكاد أستطيع الانتظار لمشاهدتك. أريد أن أصطحبك إلى مخزن الأقراص المدمجة الذي أفتتح في شارع دارن، فهذا المكان عظيم و يرفع على نحو ملموس حصة بلدتنا الصغيرة من الثقافة. سنقيم حفلاً صاخباً.

أراك عاجلاً،

دمي

التواصل الطارئ يمكن أن يخدم كترحيب إلى مكان مألوف ومكان جديد أيضاً. هنا أخت تعبر عن حبها لأخيها بالتركيز على مكان جديد تريد أن تشاركه به. يمكن للكلمات التعبير عن العواطف غير أنها قد تفقد شيئاً عند تفسيرها. وقد يكون الأمر أكثر تأثيراً عبر نقله بأشياء حقيقية، بالمشاركة بأحداث، وأمثلة وأشياء أخرى مفضلة، ومثل هذا الفعل في المشاركة هو ترحيب دافئ يذهب أبعد من مجرد إبلاغ فرد من العائلة كم أنت تواق لرؤيته. إن ذكر بعض الأمور - الأمثلة الواقعية والأحداث الواقعية - غالباً ما يعبر بوضوح أكثر ورقة أكبر من الكلمات المجردة دوماً.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى أصدقاء

دعوة إلى حفل موسيقي - تعامل هولندي (كل يدفع حسابه)

تري

لدي فرصة لشراء بطاقتين لحفل البيغ توماتو الذي - كما تعرف - قد بيعت تذاكره منذ أشهر، سيكون الأمر عظيماً إذا استطعنا الذهاب معاً، ثمن البطاقة ٣٥ دولاراً والحفل يبدأ في الثامنة من يوم ٤ نيسان في باراديز دوم.

تري، هذا حفل السنة الرئيس. أمل أن تستطيع الذهاب معي، كما أرجو أن تعلمني قبل ذلك.

سوني

يشعر بعضهم بعدم الراحة من إمكانية إرسال دعوة (التعامل على الطريقة الهولندية)، دعوة إلى حدث يدفع فيه كل شخص بطريقته. لا توجد حاجة للشعور بأي إرباك، شرط أن تقدم الدعوة إلى حدث تؤمن بقيمته الجوهرية وأهميته بالنسبة إلى الشخص الآخر، وثمة قاعدتان يجب الاهتمام بهما:

١- ألا تعتذر عن الطلب من المدعو أن يدفع نصيبه. قدم ذلك كواقع، انتهى. ولا تقل أشياء كهذه (أرغب لو أنني أستطيع الدفع عنك) أو (كنت أتمنى أن أجلبك مجاناً) فالدفع شرط للدعوة، وهذا كل ما في الأمر.

٢- بين مقدار الدفع بأوضح ما يمكن. إذا كنت تعلم ثمن البطاقة فحدد الثمن. و إذا كان للحدث نطاق من الكلفة حدد ذلك النطاق. فالمدعو يحتاج إلى معرفة ما هو مقبل عليه.

دعوة مجموعة للقيام بنشاط

داريل

أنا وجون وكن ومارك سنذهب لمشاهدة فيلم «استرح ومت» في سينما

سينبليكسيس غداً بعد الظهر، سنلتقي عند برجر بلاس حوالي الثالثة، وبعدهُ نلحق
بعرض الثالثة و٤٥ دقيقة، تعال وانضم إلينا!

داني

إن البريد الإلكتروني مثالي للرسالة القصيرة والدعوات غير الرسمية. عندما
تدعو شخصاً ما إلى مقابلة جماعة ما، كن متأكداً من ذكر المشاركين الآخرين الذين
سيحضرون. تجنب عبارات تجعل الدعوة تبدو كما لو أنها فكرة شاردة أو غير نابعة
من أعماق القلب بطريقة ما: «هل تريد أن تلحق بنا؟» أو «لا نريد أن ندعك
خارجاً». اقترب من المدعو بعبارة بسيطة ومشجعة، كما في هذه الرسالة. وما دامت
هذه رسالة بريد الكتروني فالكاتب يفترض على نحو منطقي أن المتلقي سيرد
بطريقة أو أخرى.

ترحيب بزيارة إلى بيتي

عزيزتي جانيس،

رون وأنا متلهفان إلى وصولك يوم الأربعاء. سيقلك رون من المطار، في الموقف
الأخير عند البوابة الشمالية، عندما تصل طائرتك ظهراً. لدينا غرفة الضيوف
جاهزة لك، وقد وفرت طعام الفطور الذي تفضليه، كعكة الذرة المحلاة المنكهة
بمختلف الأشياء، وثمة جيش صغير من أصدقائك القدامى يقفون في صف لرؤيتك.
سنعمل بالتأكيد على أن تشعرني أنك في بيتك.

دنيس

ثمة طرق كثيرة لإبلاغ ضيف أنه مرحب به في بيتك. والطريقة المؤثرة أكثر
لجعل الضيف يشعر بأنه مرحب به، في كل حال، هي ألا تخبره، بل أن تفعل الأشياء
التي تجعله يشعر بالترحيب. وفي هذه الحال، تذكر الكاتبة، ضيفتها بأنها ستُقل في
المطار، وأنه سيكون لديها غرفة مريحة، وأن رغباتها (كعكة الذرة و الأصدقاء)
ستقدم لها.

٢٥ كلمة و عبارة يمكن أن تستخدم

الفرح برفقتك	يتضمنك	مريح
أجِب من فضلك	ممتع	مسرور
آسف فقط	ينضم	توافق
أراك ثانية	دعنا نعلم	مثير
في غاية النشوة	كما في الأزمنة الماضية	ودي
على الراح والسعة	أشتاق إليك	تسلية
صحبتك	مناسبة	نكون معاً
يسعدني	أجِب من فضلك	يشرفنا
	فرح	

١٠ كلمات وعبارات يجب تحاشيها

يجب	تعال إذا أردت
يجب أن تحضر	لا تبق وحيداً
متكبر	لا تفشل
آسف لأنني أطلب منك أن تدفع	باستثناء
تلحق بنا	أنت محظوظ لأنك مدعو

التعاطف والتعزية

المكالمة الهاتفية الخاصة بمناسبات التعاطف والتعزية هي، عموماً «مناسبات الفقدان: فقدان محبوب، صحة، عمل، ملكية، وعندما ينبغي علينا أن نتواصل في مثل هذه المواقف، كثيراً ما نجد أننا عانينا أيضاً فقداناً آخر: هو فقدان الكلمات. ليس الأمر فقط هو أننا لا نعرف ما يجب قوله - وأننا خائفون من قول الشيء الخطأ - بل إن الكلمات، في أوقات الحزن، تبدو جوفاء وغير دقيقة، وحتى غير بارعة أو مؤذية. وأكثر المثقفين والفصحاء بيننا يجدون صعوبة أحياناً في قول الأشياء الصحيحة في مناسبات الموت، والمرض الخطير، أو غيرهما من الخسارات الجسيمة. وبعد... الأمر الأكثر أهمية في مثل هذه اللحظات هو قول الشيء المراد من القلب على نحو حيوي، ليس فقط لأنه الشيء المهدب واللازم لإبداء الاهتمام، بل لأنه الشيء الشافي الذي يجب عمله. لا تخطيء، لن تفعل كلماتك فعل السحر، لكنها ستنتج. حتى إذا شعرت بأن أي شيء تقوله سيكون غير دقيق، فإن أي شيء تقوله سيكون أفضل من قول لا شيء. وعلى الأقل فإن الفقدان يقتضي التعرف، وإلا فإنه دون ذلك سيتعقد ويتعاضم، ويجعل الأمر أكثر بؤساً.

إيجاد الطريق إلى القلب

تتطلب معرفة الأشياء الصحيحة، التي يجب قولها في الموقف الحزين أو المتأذي، أولاً وقبل كل شيء، قفزة خيال. ضع نفسك في مكان المرء الذي ترأسله. فماذا تفضل أن تسمع في هذه الظروف؟ ما الذي سيساعدك أكثر؟ والطريق الأقصر لصنع هذه القفزة هو أن تنظر إلى نفسك لكي تعبر عن حزنك الشخصي.

توفي جارك فجأة بسكتة قلبية. ولطالما أحببت ذلك الرجل. لقد كنت تتحدثت معه كل يوم على الأغلب. وقد استعار كل منكم أدوات الحديقة و أدوات الورشة من الآخر. لم يكن صديقاً حميماً، لكن فقدانه أحزنك. طبعاً، إن حزنك أقل من حزن عائلته، لكنه حقيقي. ابدأ بالتعبير عن حزنك.

حالما تفتتج بأهمية قول شيء ما، حتى مع معرفة أنه لن يزيل الألم، وحالما تتأثر مشاعرك بالفقدان، ضع في ذهنك الخطوات التالية:

- ١- عبر عن حزنك عند السماع بالموت أو الفقدان.
- ٢- تعاطف بالتعبير عن الألم العاطفي بالفقدان.
- ٣- إذا كان الفقدان موتاً قل شيئاً «جيداً»، شيئاً «إيجابياً» عن المتوفي وإذا كان ممكناً، شارك بذكرى.

٤- غالباً ما يكون من المفيد «أن تذكر من ترأسله على نحو لطيف بقوة الزمن الشافية.

٥- اعرض مساعدتك ودعمك إلى الحد الممكن والمناسب. حاول عرض فعل شيء ما محدد تعرف أنه سيكون مساعداً. ربما تستطيع عرض أن تقل الأولاد إلى المدرسة. وربما قد تعرض القيام بزيارة. حدد شيئاً ما مناسباً، ثم اعرض القيام به.

إن كل المراسلين ذوي التأثير ينالون رضا الشخص الذي يرأسلونه. استعرض النبيرة العاطفية المناسبة لمن ترأسله. فأنت، بلا شك، تتواصل مع فرد من العائلة على مستوى مختلف عنه عندما تتواصل مع صديق أو زميل عمل. فكر بطبيعة العلاقة التي تربطك مع من ترأسله.

تجنب المآزق

إن المآزق الأعمق والأكثر شيوعاً هو الصمت المطبق. فقد نشعر أننا غير مناسبين للكلام أو الكتابة في هذه المناسبة، لكن أن نفشل في قول أي شيء، فهذا فشل حتى في الاعتراف بالفقدان.

● لا تتوقع كثيراً جداً من كلماتك. ليس مشكلة ما تقوله، فلن تزيل الحزن على نحو سحري.

● وعلى الرغم من ذلك، توقع الكثير من كلماتك، فمهما يكن ما تقوله فإنه سيقدم المساعدة وسيكون أفضل من صمتك. إن الكلمات تعالج. قد لا تشفي لكنها تعالج حقاً.

و مع أنه يجب ألا تقلق كثيراً من جعل الوضع أسوأ بكلماتك، غير أنه عليك أن تتجنب التالي:

● الصفات والأسماء التي قد تهول الفقدان، مثلاً «فقدانكم المريع»، «مأساتكم الرهيبة»، و ما شابهها. فمن تخاطبه لا يحتاج لكلماتك للشعور بمدى فداحة مصيبتة.

● تصغير الفقدان. لا تقل للشخص إن «الأمر ليست سيئة للغاية» أو «ستشعر أفضل» أو «كان من الممكن أن تكون أسوأ» أو «كل شيء سائر نحو الأحسن». عبر عن الفقدان ببساطة و تعاطف و تفهم.

قَوْلُ ذَلِكَ: لِلْأُسْرَةِ

وفاة الأب - حديث مع الأم

ماما، أنا آسف للغاية، الآن تماماً - يجب أن أقول لك، إنه لمن الصعب أن أفكر بالعالم دون أبي، ذلك صعب بالنسبة لي، وأنا أعلم أن ذلك يجب أن يكون أصعب بالنسبة لك. لكن أبي عرف أن ذلك قادم وقد بذل أفضل ما وسعه ليعدنا لهذه اللحظة. وذلك يعني كم أحبنا جميعاً. لقد أحبنا كثيراً إلى الحد الذي وجد فيه الشجاعة، مريضاً كما كان، ليجعل رحيله أسهل علينا. إنني أفتقد أبي كثيراً، مع أن كرمه و إيثاره وشجاعته لا تزال معنا، ما تزال جزءاً منا.

ماما، سأتي لمشاهدتك كل أسبوع طالما كنت بحاجة إلي. أستطيع مساعدتك

بتبضع المواد الغذائية. لقد ترك أبي قضاياه في وضع منظم إلى حد أنها لن تتطلب عملاً، كثيراً، لكنني سأتي إليك لأساعدك بأية طريقة أستطيع.

ماما، تعلمين أننا لن ننسى ذكرى أبي أبداً. لانريد ذلك ولو استطعنا، بل سنعيش غيرها. لقد تطلع أبي إلى ذلك.

لا تتكر فقدان أبداً، بل اسع إلى تأكيد ما تبقى مهما يكن. في هذه الحال الزوج - الأب، الذي يعاني من مرض، تحمل الكثير ليوثر ما يلزم لأسرته بعد رحيله. يبني المتكلم، ملاحظاته إلى أمه على ذلك. والرسالة هي أن حضور الرجل يبقى قوياً، على الرغم من وفاته. لاحظ أيضاً أن المتكلم ينتهي إلى عرض مساعدة محددة وعملية.

وفاة أم الأب (الجدة)

أبي، هذه صدمة. لقد فكرت أن جدتي ستعيش إلى الأبد، وأعرف أنه مهما كان فقدان الذي أشعر به فهو أشد بالنسبة لك. أبي، أمل، أن يكون بإمكانك أن تحصل على بعض الراحة في معرفة أنك جعلت جدتي فخورة جداً، بفضل كل شيء علمت إياه لتكون والداً - حسن، ما كان بالإمكان أن أنشأ لدى أب أفضل. لقد عنت حياة جدتي الكثير لنا جميعاً. فقد صنعت منا جميعاً فتياناً وفتيات وأمهات وآباء أفضل.

إذا كان ثمة أي شيء أستطيع أن أساعدك به أنت وأمي في الأيام والأسابيع القليلة التالية، فأرجو ألا تتردد لحظة واحدة بمكلمتي. سأبقى في البلدة للأيام الأربعة التالية. وبإمكاني حتى أن آخذ إجازة أطول من عملي، إذا كنت بحاجة إليّ.

يعبر المتصل عن مشاعره الخاصة، ويعترف بأن فقدان يجب أن يكون أكثر شدة من أجل والده. ثم ينتقل إلى ميراث جدته الحي. وهذا مهم، لأن جزءاً من ألم فقدان هو الشعور أن كثيراً مما ترك لم يُذكر. قد تستطيع أن تقول بعض هذه الأشياء. في هذه الحال، يدع المتكلم والده يعرف أن أمه - جدة المتكلم - كان لديها

كل الأسباب لتكون فخورة بوالده. والفكرة التي ينطوي عليها الحديث هي أن روح الجدة / الأم مستمرة بالعيش عبر الأب / الابن بالإضافة إلى الابن / الحفيد. ومرة أخرى، ينتهي المتكلم بعرض مساعدته العملية.

وفاة ابن الأخت

جين، إنني بالكاد أعرف ما يجب أن أقول. إن معرفة ومحبة روني كانت شيئاً «ساراً» ومباركاً. عزاؤنا جميعاً في الوقت الذي أمضيناه معه، أعرف أن من السهل قول ذلك ولكن من الصعب جداً قبوله.

يجب أن أكون أناانياً، يا جين، وأقول لك إنني أنظر إليك، أنت أختي الكبيرة، لمديّ بالقوة في هذا الوقت. سأفاسمك ما لدي من قوة ضئيلة، غير أنني أحتاج إلى ضمك والإحساس بقوتك. أنت تعلمين أنني سأكون موجوداً من أجلك، لأساعد بأي شيء تطلبينه.

الآن و حسب، علينا أن نؤمن - معاً - بأن الزمن سيلطف هذا الألم، ويتركنا مع ذكرياتنا السارة التي جلبها روني إلى عالمنا الصغير.

صحيح أن تعترف بفقر كلماتك والشعور بأن قوتك لجعل الأشياء أفضل هي محدودة جداً. يجاهد المتكلم للتركيز، ليس على ما قد فقد، دون تصغير هذا الفقدان المروع، بل على المعنى والتأثير والأثر السار للحياة الغنية التي عيشت مع الفقيد.

دمار الإعصار في منزل قريب - مكالمة هاتفية

فرانك، لتوي سمعت ما أحدثه إعصار موريس لمنزلك. أعرفك كفاية لأتحقق من أن ما تشعر به الآن أكثر هو الشكر وحسب أن لويس والأولاد قد بلغوا النجاة، ولا أحد لحقه الأذى. بيد أنني أعلم أيضاً» كم عنى ذلك المنزل لك، وأنا آسف جداً جداً.

يقول لك الناس في مثل هذه الأوقات إن «مثل هذه الأشياء يمكن أن تُعوَّض دوماً». حسن، إن قول ذلك أسهل من فعله، لكنه صحيح أيضاً. أنتم، يا شباب، عائلة

قوية جداً»، و أنا أعرف أنكم، خطوة، خطوة، لن تتجاوزوا ذلك وحسب، بل ستعيدون بناءه حتى على نحو أفضل من السابق. وما أعنيه هو أنكم تجاوزتم ذلك على نحو أقوى وأكثر تلاحماً من أي وقت مضى. إنني أثق بكم.

وفي هذا الوقت، إذا كنتم بحاجة إلى مكان للابتعاد عن المكان لبعض الوقت - لتتخلصوا من ذكرى الإعصار تماماً - أرجو أن تأتوا إلى هنا، إلى نورثفيل، فأليس وأنا نود استقبالكم، ولدينا متسع لكم .

بعد فقدان ممتلكات مادية من الشائع أن تشير التعزيزات ذات المعنى المعروف إلى أن «الأشياء يمكن تعويضها دوماً». هذا صحيح، لكن العبارة المألوفة المعلنة بعضوية ليست مساعدة جداً. فالمتكلم يعبر عن هذه العاطفة المشتركة بطريقة تميز بين حقيقتها وعدم دقتها أيضاً. وينقل بعدئذ التركيز إلى حيث يجب على نحو مناسب أكثر: إلى ثقته في قوة و استطاعة صديقه وعائلته في تجاوز هذا القدر المشؤم. في وضع مثل هذا، من الضروري الاعتراف بالخسارة، لكن الأمر المساعد أكثر هو الإشارة إلى المستقبل، باتجاه الإصلاح والتعافي. وتذكر عرض المساعدة العملية والمحددة بالقدر الذي يمكنك فيه وضعك لعرض ذلك.

قَوْلُ ذَلِكَ: لِلأَصْدِقَاءِ

وفاة أم صديق

كارين، لقد حزنا جميعاً هذا الصباح عندما بلغنا خبر الأزمة القلبية التي ألمت بوالدتك. كما تعلمين، فقدت والدتي فجأة منذ سنتين، وأنا أظن أنني أفهم ما يجب أن يحصل و ما تشعرين به في هذه اللحظة، إنها محزنة تارة ومشوشة تارة أخرى. لا أدري إذا كان سماع هذا سيساعدك الآن لكنك ستتجاوزين هذه المشاعر مع الزمن.

لقد عنت والدتك الكثير بالنسبة لي - و ليس ذلك لأنها والدة صديقتي الأفضل فقد كانت دائماً «لطيفة و بشوشة، و كان لديها الوقت دائماً» لتهبني النصيحة

عندما أسألها إياها - بل وحتى عندما لا أسألها ذلك! هل تتذكرين ذلك النقاش الطويل حول صديقي الأول؟ لقد كان ذلك شيئاً ناجحاً» مثيراً للحماس! كانت سيدة عظيمة.

كارين، إذا كان ثمة شيء على الإطلاق أستطيع عمله لك، فأرجو أن تكالمني. أريد أن أفعل ما يمكنني لأجعل هذا الوقت أيسر قليلاً بالنسبة لك.

يتطلب التعاطف تفهم مشاعر الآخر، وأن تنظر إلى الداخل، إلى نطاق تجربتك الشخصية، طريقة جيدة لمعرفة قدرتك على التعاطف. هكذا تبدأ هذه المتكلمة، بعد تسجيل صدمتها وحزنها. والخطوة التالية هي أن توسع وتعمق تعاطفك باستحضار تجاربك المشتركة. كارين فقدت أمها، لكن المتكلمة فقدت صديقتها. صحيح، إن حجم هاتين الخسارتين يختلف، لكنهما تشتركان في أكثر مما تفترقان. وباستعادة علاقتها الشخصية بأم كارين، استطاعت المتكلمة أن تعبر عن نفسها من القلب على نحو أكثر كمالاً وبمعنى أعمق أيضاً.

موت كلب صديق

توم، أنا حزين جداً لما سمعته عن فيدو، لقد كان «مهماً» بالنسبة للأسرة وقد أحببت طريقته في الترحيب بي عند الباب عندما آتي لزيارتكم. كلب لطيف ورائع بحق.

أعرف كم كان وضعه لينام قراراً صعباً، لكنه كان مريضاً جداً، وبالتأكيد ما كان لأحد أن يفعل أفضل مما فعلت. و يجب أن أبلغك أنني أفكر أنك تصرفت بشجاعة كبيرة بإقرارك أنه قد عانى كفاية وأن له أن يرحل.

أعلم أنه لا يوجد كلب يحل محل فيدو، غير أنني آمل أنك والأولاد ستحبون حيواناً آخر عاجلاً. إنكم جميعاً «عطوفون على الحيوانات، وذلك شيء سار.

يجب ألا يتم تجاهل فقدان حيوان للأسرة، فالقطط والكلاب والحيوانات أصبحت جزءاً من الأسرة، وفقدانها يسبب حزناً مماثلاً نوعاً ما لموت أحد أفراد الأسرة.

يعبر المتكلم عن حزنه و يشارك بالذكري كما في الكلمات الرقيقة التي تعبر عن التعاطف مع طريقة موت الحيوان، القتل الرحيم، مع الحرص على تأكيد حكمة هذا القرار الصعب. وفي النهاية، نظر المتكلم إلى المستقبل ولا يريد أن يضمن فكرة أن حيواناً جديداً» قد يحل محل القديم، لكن يقترح أن فكرة وجود حيوان جديد ستساعد على ملء الفراغ الذي تركه رحيل حيوان الأسرة.

فقدان عمل

توم، لتوي سمعت بالتغيرات الكبيرة في شركة B&R. أعرف أن الصرف من العمل بعد ١٥ سنة من العمل مع الشركة هو آخر شيء قد تتوقعه. وهذا الجانب غير المتوقع من المسألة كلها هو الذي يجعلها ضربة حادة وماكرة. إن الأمر هو كذلك، ضربة قاضية. لكنني أعرفك، فقد لا تشعر كثيراً أنك ذلك المرء في اللحظة الراهنة، بيد أنك مقاتل حقيقي، وقد بنيت سجلاً في الصناعة قلة يستطيعون مباراته.

توم، إذا أردت رأيي، اخلد إلى الراحة بضعة أيام لالتقاط أنفاسك وحسب، ثم دعنا نتناول الغداء معاً. لدي بعض الأفكار لك. قد لا تفكر على نحو صحيح الآن، لكنك مطلوباً جداً في هذه الصناعة. فقط يجب أن نعلن عن ذلك. دعني أساعد.

فقدان عمل يمكن أن يكون شيئاً جارحاً مثل وفاة في عائلة. ففقدان عمل يهاجم ثقتنا بالنفس، وكل إحساسنا بكينونتنا، أحياناً. فنموجياً يخلق ذلك حالة قلق مباشرة وسريعة حول تسديد الفواتير بالنسبة للمنظور القريب، وكسب العيش بالنسبة للمنظور البعيد. وإذا كان فقدان العمل مفاجئاً وغير متوقع، فإن التشويش يفاقم القلق. والخطر هو أن مشاعر عدم الجدوى والإحباط ستوهن القوة و الإرادة والعقل المطلوبة للحصول على موقع جديد يفى بالطلب. وفي الاستجابة لشخص ما فقد عمله للتو، لاتحاول أن تطمئنه بأن شيئاً ما آخر سيتحقق وحسب، وبدلاً من

ذلك قدم له، بعد الاعتراف بالضربة التي يعاني منها، أفضل ما يمكنك تقديمه لدعم ثقته بنفسه و إحساسه بذاته.

إن الأعمال تفقد وتوجد طوال الوقت، أما القوة الداخلية والمعنويات والمرونة، فإنها إذا ما فقدت، فمن الصعب جداً أن تُستعاد. ركز ملاحظاتك على حفظ وإعادة بناء هذه الأشياء. وإذا كنت في موقع يمكنك فيه المساعدة - حتى ولو بطرح فكرة مفاجئة - اعرض المساعدة مهما كانت، لا تفاقم شعور الذعر بالإشارة إلى أفكار تتطوي على الإلحاح كثيراً. هنا، ينصح المتكلم صديقه أن يأخذ استراحة لعدة أيام، ليدع الجو ينجلي، ويهدأ، «ليتنفس». فالنصح بفاصل عاطفي مثل هذا فكرة جيدة، مادامت قد تسمح للشخص الآخر أن يرى موقعه من منظور أوضح وأهدأ وأقل قلقاً.

كتابة ذلك: إلى العائلة

حادث سيارة خطير - رسالة إلى ابن أخت

عزيزي جيري،

لم أستطع النوم منذ تلقيت مكالمتك عند منتصف الليل. أنا آسف جداً لفقدان كاثي. كم ذلك صعب، وكم هو مروع، وقد طُفح قلبي أسىً تعاطفياً معك. لم أعرف كاثي جيداً» لكن ليس علي أن أقضي معها وقتاً طويلاً لأعرف أنها محبة وذكية ورائعة. أستطيع فقط أن ابدأ بتخيل ما يعنيه فقدانها لك، و الشيء المريح الوحيد الذي أستطيع تقديمه هو أنه، مهما كان صعباً ما تشعر به الآن، فإن الزمن سيخفف الألم.

جيري، لديك عدد كبير من الأصدقاء، وأنت بحاجة لأن تستدير إليهم من أجل المساعدة و الدعم، أنت تعرف أنه يمكنك أن تكلمني إذا كان باستطاعتي أن أكون عوناً لك بأي طريقة.

لك حبي

تامى

يعدّ فقدان محبوب فجأة نتيجة حادث ضربة قاسية خاصة لأنها غير متوقعة. إن الحوادث بطبيعتها بلا إحساس وعشوائية، وهذا واقع غالباً ما يضيف الوحشة والمرارة إلى حزن من كتبت له النجاة. إذا كنت شخصاً «متديناً» فقد تشعر براحة لمشاركة راحة إيمانك مع الشخص الناجي. وهذا جيد، في كل حال، إذا عرفت أيضاً شيئاً ما عن معتقدات الشخص الدينية، لأن الوقت ليس مناسباً لطرح المسائل الدينية مع الشخص الذي يمكن ألا يكون ميالاً «إلى الإيمان عموماً وإلى إيمانك خصوصاً».

وفي غياب الدين، أي عزاء يمكنك أن تقدمه؟ أولاً «وغالبا، يمكنك المشاركة بتعاطفك، وحزنك الشخصي واهتمامك. ثانياً، يمكنك تذكير الناجي بالقدرة العلاجية للزمن. قد تقدم هذه الأشياء بعض العزاء، لكنها، متواضعة كما هي، فإن مثل هذا العزاء سيكون موضع ترحيب.

وفاة أب - رسالة إلى أم

عزيزتي ماما،

كنا نعرف أن هذا اليوم سيأتي بعد مرض أبي الطويل، ومع ذلك لا أستطيع أن أقول إنني كنت مستعداً له. الحمد لله، إنك أقوى مني. لقد رأيت كم اعتنيت بأبي، حتى في أسوأ أوقات مرضه. وقد جعلك ذلك أقوى وأقوى، والآن انظر إليك كمثال وكمصدر للقوة.

وأنظر إلى أبي أيضاً، لقد كان الرجل الذي عاش إيمانه حقاً، والآن، أكثر من السابق، أدرك القيمة العظيمة لذلك. وأنا أعرف أنه ذهب إلى مكان أفضل.

ماما، سيسعدني الآن أن أكون قادراً على مساعدتك. أود أن أعود إلى البيت لأسبوع أو اثنين لمساعدتك في الأشياء اليومية، في التبضع وترتيب أشياء أبي،

وغيرها، أرجو أن تدعيني أعلم متى تفضلين قدومي. رئيسي في العمل متفهم جداً، وأستطيع الحصول على إجازة منه بسهولة.

مع حبي

ماني

لا يتطلب تعبيرك عن عزائك أن تقدم نفسك كبرج للقوة. في هذه الحال، يعترف الكاتب بشدة حزنه الشخصي، وفيما يسعى لتهدئة أمه، يطلب منها المساعدة. من الملاحظ أن السعي إلى طلب المساعدة من آخر يجعله يشعر أنه أقوى وأكثر كفاءة عاطفياً. فطلب المساعدة يقوي الشخص الآخر. وهذا لا يعني أن التعبير عن التعاطف ومع الصديق دعوة للانهييار عاطفياً، بل، في هذه الظروف، هو مناسبة لخلق اعتماد متبادل وموقف داعم لكل من الطرفين.

لاحظ، في هذه الرسالة أن الكاتب يعترف بإيمان والده الديني. إذا كنت تعرف أن الآخرين المرتبطين بالوضع المحزن متدينون، فقد يكون مساعداً وشافياً أن تقدم إشارة مفيدة إلى معتقدهم الديني. دع تقاليدك الدينية ومعرفتك بالآخرين المعنيين بالوضع هي مرشدك في هذا المنحى.

فقدان تجارة - رسالة إلى أخ

عزيزي رون،

كنت أفكر بما حدث مع مستثمرك الكبير، وقد وصفت انسحابه من الصفقة بأنه ضربة خطيرة على الهاتف. ولكن كما أعتقد الآن، فإن الكلمة التي خطرت في بالي ليست ضربة بل « إعادة لترتيب الأوراق».

انظر، لأمرء في الواقع أن انسحاب سميث ليس بالشيء الجيد، لكن مهما يكن، فأنا مقتنع بأنك تستطيع التعافي، فالمشروع جيد. لذلك أعتقد بأنك سرعان ما ستجد داعماً جديداً، أو أكثر إذا احتجت إلى ذلك.

آمل لو باستطاعتي تقديم قائمة مرشحين، ولكنني لا أملك اتصالات في هذه الآونة. إذا كان هناك أي شيء آخر أستطيع فعله للمساعدة، مهما يكن، رجاء لا تتردد بالاتصال.

أخي، حافظ على رباطة جأشك وعلى مشروعك. وستتجح.

أخوك

سيد

لا أحد كامل. في هذه الحال، يرسل الكاتب رسالة يعقب بها على ملاحظة قدمها بسرعة على الهاتف، عندما أبلغه أخوه بتعرضه لنكسة مالية. فقد تثير خسارة مفاجئة الذعر، أو على الأقل، استنتاجاً متسرعاً. أما الرسالة، المكتوبة في وقت فراغ أكبر، وبعد تفكير، فيمكنها إعادة تقويم الاستنتاج الأصلي. والكاتب هنا يعدل رده في تعبير ينطوي على فكرة أقرب لليأس إلى فكرة تسمح بمدى أرحب من أجل فعل إيجابي. ويسعى إلى استرداد ثقة أخيه بنفسه دون إنكار جدية المشكلة. رسائل التعزية المؤثرة يمكنها أن تخدم وظيفة أو ربما وظيفتين:

● يمكنها أن توفر قدراً كبيراً من العون والعزاء في موضع مؤلم.

● يمكنها أن تشجع وتقود إلى فعل إيجابي من أجل المستقبل.

ليس من الممكن دائماً القيام بكل من هاتين الوظيفتين، ولكن على خطاب العزاء أن يتجنب على الأقل تعزيز المشاعر السلبية المرتبطة بالحدث على الأقل.

كتابة ذلك: إلى أصدقاء

ضرر خطير

عزيزتي كلير:

لتوي سمعت من سارة عن حادثك الرهيب. أنت في فكري وصلواتي وآمل معافاتك بأسرع ما يمكن. أعرف أن الأذى الذي تعانيه هو من النوع الذي تتطلب

معالجته زمنياً طويلاً وجهداً كبيراً منك في المعالجة الفيزيائية. أنا على ثقة تامة بأنك تملكين الإرادة والعزيمة. فإنجاز كل ما لديك في العالم المهني والتجاري لم بسهولة. فقد واجهت وتجاوزت تحدياً «تلو الآخر، وليس لدي سبباً للاعتقاد بأنك ستتكصين عن مواجهة التحديات الجديدة التي تواجهك الآن.

إنك بالتأكيد ستتالين المساعدة اللازمة. فأنت تعرفين أفضل مني كم هي مساعدة أسرتك شاملة. أما بالنسبة لي فإذا كان ثمة أي شيء أستطيع فعله لأساعدك خلال الأيام الصعبة القادمة، فأرجو ألا تترددني بالاعتماد عليّ.

حبي لك

نل

إن الأذى الجسماني شكل من أشكال فقدان، ومثل كل ضروب فقدان الأخرى، يسبب الحزن والكآبة ومشاعر الإحباط. والرسالة في الرد على مثل هذا الحدث ينبغي أن تعترف بخطورة الأذى، لكن عليها أن تتجنب التشخيص الطبي أو التخمين. لاحظ أن الكاتب يعبر عن الأمل «بالتعافي في أسرع ما يمكن»، وبذلك يعترف بأن المعافاة، في الحقيقة، ستستغرق بعض الوقت. ويعبر أيضاً عن إدراكه أن عملية المعالجة الفيزيائية تتطلب الإرادة، وأنها ليست عملية سهلة. ومع ذلك، يُعبر الكاتب عن ذلك بلغة التحدي بدلاً من الصعوبة، فهو يعرف أن التحدي شيء مألوف لدى صديقتة، وأنها ستتعامل مع شيء كانت ناجحة فيه تماماً. وفي كل الظروف المماثلة، فإن التشجيع هو أهم ما يرحب به شرط أن يقوم على تفسير معقول للواقع. وفي هذه الحال، كان الواقع هو معرفة الكاتب لتاريخ صديقتها الشخصي.

فقدان في سطو على منزل

عزيزيِّ توم ومارتا،

لقد صدمت وأسفت كثيراً لسماحي بالسطو على منزلكم. أعرف أن التأمين يغطي معظم الخسارة، ولكن ذلك لا يمحو شعورك بالاعتداء عليكم. أنا أعرف ذلك،

لأنني أيضاً اختبرت السطو منذ ما يقارب السنتين. إنه شيء فظيع وحسب. وهكذا فأنا أكتب ليس للإعراب عن تعاطفي، بل لأؤكد لكم أنكم ستتخطون هذا الأمر. فستعوضون الأشياء المفقودة، وتغيرون الأفعال، وتضعون نظام أمان جديد، وستتابعون الحياة، وذلك الشعور بالخوف الذي يسكنكم الآن سيتلاشى مع الزمن. فقط قاوموا الظروف الصعبة وكونوا صبورين. لاتدعوا من سرقكم يكبح سلامكم النفسي أيضاً.

إذا أردتم أحداً يتكلم عن ذلك، فأرجو ألا تترددوا بالاتصال.

تمنياتي الطيبة لكم

بيت

يحدث أحياناً شيء ما سيئ لصديق، وتكون لديك معرفة خاصة أو نفاذ بصيرة، أو تجربة يمكن أن تساعد. وهذه الرسالة تتعامل مع حال مثل هذه. والكاتب حذر في قصر ملاحظاته على تجربته الشخصية فهو لا يقدم نفسه كخبير في أمن المنازل، ولكنه يمتلك شيئاً قيماً ليقوله عما يشعر به ضحايا السطو عموماً، ويشارك نفاذ البصيرة هذه مع أصدقائه. والهدف ليس جعلهم يشعرون أفضل فحسب، بل مساعدتهم على رؤية ما وراء الصدمة والخسارة المباشرة. ورسائل التعاطف والعزاء الأكثر تأثيراً تتقاسم التجربة المفيدة والمشاعر. هذا يجعل ما قد حدث قابل للفهم أكثر وبالتالي، أقل ترويعاً.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى الأسرة

إلغاء خطط عطلة

أبي العزيز،

أنا آسف لسماع أن الأذى الذي لحق بقدم أُمِّي قد أحبط خطط عطلتك. أعرف كم كنتما تتطلعان للسفر إلى أوروبا. وعلى الرغم من صعوبة إيجاد نقطة مضيئة في

هذا كله، لكن على الأقل يجب أن تحمد الله أن الحادث لم يحصل و أنتما في الخارج. لندع الوالدة تستعيد قدرتها على المشي وبعدها تعيدون وضع الخطط. أعلم أن الأمر يضايقك، لكن يسعدني أن أقدم المساعدة في الحجز لكما مجدداً عندما تكونا مستعدين.

حبي لكما

نان

ليست الصدمات الرهيبة والمآسي وحدها التي تسوغ رسالة المؤاساة فالتعاطف والتفهم يكونان موضع ترحيب أيضاً في محن الحياة الأقل شدة. وهنا يوضع التأكيد على وضع الحادثة في منظور أوسع وعلى عرض المساعدة في إعادة ترتيب خطط العطلة المؤجلة.

فشل في مسابقة أو منافسة - رسالة إلكترونية

بيلي،

بدا مشروعك عظيماً تماماً في معرض العلوم، وكنت فخوراً عندما رأيته معروضاً هناك. وكنت فخوراً أيضاً من المقاربة الأصلية التي اتخذتها من التجربة التي قدمتها. فغالباً ما تعرض معارض العلوم كثيراً من الإبداعات، لكنها تفتقر إلى الفكرة الأصلية على نحو نموذجي.

أتفهم أنك محبط لأنك لم تفرز بجائزة في هذه الدورة، لكن الجوائز تمثل حكم فئة صغيرة من الناس، لا أكثر ولا أقل. ما يسرني كثيراً ويجعلني فخوراً هو أنك أمسكت بالمشكلة، وعالجتها، وتعاملت معها بطريقة أصيلة وخلاقة.

لقد عملت جيداً.

لك محبتي،

أبوك

كلنا نفرح لإرسال التهاني إلى شخص محبوب فاز في مباراة، لكننا نحتاج أيضاً لكي نكون هناك عندما تكون النتائج مخيبة أكثر. والهدف من المؤاساة ليس تجاهل الخسارة، كما لو أن المباراة لم تكن مهمة بالدرجة الأولى، وليس معارضة قرار الحكام، بل الأحرى، استعراض حب الكاتب غير المنقوص وافتخاره بأحد أفراد العائلة. فالكاتب هنا يدرك أن هذا لا يعني كتابة رسالة بفحوى أنك «خسرت، لكنني ما زلت أحبك». وعضواً عن ذلك، ركز على المشروع وأشار إلى ما أثار إعجابه أكثر فيه. في الحقيقة، يشير الكاتب على نحو ثانوي وحسب إلى خيبة أمل ابنه. أما تركيزه الأساسي فهو على الإنجاز، كما لو أنه يشير إلى أن غياب الجائزة لا يستطيع أن ينفي ما قد أنجز.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى الأصدقاء

مرض

كارل،

لقد افتقدناك في الحفل. أدرك أنك مريض بالانفلونزا. حسن، لا تحاول محاربة المرض. الزم السرير، وتناول كثيراً من السوائل، ونم قدر ما يمكنك، وحاول أن تبتعد عن الانفعال من الملل. قد لا تصدق الآن، لكنك ستشعر بالتحسن سريعاً.

ماري

رسالة إلى صديق غائب بسبب المرض شيء داعم للمعنويات يُرحب بها كثيراً. يمكنك أن تشتري بطاقة بريدية تتمنى الصحة من متجر والأفضل، أن تكتب بسرعة عدة أسطر من عملك. وفي حال الأمراض السهلة، من المفيد أن تبلغ الرسالة أن الألم سيزول سريعاً.

فقدان حقائب سفر

جين!

أنا آسف لسماع أنك ذهبت في طريق وحقائبك في أخرى. ولسوء الحظ، فإن

هذا يحدث دائماً. كما أفهم الأمر، فإن هذه الأخطاء عادة ما تُصحح بسرعة. آمل أن تكون شركة الطيران مساعدة منطقياً. وفي الوقت نفسه، حاولي أن تسترخي. جين، أنت تعلمين أن لنا القياس نفسه، وبالتالي إذا كان ثمة شيء تحتاجين استعارته في الوقت الحاضر، أرجوك دعيني أعلم. أنت أكثر من مرحب بها.

اطمئني.

بات.

إظهار اهتمامك بنكبات صغيرة مثل هذه يساعد في وضع المشكلة في منظور يجب أن يساعد الصديق على الشعور أحسن. وأية مساعدة عملية يمكنك تقديمها ستقدر كثيراً أيضاً.

٢٥ كلمة و عبارة يمكن استخدامها

يتقاسم	يعبر	يضبط
صدمة	يشع أحسن	مساعدة
آسف	يشفي	يساعد
يفاجيء	يساعد	يحتفل
يفاجيء	يأمل	مؤاساة
تعاطف	فرح	يتغلب على المشكلات
يستغرق (وقتاً)	صبر	بهجة
وقت	يتعافى	عاطفة
	يتذكر	يتحمل

١٥ كلمة و عبارة يجب تجنبها

يحدث	انس الأمر	تخلص من الأمر
يمكن أن تكون أسوأ	يأس	غير الأمر دون تأخير
إحباط	أنه لاشيء (تافه)	رهيب
كارثي	بائس	مأساة
لا تقلق	ليس بالأمر الكبير	ستكون على مايرام

ابق على اتصال وحسب

لا يوجد قانون يلزمنا بانتظار المناسبات الخاصة، أو أوقات الفرح والاحتفال، أو لحظات الضيق والحزن، لتتكلّم أو نكتب - من القلب - إلى الأسرة أو الأصدقاء. ففي بعض الأحيان نريد أن نبقى على اتصال وحسب.

والآن، البقاء على اتصال يعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين وفي مواقف مختلفة. يريد بعضنا أن يقول أو يكتب شيئاً خاصاً لأحد أفراد الأسرة أو الصديق عملياً كل يوم. وفي حالات أخرى، فإن البقاء على اتصال هو ما نفعله مع العائلة أو الأصدقاء الذين يفترقون.

ربما لديك ابن غائب في الجامعة؛ وربما صديق ما وجد عملاً في توسكون، وأنت تعيش في شيكاغو. ومع ذلك في حالات أخرى، ليس ما يفصلنا أميال وحسب بل سنوات أيضاً. فقد نرغب في أن نكون على اتصال مع صديق أو حتى أحد أفراد الأسرة لم نره أو نراسله لسنوات.

وكل من هذه المواقف يقدم سبباً وجيهاً يجب بلوغه.

إيجاد الطريق إلى القلب

لكن ماذا نقول؟ إذا تخرج شخص ما من الجامعة، أو تزوج، أو رزق بطفل، أو، للأسف، إذا شخص ما توفاه الله، أو سمعنا بخبر. لكن ما هو فحوى جملة من نوع «ابق على اتصال»؟

البقاء على اتصال، عبارة مألوفة إلى درجة أننا قلما نفكر بها. إنها في النهاية مجرد عبارة أو شكل من أشكال الخطاب، نتعامل معها بطريقة بديهية. ومع ذلك فكر بالعبارة

للحظة أو اثنتين، فكلمة اتصال تصف أكثر حواس الناس حيوية، وأكثر الإيماءات حميمية. إنها عن التقارب الوثيق للغاية. والبقاء على اتصال هو مسعى من أجل الحفاظ على التقارب.

والآن، ما هي الأشياء التي تحافظ على التقارب بين الناس؟ كل منا يمكن أن يضع قائمته الشخصية، ومع ذلك ثمة قائمة عامة:

- أفكار مشتركة.
- مشاعر مشتركة.
- تجارب ذات معنى مشتركة.
- أخبار عن الأصدقاء والمعارف المشتركين.

وأكثر المحاولات تأثيراً في البقاء على اتصال تضم بنوداً من كل هذه المقولات الأربع. ابق ذلك في ذهنك عندما ترفع سماعة هاتفك أو تجلس لتكتب. وفيما يلي بعض القواعد الأخرى لتعزيز البقاء على اتصال:

● تواصل ببهجة: إذا بدأت بمهمة التواصل كما لو أنها عمل روتيني، فإن النتيجة ستكون مخيبة لك ولن تكتب رسالة. أما إذا قاربت المهمة بفرح، فإن ذلك الشعور سيزخرّف ما يجب أن تقوله.

● كن شخصياً: وهذا لا يعني أن تعترف بأسرارك الأكثر خصوصية. إنما ذلك يتطلب أن تذهب أبعد من كتابة قائمة بالأشياء التي فعلتها مؤخراً. فالحديث عن الأشياء المهمة التي قمت أو تقوم بها عظيم، ومع ذلك عليك أن تتفخ في هذه المادة الحياة بتضمينها ما كنت تفكر وتشعر به أيضاً.

● حدد الهدف وتوخاه: ليس عليك أن تقدم بياناً بطول رواية عن العقد الأخير أو نحوه. و عوضاً عن ذلك، اختر حدثاً واحداً (أو اثنين) وتحدث عنه، فالأمر أكثر متعة دائماً أن تسمع بالتفصيل عن حدث محدد من العمل خلال قائمة سرد

للأحداث حدث بعد آخر. فالكتابة والكلام الجيد يتقاسم الأحاسيس والمشاهد والأصوات ويتقاسم العواطف أيضاً. عندما أراد الكاتب الأمريكي ستيفن كرين أن يكتب رواية واقعية عن الحرب الأهلية، لم يجلع الحديث عن معركة بعد أخرى، بل بدلاً من ذلك، سلط الضوء على تجربة مجموعة من الرجال في معركة وحيدة. وقد بحث ذلك بالتفصيل، وفيما شارة الشجاعة الحمراء لم تكن بالتأكيد تاريخ شامل للحرب الأهلية، إلا أنها تفتش طبيعة وحقيقة تلك الحرب - والحرب عامة - أنت، أيضاً، تستطيع تقديم تجربتك المفعمة بالحيوية بالتركيز على جانب صغير منها وتبليغ المعلومات بالتفصيل. وبعد كل شيء، فإن قراءة أو سماع قصة أكثر متعة من قراءة أو سماع قائمة دائماً.

● استسلم للمغامرة: فسارد القصة الناجح يدع قصته تقوده كما تقود المستمعين. اختر موضوعاً، ركز عليه، وابدأ الحديث أو الكتابة عنه. وانظر أين تأخذك الحكاية.

تفادي المآزق

المآزق الأكثر شيوعاً من أجل استمرار التواصل هو ببساطة هذا: الفشل في البقاء على اتصال. تذكر علم الفيزياء في مدرستك الثانوية- و مبدأ القصور الذاتي. فالجزء الوثيق الصلة بالموضوع من هذا القانون الطبيعي يجري على النحو التالي إلى حد ما: إذا كان الجسم مسترخياً، فمن الصعب تحريكه. والمبدأ نفسه يطبق في البقاء على اتصال. يمكننا أن نفكر في فعل ذلك. يمكننا أن نقول، حقاً يجب أن أكتب إلى ابن أختي أو علي أن أكالم بيل، لكن عملياً فعل هذه الأشياء مسألة أخرى. فالجزء الأصعب في البقاء على اتصال هو البدء بذلك.

و إذا ما تخطيت القصور الذاتي، فإنك ستواجه ثلاثة مآزق أخرى على الأقل:

١- ماذا أقول؟ كما ذكر مسبقاً، مناسبات الفرحة الكبير أو المآسي الشديدة تقدم لك موضوعاً على نحو آلي. أما الموضوع فيكون أقل وضوحاً عندما تقرر ببساطة أن

تتصل بشخص ما . أعد قراءة المؤشرات المقدمة في قسم سابق من أجل بعض الأفكار الرئيسية.

٢- نسيان أن تكون انساناً: بالنسبة لمعظم الناس، هذه مشكلة عند الكتابة أكثر منها عند التكلم. فنحن نميل إلى نسيان أن الكتابة أو التكلم من القلب هما مخاطبة شخص لآخر. و تكون النتيجة أننا ننزلق إلى نوع من خطاب متبلد الحس، جاف وغير شخصي ومصطنع.

والطريقة الأكثر تأثيراً لتفادي ذلك، وتفادي نسيان أنك إنسان يتخاطب مع إنسان آخر هي أن تستخدم خيالك. عندما تكون على الهاتف أو عندما تجلس لتكتب، تخيل أن من ترأسه يجلس على الكرسي المجاور أو عبر الطاولة. وتخيل أنك في نقاش معه. عندما تتعلم القراءة، ندرس أن نتفادي تحريك شفاهنا. أما عندما نكتب إلى صديق أو أحد أفراد العائلة، فصحيح أن تدع شفطيك تتحركان وأنت تكتب. تحدث إلى الشخص الآخر.

٣- التكلم إلى درجة الثرثرة: حتى ولو لم تتواصل مع صديقك منذ عقد أو اثنين أو أكثر لا تحتاج إلى الشعور بأنك ملزم بسرده كل مافعلته في مكالمة هاتفية واحدة، أو رسالة أو رسالة إلكترونية. انتق مايجب قوله. والمحاولة الأولى في البقاء على اتصال يمكن أن تحرك سلسلة من الرسائل والاتصالات التي ستغطي بالتدريج كل الأحداث الهامة التي ترغب بنقلها.

قَوْلُ ذَلِكَ: إِلَى الْعَائِلَةِ

أفتقدك، يا أمي

ماما، مرحباً. لا، لا شيء خاطئ. أكالمك لأنني أفتقدك وحسب، في هذا الصباح، كنت أقلبي بعض البيض، بالطريقة التي اعتديتها تماماً، بزيت الزيتون، وفكرت بمليون من وجبات الفطور التي قدمتها لي في مثل هذه الصباحات القارسة قبل المدرسة. وتذكرت كم كان عظيماً كل ذلك، وعندئذ خطر لي أنني لم أكالمك منذ زمان طويل.

ما الجديد لديك؟

يحدد المكالم هدفه في الذكريات البيئية الأكثر حميمية ليتقاسمها مع أمه. وعمل قلبي البيض بسيط للغاية، لكنه ينطوي في ذلك الفعل على ثروة من المشاعر والذكريات.

والبقاء على اتصال هو لمس تلك اللحظات، تلك الإيحاءات، تلك الأفعال بدقة، ومن ثم تشاطرها.

أحد المفاتيح لمكالمة هاتفية للبقاء على اتصال المرضية هو دعوة الشخص الآخر للكلام. لا تشعر بأنك ملزم بتقديم مونولوج.

اشتقت إليك، من أم إلى ابنتها

مرحباً، يا ماري، أعرف أنك غادرت الولاية منذ يومين وحسب، لكن، منذ دقيقة، مشيت إلى غرفتك لأضع بعض الأشياء، وهناك كان سريرك، مرتب بدقة! فصدمني للغاية: أنت بعيدة حقاً. وأنا اشتاق إليك، و بالتالي أردت أن أعرف كيف تستقرين هناك.

هل ثمة أي شيء أستطيع أن أرسله لك؟ ما هو شكل زميلتك الجديدة في الغرفة؟ إرسال ابن إلى الجامعة تجربة عاطفية قوية لكثير من الآباء و الأمهات، وهذه الأم تتقل مشاعرها ليس بكلمات عاطفية متدفقة من العيار الثقيل، بل بمزاج لطيف. فسرير الفتاة مرتب بدقة، و بالتالي تعرف الأم أنها لم تعد في المنزل.

ثمة أشياء أخرى هامة لم يشر إليها المكالم في حديثه:

● لم تعنف الأم ابنتها لعدم مكالمتها. فكثير من الجهود للبقاء على اتصال تفشل بسبب كلمات استهدفت جعل الشخص الآخر يشعر بالذنب لتركه العلاقة تفشل بطريقة ما.

● إنها حريصة على تلافى إعطاء انطباع بأنها مسرفة في الحماية أو التقصي. والأسئلة التي تطرحها هذه الأم تركز على حاجات ابنتها و محيطها. إنها أسئلة غير متطفلة.

● وهي لا تخنق ابنتها بنصائح حكيمة. في كل الأحوال، قدم حكمتك لأولادك، دون أن تنسى حاجتهم إلى الاستقلال أيضاً.

لماذا لم أكالمك - ابن إلى أب/ أم

مرحباً، أبي (أمي) ربما قد نسيتم نبذة صوتي. أنا تيد، تيد وليامز، ابنكم. دعوني أقول لكم عذري قبل أن تعنفوني لعدم مكالمتي طوال هذا الوقت. في الواقع إنه الكسل. كنت أراجع قائمة ما كنت أفعل، وأدرس لامتحانات الفصل الانتصافي، أعمل نهاراً وليلاً على مشروع المخبري الكيميائي، وكل الباقي. غير أن الحقيقة هي أنني كنت كسولاً جداً لأرفع سماعة الهاتف.

وهكذا، دعوني أخبركم بما كان يحدث هنا. الخبر الكبير هو أنني حصلت على منحة بحث للسنة التالية...

إنها حلقة مفرغة. لسبب أو آخر، تتوقف عن القيام بالمكالمة التي كنت تنوي القيام بها. وبعدئذ، بقدر ما تتوقف، يكون من الصعب القيام بالمكالمة. بعد كل شيء، كيف توضح لماذا بقيت دون اتصال وقتاً طويلاً جداً؟ وسرعان ما تجد نفسك تبحث عن أسباب لتبرير عدم اتصالك.

كيف تكسر هذه الحلقة من الكسل؟

قم بالاتصال وحسب. إذا أردت، تستطيع أن تبدأ اتصالك بذكر أسباب عدم الاتصال. قد يكون لديك أسباب وجيهة. تحاشى إظهار الشعور بالذنب، لأن ذلك سيجعل الشخص على الطرف الآخر للخط يشعر بالانزعاج فحسب. فهو أو هي لا تريد أن تكون سبباً لشعورك بتأنيب الضمير. أما المتكلم في هذه الحال فيستخدم

مزاجاً لطيفاً واعترافات صريحة بأنه لا يملك عذراً وجيهاً لعدم اتصاله - على الرغم من أنه ينوي إعلام والديه بأنه كان منشغلاً جداً في الحقيقة.

و حالما أوضح المكالم عقبة تبرير فشله في الاتصال، ينتقل إلى بعض الأخبار العملية، مركزاً على حصوله على منحة البحث بدلاً من وضعها في قائمة النشاطات والأحداث الأقل شأنًا والأقل أهمية.

قَوْلُ ذَلِكَ: لِلأَصْدِقَاءِ

أشتاق إليك

جين، لقد خطرت في بالي كثيراً في الآونة الأخيرة، لم يعد الوضع هو نفسه هنا منذ أن غادرت، إنني أفتقد الحديث إليك، طبعاً، وأفتقد صوت الأولاد وهم يتسلقون وينزلون عن الحاجز، جيراننا الجدد أناس طيبون جداً، لا تفهميني خطأً، لكن الأمر ليس نفسه مثلما يكون لديك شخص ما تشعرين بالراحة معه، والجلوس معه وحل مشكلات العالم.

وفي معرض الحديث عن المشكلات، فالبلدة لم تضع بعد إشارات ضوئية عند زاوية منزلك، وقد وقعت ثلاثة حوادث سير منذ أن رحلت، تذكري كم عملنا معاً على تلك العرائض؟ لقد بذلنا كثيراً من الوقت عليها معاً، ولم نفقد الأمل من أنها في النهاية ستحظى بالتأثير.

وبالمثل، كيف هي أحوالك في المنزل الجديد؟ هل يتكيف الأولاد مع مدرستهم الجديدة؟ وماذا عن جيرانك الجدد؟ كيف يبدوون؟

القول لصديقة غائبة أنك تفكرين بها وأنتك تفتقدينها يمكن أن يبدو مثل كليشييه، لكنها في الحقيقة هدية ثمينة منك إليها. إنها عاطفة مؤثرة - أكثر قريباً - ولا سيما إذا أضفت إليها تفاصيل محددة، ونقاشات سابقة، مثل صوت الأولاد وهم يلعبون، وهلم جرا.

لاحظ أن بند الأخبار الذي تختاره المكالمة ليركز عليه هو أحد البنود التي تعرف أنه موضع اهتمام مشترك لها ولصديقتها. فالتأكيد على تجربة مشتركة طريقة لإعادة تأسيس الروابط المألوفة التي منها يفزل نسيج الصداقة.

قدوم إلى البلدة

هاي، ماكس! سيعقد (الكاندي كونفنشن) اجتماع في شيكاغو خلال الأسبوع الأخير من آب، سأحضر، وبالتأكيد سيكون عظيماً أن أراك بينما أنا في البلدة. سأكون مرتبباً بالمؤتمر حتى الظهر في الثالث والعشرين، غير أنني سأكون طليقاً بعد ذلك. يمكنني أن أزورك ونمضي فترة ما بعد الظهر والمساء معاً ثم آخذ الطائرة الأخيرة. سيسرني كثيراً أن نلتقي، إذا كان ذلك يلائمك.

قد تشعر بالوعي الذاتي بدعوة نفسك إلى منزل صديق غير مقرب منك. هذا مفهوم، لكن ذلك هو الأفضل لتحاشي النفور المبطن الذي قد تلاقيه عندما تريد مكالمة صديق قديم. قدم الظروف بوضوح. كن محدداً فيما يخص الوقت، وعبر عن حماسك للشملة. فقط كن متأكد من ترك صديقك غير مقيد - «إذا كان ذلك يلائمك».

قم بزيارة، أرجوك

كارين، أخبرني لاري وجين أنك قادمة إلى جاكسونفيل في عمل طارئ الأسبوع القادم. لا أعرف جدول مواعيدك كيف سيكون، لكن سيسرنا جميعاً إذا استطعنا أن نلتقي معاً. نستطيع أن نقلك من حيث تكونين ونعيدك إلى هناك. وقد نستطيعين أن ترتبي لتأتي بالطائرة يوم الأحد، وبذلك الطريقة نستطيع أن نستقبلك كضيف نهاية الأسبوع. فنزور الأمكنة التي أمضينا فيها الوقت معاً.

انتهاز دعوة عفو الخاطر لصديق صادف أن يمر عبر البلدة يمكن أن يكون موضع ترحيب كبير. طبعاً، يجب أن تكون مهيناً لاحتمال ألا يكون باستطاعة صديقك القبول. فيجب ألا تقدم هذا الشكل من البقاء على اتصال بطريقة تبدو قسرية. كن

متحمساً، كن محدداً، واعرض كل ما يمكن أن يجعل ذلك سهلاً ومناسباً للشخص الآخر كي يقبل، لكن عبر عن تفهمك إذا كانت الصديقة غير قادرة على الموافقة. هذا لا يعني القول، «أعرف أن هذا قد يكون مستحيلاً بالنسبة لك» والذي قد يقرأ على أنه يفتقر إلى الحماسة من جانبك، كما لو أن الدعوة مقدمة بفتور! وفي كل حال، ضِمنْ اعترافاً باحتمال وجود صعوبات أمام اللقاء، «لا أعرف جدول مواعيدك كيف سيكون».

كتابة ذلك: إلى العائلة

أفتقدك، رسالة من أب إلى ابنته

عزيزتي سندي،

كنا أنا وأمك سعيدين جداً لسماحك الليلة الماضية، وقد أسعدتنا أخبار نجاحك في الجامعة. فأمضينا معظم الليلة نتحدث عنك، ليس كثيراً عن مكانك الآن - مع أننا فخورين جداً بذلك! - لكن عن أوقاتنا القديمة معاً، كيف كنا معتادين على الجلوس معاً والقراءة أو مشاهدة التلفاز، وتلك الرحلات العظيمة على الطرقات التي قمنا بها معاً، والمرّة الأولى التي ذهبنا فيها إلى غراند كانيون. سندي، صدقي أولاً. ليس سهلاً بالنسبة للناس المسنين مثلنا أن يعتادوا على ألا تكونين حولهم كل يوم!

على أي حال، سندي، أرجوك تابري على مكالمتنا. نحب أن نسمع منك - كثيراً، ونحن سعداء جداً لك ولنجاحك.

لك حبنا،

بابا

عرف علماء النفس منذ زمن طويل التعزيز الإيجابي. إذا سرك فعل طفلك، كافئه، عززه. إذا أردت ابنتك أن تبقى على اتصال، تجاوب معها بإيجابية وحماس.

إن رسالة رفيقة عميقة التفكير تمثل هذا التجاوب. لاحظ أنه بينما يستعيد الكاتب الأزمنة القديمة، فإنه لا يسرف فيها، وهو لا ينكر على الإطلاق قيمة وإنجازات ابنته في الوقت الحاضر. ومع ذلك، فهو يتحدث عن التجربة المشتركة، وأنه قادر على الاعتراف أنه من الصعب على الآباء أن يدعوا ذلك يمضي. لقد كانت الرسائل أدوات مثالية للتعبير عن المشاعر دائماً، وهذا ما فعله الكاتب هنا بالضبط.

لماذا لا تكتب؟ رسالة إلى أخ

عزيزي جون،

يعتقد صاحب كشك الجرائد والمجلات عند المنعطف أنني أغدو غريب الأطوار. كما تعرف، لقد بدأت بشراء كل صحف التابلويد التي كانت لديه على شاكلة تلك الإعلانات المعنونة بـ «جدة لها من العمر ثمانين عاماً تلد طفلاً برأسين». وقد تابرت على قراءتها بحثاً عن قصة تختطفك الغرائب فيها وتأخذك إلى ربة الحب، وبطريقة أخرى تشعر أنك غادرت هذا الكوكب ظاهرياً؟

جون لم تكتب منذ زمن طويل! شرعت أشعر بالقلق. وإذا كانت هذه المحاولة المحبطة في الفكاهة لن تحصل على بضعة أسطر منك في المقابل، فسوف ينتابني القلق حقاً.

أحب أن أسمع منك!

لك حبي،

باربارة

لا توبخ أحداً للكتابة أبداً، لكن رسالة تطلب رداً هي معقولة تماماً ومهذبة وحتى موضع ترحيب. إنها تظهر اهتمامك وعنايتك دون، تقديم أية مطالب ملحّة، والدعابة اللطيفة وسيلة مؤثرة لتأكيد أن رغبتك في التواصل لا تبدو ملحّة للغاية أو حتى ساخطة.

إلى ابن يشعر بالحنين إلى البيت

عزيزي داريل،

كان الحديث معك جيداً ليلة البارحة. لكن والدك وأنا آسفون لشعورك بالحنين إلى البيت. أعرف أن ذلك مؤلم - أعرف لأنني أنا شخصياً عانيت منه. الخبر السيئ هو أنه يجعلك تشعر بالضعف، أما الخبر الطيب فهو أن الأمر مجرد مشكلة طارئة. لا تبدو المشكلة طارئة الآن، أنا أدرك ذلك، لكن، ثق بي ستشعر أفضل عاجلاً، وفي الوقت نفسه، كما لنا قدر ما تريد. نحن نحب الحديث معك - في كل وقت. وبعد كل شيء، داريل، نحن نفتقدك أيضاً - كثيراً جداً!

محبتتي لك،

ماما

الحنين إلى البيت شكوى عامة، وهو يضرب بعض الفتیان بشدة. وردك يجب أن يكون متفهماً ومتعاطفاً. لا تتكرر أو تقلل من شأن مشاعر ولدك، بل افعل ما تستطيع لإقناعه بأن المشكلة، مع أنها صعبة وحقيقية، طارئة. فقط عدة أشياء هي أكثر إقناعاً من مشاركة التجربة الشخصية، فكما يفعل الكاتب هنا عليك تحاشي تصغير المشكلة، لكن لا تدع ردك يضحكها أكثر من حجمها أيضاً.

واختم على نحو إيجابي قدر ما يمكن. الخطوة الإيجابية أكثر والتي تستطيع أن تقوم بها هي أن تقدم سبل خلاص معقولة، أي دعوة مفتوحة ودافئة لمكالمة البيت - كثيراً. وفي النهاية، لاحظ أن الكاتبة تعترف لابنها أن مشاعرها متبادلة، فهي وزوجها يفتقدان ابنهما.

كتابة ذلك: إلى الأصدقاء

إلى صديق قديم

عزيزي رون،

كان عظيماً أن أراك ثانية، يا صديقي، بعد زمن طويل جداً. أجل، طويل جداً،

لكن كان سهلاً أن أعود إلى الحياة المألوفة معك. كان ذلك كما في الأزمنة القديمة، كان كما لو أن كل هذه السنين لم تمض على الإطلاق. الشعور، يا رون، كان خاصاً جداً، وأنا لا أرغب بفقدانه في صمت طويل آخر. وهكذا دعني أشغلك بما قد حدث بعد رحيلك.

الشيء العظيم، الذي جعلنا نتقد حماساً، هو نجاح جيني في الفرقة الموسيقية المحلية. فقد ترقى إلى موقع عازف الكلارينيت الأول - هذا بعد سنة فقط من العمل مع الفرقة. لشد ما أسعدنا ذلك، وأحببنا أن نرى جيني تقترح بشيء ما كثيراً جداً، وتفوز بالرضى والنجاح في مجال من الصعب النجاح فيه.

أما بالنسبة لي، فقد أشرت إليك عندما كنت هنا أن الأمر يبدو كما لو أنني أخطو لأترقى إلى مدير مساعد في المقاطعة، والحمد لله ذلك ما قد حدث بالضبط. وهذا يعني أن علي أن أعمل لساعات أطول، لسوء الحظ، لكن التحدي موضع ترحيب - وكذلك المال الإضافي.

رون، يا صديقي، ماذا حدث معك منذ أن افترقنا؟ أحب أن أسمع كل شيء عنه.

المخلص

بن

لا تحدث الصداقات تلقائياً. إنها تتطلب مقداراً أكيداً من العمل. للمحافظة عليها. وإذا جرى تجاهل ذلك، فإن الصداقة تذوي. قم بأفعال إيجابية حيث تلي مكالمات هاتفية أو رسالة بعد زيارة سارة. اجعل رغبتك وهدفك ببقاء الاتصال واضحة، وعزز ذلك باختيار أحداث شخصية جارية مشتركة مع صديقك. واختم بدعوته لمشاركتك المثل.

أفتقدك

عزيزتي كاثرين

كنت أنظف درج المكتب، ليلة البارحة، وعثرت على رزمة صور قديمة منذ سنوات طويلة. كانت صور تلك الرحلة التي قمنا بها معاً وأنا وأنت وديف ومارتن إلى يوزميت. فجأة رائحة البرودة ورطوبة الجو، وأصوات الطيور، وخضرة الغابة العميقة، كل ذلك عاد إلي في سيل من الذكريات المتدفقة. وهكذا استعرضت ذكريات الفرح الكبير الذي عشناه هناك معاً، وكل اللهو الذي مارسناه في كل تلك السنين. وقد أدركت أنه كان المعادلة السرية لصداقتنا: أننا دائماً نضخم ونكبر المتعة التي نحصل عليها مهما كانت صغيرة عندما نكون معاً.

وهكذا، يا صديقتي العزيزة، أنا أكتب لأقول لك كم أفقدك - وكم أنا سعيدة بالأوقات التي قضيناها معاً، وكم أرغب أن نتمكن من أن نكون معاً غالباً أكثر. دعينا نخطط لرحلة جديدة معاً. نحن أحرار في أي وقت في آب. ماذا بشأن ذلك؟ حياتنا قصيرة جداً لنمضي كثيراً بعيداً عن بعض.

لك محبتي،

إليسا

الوقت والبعد عقبتان مرعبتان وحقائق حياتية لا يمكن إنكارها، لكن رسالة جيدة إلى صديق غائب يمكن أن تفعل كثيراً لتخطي تلك العقبات. فمشاعر الصداقة، بعد كل شيء، تعيش في القلب والعقل، مكانان يمكن فيهما اختزال الزمن والمسافة.

والكاتبة تنفخ الروح في عواطف قوية هنا ليس عبر استخدام لغة وردية، بل باستحضار لحظات محددة مشتركة من الماضي تتضمن مشاهد وأصوات وروائح ومشاعر. إذا كان بإمكانك أن توقظ أحاسيس من ترأسله، يمكنك أن تكون واثقاً من أن رسالتك سوف تصل باعتبارها حقيقية ومفعمة بالحياة ومؤثرة. فأحد مفاتيح المخاطبة من القلب هو أن تربط لغتك بالعالم الواقعي، والأحداث التي وقعت والتجارب العملية والعواطف الحية.

لماذا لم أكتب

عزيزي جاك،

لا، انا لم أسدل الستار على صداقتنا!. والأكثر أهمية هو أن عدم كتابتي منذ زمن طويل ليس مؤشراً على أنني توقفت عن التفكير بك.

ما هو عذري؟

حسن، لا يوجد مسوغ دقيق لعدم توفير بعض الوقت لكتابة عدة أسطر. عندي توضيح، بسيط. لقد كنت مستغرقاً ببدء عملي الخاص - إنه ما تحدثنا عنه دائماً، متجر متخصص للأقراص المدمجة - والإشراف على عملي التي دخلت إلى المستشفى ثانية. أجل، أنا غارق، لكن كان من الممكن إيجاد لحظات قليلة لأكتب سطر أو اثنين. والأمر هو أنني لم أشعر أبداً أنني أستطيع أن أقول ما أريد عندما أخطئ رسالة على عجل.

وهكذا، أرجوك تقبل هذه الرسالة المختصرة باعتبارها رسالة تعهدي لك - إنني مدين لك برسالة أطول أعد أن أكتبها بأسرع ما يمكنني. وفي غضون ذلك دعني أعلم بما يجري عندك.

كل التمنيات الطيبة لك،

باتي.

يعثر الكاتب هنا على حقيقة مهمة. فغالباً ما نشغل في إيجاد وقت للكتابة إلى هؤلاء الذين نهتم بهم، ليس لأننا لا نملك الوقت بالمطلق، بل لأننا نشعر أنه لا يوجد لدينا وقت كاف لننصف تماماً ما نريد قوله. والنتيجة؟ لا رسالة طويلة ولا قصيرة على الإطلاق. إذا وجدت نفسك في هذا المأزق، فأنت مدين به إلى نفسك لتفعل شيئاً على الأقل :

● جد الوقت الآن لتكتب الرسالة التي تريد كتابتها.

● اكتب رسالة قصيرة الآن واعداً بالمزيد لاحقاً.

لا تثقل على من ترأسه بإيضاح طويل محمل بالذنب عن سبب عدم كتابتك. اعترف أنك لم تكتب، قدم إيضاحاً مختصراً، لكن أشر إلى أنك آسف لعدم التواصل وأنت تريد أن تكون في متناول اليد لتعويض الزمن المفقود.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني - إلى العائلة

ماذا يجري؟ رسالة إلكترونية إلى أخت

هاي اختي!

كنت أفكر بك. لقد مضت أسابيع منذ أن تحدثنا. ماذا يجري؟ وعلى وجه الخصوص، كيف يجري البحث عن عمل؟ هل طرأ أي شيء ممتع؟ هل فكرت بالاتصال مع ماري وليامز في اليونيون كومباني؟ إذا لم تفعل، فهي الشخص الذي ربما عليك أن تتحدثي إليها. إنها تعرف السوق في بلدتك حسناً جداً. وقد تستطيع أن تقدم لك بعض الإرشادات.

على كل حال، ماذا عن مكالمة هاتفية، أو رسالة إلكترونية تطلعين فيها على أحدث شؤون حياتك وأوقاتك؟

لك حبي،

مايك

حث شخص ما على المكالمة الهاتفية أو الكتابة يجب ألا يحدث باعتباره طلباً. بدلاً من ذلك، عبر عن الاهتمام بالسؤال عن الأخبار. إذا استطعت أن تكون محدداً في طلبك، فهذا أفضل كثيراً. لاحظ أن هذه الرسالة تضيف عرضاً للمساعدة أيضاً.

أفتقدك - أم ترسل رسالة إلكترونية إلى ابنها في الجامعة

عزيزي مات،

يستولي علي حب البريد الإلكتروني. أستطيع أن أجلس وأرسل بضعة أسطر إليك متى شعرت بالشوق إليك - الذي، يامات، كثيراً ما يعودني. أعرف أنك ستطلع مثل صاروخ في الجامعة، لكنني آمل ألا تتسارع بسرعة كبيرة إلى درجة نفقد معها الاتصال بك. كما تعرف، كل ما عليك فعله هو أن تنقر على زر الرد لترسل رسالة إلي. خبرني قليلاً عن دروسك، وعن أساتذتك وعن زملائك في الغرفة. وهل الطعام مقبول؟

لك محبتي،

ماما

تشجع الرسالة الإلكترونية على الرد، لأن التكنولوجيا جعلت الأمر سهلاً جداً لترد على الرسائل. استثمر ذلك عندما تريد رداً. لكن لا تعتمد على التكنولوجيا لتحت الكسول، والمشغول أو حتى الراغب عن الرد ممن تراسلهم. حاول إخباره بما يجب أن يكتب، هذا يجعل عمله أسهل كثيراً، ويزيد من احتمال حصولك على الرد الذي تسعى إليه.

من والدين إلى ابنتهما القلقة

العزيزة ميغ،

كنت أفكر بمكالمتك الهاتفية. لن أقول لك أن تتوقفي عن القلق حول علاماتك. انظري، إنها هامة، لكن أنت وأنا كلانا نعلم أنها لا تعكس بدقة أداءك أو مقدرتك دائماً. لا تثبطي همتك. فلديك الكثير من الوقت لترفعي تلك العلامات. قومي ببعض الخطوات الإيجابية: نظمي وقت دراستك على نحو فعال أكثر، وتحديني إلى الأساتذة. وعندما تدرسين سجلي كل الأسئلة التي تخطر لك، ثم خذي هذه الأسئلة إلى أساتذتك. وتذكري أن نجاحك هو نجاحهم أيضاً. فهم يريدون أن يشعروا أنهم يقومون بعمل جيد. إنهم يريدون أن يقدموا المساعدة. وحالما تدركين أنك يجب ألا تأخذي ذلك على عاتقك بمفردك، أعتقد أنك سوف تشعرين أفضل - وعلاماتك سوف تتحسن.

ميغ، أرجوك كالينا في أي وقت تحتاجين فيه إلى التحدث.

لك محبتنا

بابا

إن الرسالة الإلكترونية وسيلة مثالية للأفكار السريعة التي ترد إلى الخاطر بعد محادثة أو مكالمة هاتفية.

إنه لمؤلم أن ترى محبوباً ينهار من القلق. والدافع الطبيعي هو طمأننتها أن كل شيء سيكون حسناً تماماً. والدافع الطبيعي، لكن ليس بالضرورة أن يكون مساعداً. ففي المقام الأول، إن مثل هذه التطمينات تبدو جوفاء ومنافية للواقع. وفي المقام الثاني، من الممكن تماماً أن يكون قلق من ترأسله له أساس مشروع في العالم الواقعي. فليس مساعداً أن تشجع وأن تتجاهل الأمر. وبدلاً من ذلك، اعترف بالمشكلة، تعاطف مع المشاعر السيئة التي تتجم عنها، ثم حاول عرض مساعدة ونصيحة صادقة، إذا كان ذلك ممكناً. لا تقل أي شيء يعزز أو يضخم المشاعر السيئة الموجودة قبل، بل حاول أن تنصح بطريقة عملية يمكن أن تحسن الوضع الذي يسبب الأذى.

إرسال ذلك بالبريد الإلكتروني: إلى الأصدقاء

قادم إلى البلدة

جيم :

مارلين وأنا سنعبير ميدلتاون في الأسبوع التالي في طريقنا إلى نيويورك. لم نرك أنت وسينيثيا منذ سنة - وتلك سنة طويلة جداً. هل ستكونون، يا صديقي، في البيت وتفتحان بابه لعابري سبيل في اليوم السادس؟ أتوقع أن نكون في الجوار عند الساعة الثالثة بعد الظهر. نحب أن ندعوكم للعشاء والحكي على الأوقات الماضية. انقر على الرد. قل نعم، إذا كان بمستطاعكم.

لكم تمنياتنا الطيبة،

دان

الرسالة الإلكترونية سريعة وسهلة، مما يجعلها أداة جيدة لترتيب الزيارات المرتجلة. قدم أكثر ما يمكنك من المعلومات المحددة، وخاطب حماسك في الوقت الذي تتوقع فيه أن أصدقاءك قد لا يكونون موجودين.

عظيم أن أراكما ثانية

عزيزي رالف ويونيس،

كان رائعاً أن أراكما ثانية بعد مضي سنوات عديدة. ولم أتحدث مع توم عملياً عن شيء آخر منذئذ. وقد لاحظ كلانا أنكما لم تتغيرا، وكيف أن مايك «الصغير» قد أصبح شاباً وسيماً. كم هو رائع أن أرى أفراد أسرتك أناساً أقوياء، سليمين، مرحين ومحبين، جميعاً.

دعونا نأخذ على أنفسنا عهداً أن نبقى على اتصال ونحاول أن نرى بعضنا بعضاً أكثر.

مع الحب.

نانسي

إن رسالة تعترف بالفرح إزاء زيارة بعد غياب طويل هي أكثر من إيماءة مهذبة. إنها مسعى للتواصل وضمأن أن الزيارة سوف تساعد في إعادة تأسيس صداقة مهملة. إنها إيماءة لإعادة الاتصال.

لا تكن خجولاً من إبداء إعجابك الحقيقي بصديقك. لا تكن خجولاً، بل حاول أن تكون، كما هي الكاتبة هنا. إنها تبذل جهداً ليس للتعبير عن عاطفتها وإعجابها فحسب، بل لتوضيح لماذا تشعر بالطريقة التي تفعل. وهي تجعل الأمر واضحاً أنها تتكلم بالنيابة عن زوجها أيضاً.

٢٥ كلمة وعبارة يمكن استخدامها:

الأزمة الماضية	ايمان	يعانق	يعجب بـ
من فضلك أجب	صداقة	يشجع	عاطف
فرح	لهو	مثير	مسرة
يبلغ		أشتاق إليك	نلتقي
يشارك		خبر	وقت رائع
طويل جداً		يسمع منك	يسمع كل شيء عن ذلك
سنين كثيرة		ابق على اتصال	
رائع		ذكريات	

١٠ كلمات وعبارات يجب تحاشيها

يجب أن ترد:	خجول من نفسه
لاوقت للكتابة	لأعرف مايجب أن أقول
عيب عليك	كل شيء سيكون جيداً
يغير موقفه فجأة	نلتقي حيناً أو آخر
لماذا لم تكلمني؟	يجب أن أسمع منك