

## مقدمة

كل ما يلزمك لإتقان أي فن هو أن تعرف ما  
عليك القيام به، وكيف؛ وفن كتابة الرسالة لا  
يشذ عن هذه القاعدة العامة

- *F.M.Payne, payne's Business Letter Writer and Book  
of Commercial Forms (1884).*

الكلمات المناسبة: كتاب عملي سهل التناول يرشدك إلى ما يترتب  
عليك قوله وكيف تقوله. الطرح المرن الذي يتميز به الكتاب يساعدك في  
صياغة رسائل لا تستغرق وقتاً أطول كثيراً مما يلزم لنسخها باليد أو طباعتها.  
بالرغم من أن قدراً كبيراً من التخاطب في مجال العمل والعلاقات  
الاجتماعية يجري اليوم بالهاتف أو بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني (E mail)،  
أو الاتصال بالشخص، إلا أن الرسالة المتقنة تبقى ركناً أساسياً في نجاح  
العمل كما أنها واحدة من أقوى سبل التواصل بين البشر.

وبالرغم من أن معظمنا قادرون على كتابة رسائل مرضية، إلا أن قلة  
منا لديهم الوقت والطاقة الذهنية اللازمة للتعامل مع الرسائل التي لا تحصى  
التي يبدو أنها من مستلزمات الحياة اليوم خاصة وأن جميع تلك الرسائل كان  
يجب أن تكتب البارحة.

كيف تقول ما تريد: يقدم قوائم شاملة متعددة الجوانب من الكلمات  
والعبارات والجمل والمقاطع التي تسمح لك أن تعبر عما تريد في أي

موضوع بلهجتك الخاصة وأسلوبك الشخصي.

القوائم مصنفة موسوعياً لتضع بين يديك تعابيراً ومصطلحات تتعلق بموضوعك. سواء أردت أن تبدو رسمياً أو غير رسمي، تقليدياً أو معاصراً، جدياً أو مازحاً، مجافياً أو ودوداً، فإنك ستجد هنا الكلمات المناسبة لجميع المناسبات، من رسائل العمل القوية المقنعة إلى الرسائل الشخصية التي تفيض بالدفء والمشاعر.

يضم هذا الكتاب مقولة مهمة، ينقلها بشكل غير مباشر عبر صفحاته، وهي أنه نادراً ما يكون هناك «طريقة صحيحة وحيدة» لكتابة رسالة ما.

بإمكانك أن تتبع، أو تتبنى، أو تتجاهل الإرشادات المتضمنة في هذا الكتاب، فأنت خير من يعرف ماهية رسالتك والشخص الموجهة إليه. وإذا استثنينا شخصاً مثل نابليون، الذي كتب ما يربو على 50,000 رسالة في حياته، (فإن أي شخص يستطيع أن يستخدم هذا الكتاب ليكتب رسائلًا بمزيد من السرعة والتفرد والنجاح والمتعة).

## كيف تستخدم هذا الكتاب

ابدأ بتصفح قائمة المحتويات لتتعرف على أنماط الرسائل التي يقدمها لك الكتاب (رسائل مبيعات، رسائل شكر، مراجع، اعتذارات، شكر، رسائل تتعلق بالتوظيف).

بعد ذلك عليك بالتحول إلى الملاحق لتعرف أنواع المساعدة التي يقدمها الكتاب: الملحق 1 يعالج آلية كتابة الرسالة (القرطاسية التي تستخدمها، كتابة العنوان على المغلف، الطرق الرئيسية الأربعة لتوزيع الرسالة على الصفحة). بينما الملحق 2 يعنى بمضمون رسالتك (أفكار مفيدة في الكتابة، القواعد والاستخدام، الكلمات التي كثيراً ما تكتب خطأ، الكلمات والعبارات المطاطة، الأشكال الصحيحة من المخاطبة).

إذا أردت النصح في رسالة تريد كتابتها، عليك بمراجعة الفصل الذي يبحث في نوع الرسالة التي تريدها أو عليك اللجوء إلى الفهرس في آخر الكتاب. هناك ألف مدخل لا شك أنها ستقدم لك المساعدة التي تحتاج.

يضم كل فصل مقدمة وجيزة، وقائمة بالمناسبات التي تستوجب كتابة ذلك النوع من الرسالة، وما يجب أن تتضمنه كل رسالة، وما عليك أن تتجنب قوله، وتعليقات حول حالات خاصة، وشكل وحجم الرسالة الأفضل.

يضم كل فصل قوائم بالكلمات والعبارات والجمل والمقاطع التي تستطيع استخدامها في بناء رسالتك. كما تجد في كل فصل نماذج مقترحة من الرسائل.

شحن القوائم الذهن - فتجعلك تفكر في الخطوط الرئيسية لموضوع الرسالة. كما تقدم للأشخاص الذين يحبون ان يؤلفوا رسائلهم بأنفسهم عدداً من الكلمات المناسبة، أو تتيح للأشخاص الذين يستخدمون النماذج المدرجة كدليل، استبدال الكلمات بأخرى تلائم حاجاتهم.

إذا أردت كتابة رسالة:

- اقرأ الفقرة التي تحمل عنوان / ما يقال: وراقب العناصر التي يجب تضمينها في رسالتك، وقولها بشكل يجعلها تعكس حالتك.
- اختر من قوائم الكلمات والعبارات والجمل والمقاطع تلك التعبيرات المفيدة بالنسبة إليك.
- ادرس نماذج الرسائل عل أحدها يصلح نموذجاً تقتدي به.
- اجمع الكلمات والعبارات والجمل والمقاطع التي أشرت إليها لتجعل منها رسالة تعبر عما تريد أن تقوله.
- قارن مسودتك بالمواد التي عليك أن تتجنب قولها. هل كتبت شيئاً غير ملائم؟ عند هذه النقطة ربما كان لديك سؤال حول الشكل أو القواعد أو اللقب الاجتماعي، راجع الفهرس لتجد الإجابة في أحد الملحقين.

بعد أن تكتب أولى رسائلك بالاستعانة بهذا الكتاب، قد تكتشف أن كتابة الرسائل ليست أمراً بالغ الصعوبة ولا يستغرق كما هائلاً من الوقت.