

معظمنا يفضل أن يرتكب خطأ يؤدي إلى مصيبة
على أن يقرأ التعليمات

مبغنون ماك لاغلين

استبدلت رسائل التعليمات الفردية برسائل جاهزة، أو مقحمة داخل الرزمة، أو دليل المالك، أو مطبوعات دعائية عن المنتج، أو المواد المطبوعة على الأدوية، وسواها من المواد المطبوعة على الكمبيوتر أو المصورة عن أصولها.

هذه التعليمات تتضمن تعليمات تشغيل المعدات، وتعليمات السلامة، وتعليمات التركيب وتعليمات تطبيق المنتج بالإضافة إلى التعليمات التي توجه كيفية مناقشة وديعة بطاقة اعتماد، أو ملء طلب انتساب، أو توقيع عقد أو عقد إيجاز مرفق، أو إعادة بضاعة، أو استرداد قيمة بضاعة، أو طلب قطع غيار. ولما كانت التعليمات التجارية تعنى بأمور تتعلق باحتمال الإصابة بأذى، أو ضياع المال، أو الضرر، بالإضافة إلى معاملة الزبائن وترويج المبيعات، فإنها يجب أن تصاغ بعناية. ولعل أصعب نثر يكتب هو ما يندرج تحت عبارة «اقرأ تعليمات الصانع بعناية...». تلك التعليمات يجب أن تكون واقعية ودقيقة وواضحة لا لبس فيها. على حد تعبير فيرجينيا غراهام Virginia Ghraham.

يكتب أصحاب العمل رسائل تعليمات بين وقت وآخر، وغالباً ما تكون رداً على استفسار أحد الزبائن. كما تكتب رسائل التعليمات داخل الشركة،

على شكل مذكرة، غالباً.

تعطى التعليمات الخطية للزوجين اللذين يمكنان مع أطفالك وأنت خارج المدينة، أو للمريض ليتبع نظام عناية محدد، أو لابن الجيران الذي يسقي حديقتك، أو لمن تعتمد عليه في العناية النهارية، أو للنجار الذي يؤدي عملاً داخل بيتك.

تكتب رسائل التعليمات من أجل:

- الاتفاقيات/ العقود/ عقود الإيجار
- جليس الأطفال/ الشخص الذي يقدم العناية النهارية.
- تغيير في وصيتك أو سواها من المواضيع القانونية.
- الاستثمارات/ الطلبات/ الاستيانات.
- العناية بالمنزل/ الزرع/ الحديقة/ الحيوان الاليف
- سياسات أو إجراءات أو أنظمة جديدة
- تعليمات التشغيل: الأجهزة/ الأدوات/ المعدات.
- الأجور
- تسجيل المنتج واستخدامه والعناية به
- إعادة أو إصلاح أو استبدال سلعة
- عينات
- تعليمات الشحن.

ما يقال

- اشكر الشخص (إذا كنت بمعرض الرد على رسالة أو اتصال هاتفي أو استفسار شخصي) أو اذكر الغرض من رسالتك «لمساعدتك في الحصول على أفضل أداء من برنامجك الكمبيوتر الجديد، نعرض عليك بعض المقترحات في استخدامه» ؛ «هذه التعليمات ستساعدك في العناية بجهازك لتحصل على أفضل أداء».

- عليك بترقيم أو إبراز كل خطوة في التعليمات.
- إذا وجدت من اللائق، يمكنك أن تعطي رقم هاتف، واسم وعنوان الشخص الذي يمكن الاتصال به، أو أي مرجع آخر يمكنه تقديم مزيد من المساعدة.
- اختتم رسالتك بعباراة لطيفة تعبر عن تقديرك للشخص أو تطلعك إلى التعامل معه في المستقبل، أو اعرب عن أملك في أن يستمتع بالمنتج الجديد.

ما لا يقال

- «لا تعط التعليمات بشكل سلبي» هذه عبارة غير بناءة أما عبارة «عليك بصياغة تعليماتك بشكل إيجابي» فهي عبارة إيجابية تنم عن الثقة. لذلك يجدر بك أن تستعمل صيغة إيجابية. عندما ترى كلمة «لا تفعل» «أبدأ»، «عليك ألا..» في تعليماتك، فالأفضل أن تعدل الجملة لتصبح إيجابية.
- لا تستعمل كلمات مثل «بسيط» و «واضح» فهذه الكلمات تمهد لشيء ليس بسيطاً ولا واضحاً بالنسبة للقارئ الذي يشعر بالإحباط لأنه لا يفهم شيئاً من الواضح أن الجميع يفهمونه.
- لا تستخدم لهجة تنم عن إحساسك بالتفوق. فمثلاً في بعض الأحيان لا يكون الجهاز «المعطل» غير موصول بالكهرباء فحسب. فأول بند في قائمة البحث عن سبب العطل غالباً ما يكون التأكد من أن الجهاز موصول بالكهرباء. عليك بذكر ذلك بلهجة خالية من الحدة كي لا يشعر الزبون أنه غبي تماماً إذا كانت تلك هي المشكلة.

ملاحظات حول الكتابة:

- عليك بالإيجاز. بعد كتابة التعليمات، اختصرها إلى الأساسيات.

فقد قال جون هنري كاردينال نيومان John Henry Cardinal Newman إن «التفسيرات تتعاضد تحت أيدينا، بالرغم مما نبذله من جهود للفهم».

• توخ الدقة والوضوح. إذا قلت «العقود ترتهن بين عشية وضحاها». عليك بتحديد عدد الساعات داخل قوسين. فتعبير «بين عشية وضحاها» لا يعني الشيء نفسه بالنسبة لكل الناس. وعندما تنصح بتنظيف الجهاز بانتظام، عليك بوصف الأجهزة والإجراءات التي تعطي أفضل النتائج وأوضح ماذا تعني بكلمة «بانتظام» ويستحسن أن تشرح أو تبين الأجزاء بواسطة الصور التوضيحية، في حال لم يكن القارئ ملماً بالمصطلحات الصناعية.

• يجب أن تكون رسالتك مفهومة عند إعداد رسالة نموذج لتستخدم آلاف المرات، اطلب من أشخاص خارج دائرتك أن يقرأوها للتأكد من أنها واضحة. فبعض أسوأ التعليمات هي تلك التي كتبها خبراء؛ لأنهم يعرفون مجالهم معرفة جيدة لكنهم لا يفهمون العقل غير المطلع فهماً يمكنهم من تقديم شرح كاف. في كتابها الذي نشرته عام 1923 تقول ماري أوينز كراوثر Mary Owens Crowther «يجدر بك أن تتذكر أن الصور المتحركة لا ترافق الرسائل لذلك عليك أن تسلم بأنه إذا كانت هناك أية وسيلة تنقل ما تريده بشكل خاطئ فإن تلك الطريقة موجودة حتماً».

• كن لبقاً. قد تبدوا بعض طلبات التعليمات تافهة بالنسبة إليك والإجابة عنها واضحة لدرجة أنك تجد صعوبة في صياغة جوابك. لكن عقول الناس تعمل بطرق متباينة وبالغة الغرابة، وربما كان الشخص في الواقع ينظر إلى الوضع من زاوية مختلفة تماماً عن الزاوية التي تنظر أنت منها. وعندما يكون السؤال «غيبياً» فإن أصول العلاقات العامة تقتضي بأن عليك أن تعالجها بكل الأدب

- والعناية اللذين توليهما لأي سؤال آخر.
- عليك أن تشرح لماذا وكيف عندما يتاح لك ذلك. مثلاً «لا تستخدم هذا المركب عندما يكون هناك خطر هطل المطر يليه حرارة أخفض من 32 درجة» كثير من الناس سيقبلون هذه التعليمات دون مناقشة. لكن آخرين سيتساءلون ما علاقة المطر والبرد بالأمر، وهناك آخرون أيضاً سيتجاهلون الموضوع، ظناً منهم أنه غير مهم. أما إذا أضفت «لأن المركب سيمتص الرطوبة والبرودة ويتوسع وربما يتهشم» فإن الأرجح أن الناس سيتبعون التعليمات - وستصبح الشكاوى أقل. «لا أستطيع أبداً أن أتذكر أشياء لم أفهمها أصلاً» (آمي تان).

حالات خاصة:

- رسائل التغطية كثيراً ما تتضمن تعليمات. فعندما ترسل عينة إلى شخص ما، أو عقداً، أو منتجاً، مثلاً، عليك بشرح كيف تفسر أو تستخدم المادة.
- أية وثيقة تتطلب توقيعاً (عقد، إيجار، تحويل مواد) ترفق برسالة تبين موضع التوقيع أو الأحرف الأولى، كما توضح إذا كانت التواقيع بحاجة إلى رصيبة أو توثيق، أو أي نسخة يحتفظ بها الشخص لسجلاته، ، إلى أين يرسل النسخ الأخرى.
- التعليمات التي تتعلق بالتجميع والتركيب والتشغيل والسلامة تدرج عادة في كتيب المالك. لكن بإمكانك أن ترفق الكتيب برسالة تغطية تركز على توخي الحذر في مواضيع معينة (الرجاء الانتباه بشكل خاص إلى المقطع الذي يتعلق بخطر الحريق).

شكل الرسالة:

- التعليمات الموجهة إلى الزبائن تطبع عادة على ورق برأسية.

- تستخدم المذكرات للتعليمات المتداولة داخل المنشأة، مطبوعة، إلا إذا كانت من نوع التعليمات الموجزة وغير الرسمية.
- الرسائل الأنموذج تستخدم لرسائل التعليمات الروتينية.

كلمات

ينصح	شرح	طريقة	يسط
بناية	توجيه	عمل	خطوات
حدث	طريقة عمل	سياسة	نظام
يوضح	يعرض	احتياط	تحذير
وصف	ينوه	إجراء	ضمانة
تفاصيل	معلومات	أنظمة	كفالة

عبارات

أخطركم بأن..	تحققوا دائماً من..
كما يظهر الرسم	قبل أن تستعملوا جهازكم
جرت العادة على	تعليمات السلامة المهمة
يتطلب منكم أن	الأجدي أن
انتبهوا إلى أن	بمجرد أن تتأقلموا مع
نشير إلى	نوصي/ نقترح أن
إجراء التشغيل التقليدي	ستكتشفون أن

جمل

تحذير: الرجاء قراءة قواعد التشغيل السليم قبل توصيل مصباح الطاولة بالتيار الكهربائي.

اتبعوا التعليمات المبينة لقص الشعر في البيت بشكل سريع ومنتقن بواسطة كلافرينغ كيبزر.

لا أعرف أي نموذج من فرشاة الأسنان لديكم لذلك تجدون طياً التعليمات

الخاصة بجميع الأنواع.

إذا كان لديكم أية تساؤلات أخرى يرجى الاتصال برقم 5379 - 800/555.

إذا كنت ترغبين بولادة طفلك في مستشفى سانت بول في مالماين يرجى ملاحظة التعليمات التالية السابقة لدخول المشفى.

الرجاء الاطلاع على التوجيهات التالية.

يسعدنا أن نتمكن من توضيح هذا الأمر لكم.

لستم بحاجة إلى أدوات خاصة لتركيب هذا المصباح، ولكن اتبعوا الخطوات المبينة في الطلب يمكنك أن تستخدمى سكين الدريدج الكهربائية مدى الحياة إذا اتبعت هذه التعليمات بعناية.

فقرات

تجدون طياً النسخة النهائية من العقد، تشكل الاتفاق الكامل والكلي فيما بيننا. نرجو أن تقرأوه بعناية وتستشيروا محاميكم قبل التوقيع على النسخ الثلاث أسفل الصفحة 5. نرجو أيضاً التوقيع بالأحرف الأولى على الفقرات سي1 ودي1 تعبيراً عن معرفتكم بالتغييرات التي اتفقنا عليها. وأرجو إعادة النسخ الثلاث إلي مع شيك يغطي المبلغ المتفق عليه. وسنعيد إليكم إحدى نسخ العقد بعد توقيعها من قبلنا.

شكراً لاعتنائكم بالهمستر أثناء غيابنا. إذا استطعتم تفقدكم مرة في اليوم سيكون ذلك رائعاً. اعط كل واحد ربع كأس من الطعام المخصص للهمستر. واملأ زجاجات الماء الخاصة بهم. اعط فوربوك قطعة تفاح وماري غولد قطعة من الفواكه الموجودة في العلبة البلاستيكية (حتى إذا كانت الفاكهة قديمة وذابلة فذاك لا يهم). الهمستر الأخرى لا تحتاج أية معاملة خاصة. سنعود قبل أن تصبح الأقفاص بحاجة إلى تنظيف. فلا تقلقوا بشأنها.

للحصول على بطاقة ائتمان لفرد آخر من أسرته الرجاء ملء الاستمارة

المرفقة، وتأكدوا من أن توقيعكم وتوقيع حامل البطاقة الجديد ظاهران على الخطوط المشار إليها.

شكراً لموافقتكم على إتمام الاستبيان المرفق. فهو لن يستغرق أكثر من بضعة دقائق. عليكم باستخدام قلم رصاص رقم 2 وملء الدوائر الموافقة لإجاباتكم. لا تكتبوا في المربع الأبيض في الزاوية اليمينية العليا. اثن الاستمارة عند الخطوط المنقطة والصقها بترطيب الحافة. لا تستخدم الرزة السلكية أو الشريط اللاصق الشفاف. لك الخيار في كتابة اسمك وعنوانك. وشكراً!

أرجو إعطاء كادي زجاجة حليب حوالي الساعة 8,30 (أو قبل ذلك إذا بدت جائعة). إذا نامت والزجاجة في فمها، أخرج الزجاجة. واترك باب غرفة النوم مفتوحاً لتسمعها إذا استيقظت.

رسائل نموذجية

السيدة دولري،

يؤسفنا سماع أن نظام الاتصالات الذي يجب تلقائياً غير مرض. إن جميع معدائنا تخضع لفحص دقيق قبل أن تغادر مصنعنا في شيكاغو. ولكن في بعض الحالات النادرة، قد تمر مشكلة عارضة دون أن يلاحظها أحد أو قد يطرأ شيء ما على الجهاز أثناء الشحن.

نرجو إعادة الجهاز إلينا، باتباع الخطوات التالية:

- 1 - استعملي العلبة ومواد التغليف نفسها لشحن الجهاز إلينا.
- 2 - أرسلني العلبة إلى عنوان: خدمات الزبائن ص.ب 1887، وودلاندز آي ال 60031 (عنوان كاليفورنيا لتسجيل الطلبات فقط).
- 3 - أرفقي الجهاز برسالة توضحين فيها المشكلة (نسخة من رسالتك الأولى تفي بالغرض) واذكري إن كانت المشكلة قد طرأت فوراً أم بعد الاستعمال. إن أية معلومة إضافية تزودينا بها تسرع في تحديد سبب المشكلة.
- 4 - ثبتي علامة /مستعجل/ المرفقة على الزاوية اليمينية العليا من رسالتك.

وهذا يضمن أنك ستستلمين آلة تعمل بشكل كامل (إما جهازك الحالي أو جهازاً جديداً) خلال عشرة أيام عمل.

إن آلاف الزبائن يستمتعون يومياً بمزايا نظام الاتصالات الذي يجيب تلقائياً بما يوفره من الوقت؛ وأتمنى أن تكوني واحدة منهم قريباً جداً.



إلى: سكان ايستابروك كانتري

من: هيئة مندوبي ايستابروك كانتري

التاريخ: 2 أكتوبر

الموضوع: فضلات الحدائق.

إن كمية القمامة التي تنجم عن كل منا هائلة. وكذلك المشاكل والنفقات التي تترتب على التخلص منها. خلال أشهر الصيف تشكل فضلات جز العشب 24٪ من قمامة البيوت.

وقد صدر مرسوم في أوائل هذا العام يطلب من كل منا أن يفصل فضلات جز العشب وأوراق الشجر - فضلات الحدائق - عن القمامة العادية اعتباراً من 1 يناير.

كيف تفعل ذلك؟

1 - اترك فضلات جز العشب في المرح. فهذه الطريقة الأقل كلفة والأفضل للبيئة بالنسبة للتعامل مع العشب المجزوز. هذه الفضلات تتحلل، وتغذي التربة، ولا تدخل في تيار الفضلات.

2 - ضع فضلات جز العشب في أكياس وانقلها إلى أحد مواقع السماد الستة في كانتري (تجدون طياً قائمة بمواقع السماد). أفرغ محتويات أكياس العشب المجزوز واملاؤها بالسماد مجاناً لتستخدمه في حديقتك.

3 - استعمل العشب المجزوز مهاداً حول الأشجار والجنبتات (إذا لم يكن العشب معالجاً كيميائياً).

4 - ضع فضلات العشب في أكياس وادفع لحمال السماد أجرة نقلها بشكل منفصل.

لمزيد من المعلومات اتصل بمركز سماد استابروك كانثري على الرقم 2117 - 555.

ملاحظة: وردنا عدد من الاتصالات تتساءل إذا كانت فضلات جز العشب تؤذي المرح إذا تركت فوقه. يمكنكم أن تتركوا فضلات جز العشب على المرح مع بقائه سليماً ولكن (1) لا تترك العشب ينمو أطول من اللازم قبل أن تجزه (يجب ألا يزيد طول العشب المجزوز عن بوصة واحدة كي يتحلل في التربة. (2) استخدم شفرة حادة في الجزازة (كلما ازدادت الشفرة حدة كانت القصاصات أنعم وتحللت بشكل أسرع)؛ (3) تفادى الخصوبة المفرطة (فالعشب الكثيف لا يسمح للقصاصات بالوصول إلى التربة كي تتحلل فيها، (4) عليك بإزالة السماد الفائض (1/2 بوصة يكفي)؛ (5) عليك بجز العشب عندما يكون جافاً.



السيد ويليام دي. كارمايكل،

سنبدأ اعتباراً من 1 يناير بتبني برنامج جديد للإعانات المرنة. إذا أردت المشاركة في هذا البرنامج اتبع الخطوات التالية:

- 1 - اقرأ الكتيب المرفق الذي يفسر البرنامج.
 - 2 - وقع على حضور الاجتماع الإعلامي الأكثر ملاءمة لك (القائمة مرفقة).
 - 3 - رتب موعداً مع أحد العاملين في الذاتية لمناقشة البرنامج وطرح أية أسئلة قد تخطر في بالك. عند ذلك تمنح سجلاً سرياً لبرنامج الإعانة الشخصية الخاص بك مع استمارة انتساب توضح من خلالها الطريقة التي تحب أن «تنفق» بموجها إعانتك.
 - 4 - أعد الاستمارة قبل 1 أكتوبر. هذا التاريخ مهم. إذا لم ترسل استمارة انتسابك بحلول 1 أكتوبر فإنك ستسجل آلياً في خطة «بلا خيار» (انظر الكتيب من أجل الشرح).
- إذا كانت لديك أية أسئلة حول هذا السياق يرجى الاتصال بقسم الذاتية على الرقم الفرعي 43.



حضرة الزبون المحترم،

شكراً لاستفسارك عن الصيانة المنزلية لجهاز VCR الذي اشتريته مؤخراً. إننا لا نوصي أن يقوم أصحاب أجهزة VCR بتصليح أجهزتهم بالصيانة المختصة، بالرغم من أنها قد تكلف أكثر، إلا أنها الخيار الأفضل في المدى البعيد.

ولكن إذا كنت مستعداً للمخاطرة، فهناك بعض أعمال الصيانة والتصليحات الصغيرة يمكنك أن تحاولها في البيت. يمكنك أن تنظف المسجلة ورؤوس الإعادة بكاسيت تنظيف خاص يصنع تجارياً (اقرأ التعليمات قبل الاستعمال). ولكن عليك أن تلاحظ أن معظم هذه الكاسيتات، خاصة النوع الجاف منها. تعمل بالكشط مما يذيب رؤوس الفيديو. بعد أن تفصل التيار الكهربائي عن الـ VCR نظفه من الداخل بفرشاة رسم - أما بالنسبة للأماكن التي يصعب الوصول إليها - فاستخدم علبة هواء مضغوط. كما يمكن استبدال الأحزمة والبكرات والقواطع والنوابض، ويمكنك أن تزيت المسننات، وأسطوانة العمود وسواها من الأجزاء المتحركة كل بضعة سنوات. وبواسطة زيت ماكينات خفيف يمكنك أن تزيت ذلك اللولب. وتشحم الأجزاء التي تنزلق أو تتشابك (لكن لا تفرط في استخدام الشحم).

لمزيد من المعلومات، عليك بمراجعة الدليل الذي أتى مع الـ VCR، ويمكنك سؤال أية ورشة تصليح في منطقتك، أو اكتب لنا عن أي سؤال محدد.



انظر أيضاً النص، الإجابة.