4

النصـح

ما أشبه النصيحة بعقار يسبب الإدمان. تسدي
نصيحة لصديق عزيز اليوم. فتجد نفسك تنصح
اثنين أو ثلاثة آخرين الأسبوع التالي، ثم تنصح
عشرة في الأسبوع الذي يليه، وبعد الأسبوع تجد
نفسك تسدي نصائحك إلى جماهير محتشدة!

كارولين ويلز

لا تسأل النصح إلا إذا كنت مستعداً لقبوله، ولا تسأل النصح إذا كنت تعرف مسبقاً ما هي النصيحة التي تريد سماعها. فهذا إجحاف بحق الشخص الذي يكرس وقتاً لتلبية طلبك. كما أنك قد تسمع مفاجأة لا تسرك.

إذا كنت أنت من يعطي النصيحة، عليك أن تركز على المواضيع التي طرحها الشخص الآخر دون التطرق إلى مواضيع أخرى.

وإذا لم يطلب منك النصح، فإن مبادرتك به قد تضعك في موقف ضعيف. وقد قالت ماري لامب Mary Lamb: «لا بأس عندما تتحدث مع صديق أن تلقي بكلمة قاسية على سبيل النصح، بين الفينة والأخرى، لكنه أمر مزعج حقاً أن تنهال بالنصح على شخص عبر رسالة لا يتوقع أن يجد فيها سوى كلمات لطيفة وذكريات محببة».

خلاصة القول: إياك أن تدلي بنصيحة إلا عندما يطلب إليك ذلك بإلحاح.

obeikandl.com

أنواع الرسائل التي تعنى بالنصح:

- الطلب
- عطاء دون إلحاح
- تقديم مقترحات
- الرفض
- الرد على طلب النصح
- الشكر عن النصيحة.

ما يقال

- لطلب النصيحة عليك بتلخيص الموضوع بشكل موجز. وأخبار الشخص الآخر بما تتوقعه منه أو ربما لماذا اخترته في هذا الظرف. إذا كنت بحاجة إلى نصيحة في موعد محدد، أفصح عن ذلك. وأكد للشخص الذي تطلب نصحه أنه ليس ملزماً بالرد. واشكره لتلبيتك.
- لإسداء النصح ابدأ بسرد ما يطلبه الشخص الآخر «طلبت نصيحتي حول ما تنوي أن تدرسه في الجامعة» أو بأن تشرح السبب الذي يدفعك إلى الكتابة «شيء صادفته في مكتبك ظننت أنه قد يكون مهماً، أو فكرة ربما كانت مفيدة». أعرب عن رأيك، أو مشورتك، أو اقتراحك. وأشرح وجهة نظرك إذا كان ذلك ضرورياً. واخبر الشخص الذي تنصحه عن الخطوة التي تعتقد أنه يجدر به اتخاذها. وضمن نصيحتك عبارة تنصل، كأن تقول: «هذه وجهة نظري فحسب». «أعرف أنك ستعود إلى محاكمتك الخاصة»، «هذه مجرد فكرة..»، عليك في النهاية أن تؤكد لقارئك أنك على ثقة بأنه سيتخذ القرار المناسب، ويتعامل مع الوضع، وينجح فيما يقوم به.
- إذا أردت أن تشكر شخصاً لنصح تقدم به، عليك أن تعرب عن

obeikandl.com

امتنانك كما لو أنه قدم إليك هدية، ولكن عليك أن تخبر الشخص عن الفائدة التي عادت عليك من نصيحته. وإذا لم تأخذ بالنصيحة عليك بشكر مسديها لما بذله من جهد ووقت واهتمام. وإذا أسديت إليك نصيحة غير ملائمة أو غير مرغوبة عليك أن تفترض ـ أدباً ـ أن صاحبها حسن النية وتشعره بتقدير ما بذله من جهد.

ما لا يقال

- لا تبالغ في الشرح. وإنما عليك بطرح ما تقترحه أو الخط الذي توصي باتباعه ببضعة جمل فقط. «إذا نصحت فأوجز» (هوراس Horace). الاختصار صعب في رسالة تسدي النصح. فنحن نميل إلى تقديم كل الحكمة التي اكتسبناها في حياتنا كل الميل. وبعد أن تكتب رسالتك احذف نصفها. فالشخص الذي يريد المزيد سيطلبه.
- تفادى كلمة «عليك» كما إذ تقول «أعتقد أن عليك..» فليس لأحد أن يقول ما يترتب على أي شخص أن يفعله. ابحث عن طريقة أكثر ليناً لصياغة اقتراحك.
- لا توحي بأنك قد وجدت الجواب الصحيح الوحيد. وإنما اطرح بدائل واحتمالات ونظرة جديدة.

ملاحظات حول الكتابة

- عندما تسدي نصيحة توخى اللباقة واللباقة، ثم اللباقة. اقرأ رسالتك كما لو أن أحداً أرسلها إليك. ما الذي تولده لديك من أحاسيس؟ أطلب من شخص آخر أن يقرأها ليرى ما إذا كانت جلفة أو وصائية/ متعالية. وكما قال ساموبل تيلور كولريدج Samuel Taylor Coleridge «النصيحة مثل سقط الثلج، عندما تسدى برفق تثبت وتنغرس عميقة في الذهن».

obeikandl.com

- ابدأ بمجاملة أو ملاحظة مبهجة كي تسوق نصيحتك في إطار إيجابي.
- توخ الدقة والوضوح. فعبارات مثل «تماسك!»، «حاول ثانية!»، «ابذل كل جهدك!» ليست من النصح في شيء. وقد كتب مينيون ماك لاغلين Mignon McLaughlin «إن كلمة / تماسك/ نادراً ما تقال لشخص يستطيع ان يتماسك فعلاً». عليك بتضمين رسالتك بعض الأسماء أو أرقام هواتف جهات يمكن الرجوع إليها، وتكاليف ما توصي باتباعه، وخطوات واضحة ومحددة باتجاه الهدف عندما يمكن ذلك.
- عليك أن تعزو النصيحة لشخص آخر. خاصة إذا لم تكن نصيحتك قد طلبت بإلحاح، فكر في شخص آخر يسدي النصيحة التي تريد تقديمها. فالنصح الذي لا يلقى آذاناً صاغية، إذ يسديه أحد الوالدين، غالباً ما يلقى آذاناً صاغية إذا أتى من شخص آخر. والنصيحة التي يسديها الرؤساء تلقى قبولاً أفضل إذا أتت من أحد الزملاء والعكس صحيح.
- عندما تسدي نصيحة لم يطلبها أحد، توخ إبداء الاحترام والتواضع، كأن تقترح بهدوء أن هذا أمر بما أفاد الشخص أن يأخذه في اعتباره. في هذه الحالة من المفيد استخدام صيغة المبني للمجهول «إذا أمكن دمج الديوان» بدلاً من «إذا كان بإمكانك دمج ديوانك» وربما أمكن طرح خطوة متوسطة بأن تكتب: «لاحظت أن..» أو هل تحتاج أية مساعدة؟ ودون أن تقدم النصح عند ذلك، يمكنك أن تنوه بأنك مستعد لأن تفعل.

حالات خاصة:

- الرسائل التي تقدم نصيحة مختصة (محامي ينصح وكيلاً، أو طبيب يلخص برنامج عناية صحية لأحد المرضى، أو معلم يقترح إجراء

بعض الاختبارات لأحد الأطفال). تكتب بآناة أكثر من معظم رسائل النصح الأخرى. فالنصيحة يجب أن تكون سديدة من الناحية المهنية وربما تضمنت مراجع أو مصادر للنصح. احتفظ بنسخ من الرسالة. (ويمكن في بعض الأحيان إرسال نسخة إلى جهة ثالثة). في بعض الحالات قد تدعو الحاجة إلى الاستنارة برأي شخص آخر يدعم نصيحتك ويحميك. فمجتمعنا مجتمع ميال إلى إقامة الدعاوى، فالسامريون الطيبون لا يتمتعون بحماية القانون في أفعالهم ونواياهم الطيبة.

- عندما تطلب النصح حول استثمار مال أو حول وضع له تبعات مهمة، ركز على أن الشخص الآخر لن يتحمل أية مسؤولية عن النتيجة. فأنت عندما تحل الشخص الذي يتلقى رسالتك من تبعة النصيحة تجعل أمر إسدائها أسهل. في كل الأحوال أنت تحصل على ما تدفع قيمته وربما تكون أفضل حالاً عندما تطلب رأي شخص مختص (مستشار مالي، طبيب نفسي، محام..)
- إذا أهملت رسالتك الناصحة الأولى أو لم تلق قبولاً حسناً، فاجعلها آخر رسالة نصح ترسلها إلى ذلك الشخص: «السر الحقيقي في إسداء النصح هو أنك بعد أن تسدي النصيحة بأمانة، عليك ألا تكترث أبداً فيما إذا أخذ بها أم لا. وإياك والإلحاح في محاولة تقويم الآخرين». (حنا وايتال سميث Hannah whitall smith).
- لا تعط نصيحة تحذر من أفراد أو شركات أو منتجات، فذلك قد يعرضك لمتاعب قانونية. ولا مانع عادة من التوصية بشخص أو بمؤسسة، ولكن إذا كنت شخصاً تشغل منصباً عاماً فربما يطلب إليك أن تفسر لماذا لم تذكر أشخاصاً أو جهات أخرى.

شكل الرسالة:

- عليك باستخدام ورق معنون في الكتابة لزميل في العمل خارج الشركة، وورقة مذكرة أو ورقة معنونة للكتابة لشخص داخل الشركة، واستخدم ورقاً غير رسمي للعلاقات الاجتماعية.
- تتحدد لهجة رسالة النصح التي تكتبها من خيارك الكتابة باليد أو الطباعة على الآلة الكاتبة. إذا كتبت ملاحظة بخط اليد لأحد الموظفين ربما يرى في ذلك معاملة شخصية جداً لا تخلو من لهجة الاعتذار، بينما تبدو الرسالة المطبوعة على الآلة الكاتبة موضوعية وعملية. بينما توحي كتابة ملاحظة شخصية في بعض حالات العمل الحساسة أنك تكتب كصديق إضافة إلى كونك عميلاً أو زبوناً أو مشرفاً مسؤولاً.

كلمات

مفيد	يشاور	تبصر	عقلاني
بحث	مؤات	نصيحة	تعليمات
منطقي	قيم	مستحسن	يناقش
منفتح الذهن	معقول	ينذر	مؤيد
مرغوب	رأي	يزكي	يشعر
مناسب	توجيه	يقنع	ملاذ
يخبر	حري	يشجع	عملي
حساس	يقلب الرأي	جدير	يفحص
حذر	بحث	حكمة	حريص
نفعي	مبدأ	دراسة	ذوشأن
حذر	ترو	متعقل	جدير بالاهتمام
يدرس	إرشاد		

openkandil.com

عبارات

ينعم النظر	عليك التفكير في العواقب
ربما أحببت أن	كما أرى
ضمن حدود معرفتي	يتبادل الآراء
يتحدث باسم	يأخذ بالاعتبار
يهتم بـ	أنا مقتنع بأن
يأخذ في الحسبان	لا أحب أن أتدخل، ولكن
يسيء الفهم	أفرض/ أرى/ أعتقد
يفكر جدياً في	لدي انطباع بأن
يتأثر تأثراً عميقاً	إذا لم يكن لديك أي مانع
يفكر في	بتقديري حسب ما أرى
يفكر ملياً	لاحظت أن
فيما أرى	أعتقد أن
حسب معلوماتي	يبدو لي
يقلب الأوجه	أردت أن أقول
ما يمكنك أن تفعله	توخ الحذر
سواء أخذت بنصيحتي أم لا	ناقش الفكرة من مختلف الاوجه

ربما فكرت في هذا من قبل، ولكن..

جمل

بالرغم من أنني أحببت ما كتبته لي عن تغيير تخصصك من الفيزياء إلى علم الفلك، لكنني أحب أن أقترح عليك أمراً أرجو أن تفكر فيه.

هلا أرشدتني إلى ما يرفع الروح المعنوية لدى العاملين في دائرة المحاسبة؟

ما زلت أقارن بين المزايا والكلفة العالية لخط ميديل مارتش الذي طلبت مشورتي حوله.

obeikandl.com

لم أعتد أن أقدم مشورة دون أن يطلب مني ذلك لكن هذه الحالة بدت خاصة بالنسبة إلي.

آمل أن تكون هذه هي النصيحة التي أردت سماعها.

أفكر في التحول من السلم التقني إلى السلم الإداري. هل تشجعني على ذلك؟

أكتب إليك راجياً النصح.

اعتقدت أن علي أن أذكر هذا.

لقد أخذت بنصيحتك الرائعة وأنا شاكر فضلك.

أتمنى أن تجود علي بأي تعليق أو نصح

أتطلع إلى سماع رأيك الصريح حول تسجيل جيرمي في الحضانة هذا العام (قبل أن يبلغ الخامسة) بدل الانتظار إلى العام القادم.

ما كنت لأسمح لنفسي بالخوض في أمر يعنيك، لكنني قلق جداً.

شكراً لنصيحتك السديدة حول الخلل الذي طرأ على معداتنا ـ وها قد عدنا إلى العمل بانتظام.

هناك أمر يجدر بك أن تفكر فيه.

لا يمكننا الأخذ بنصيحتكم الآن، لكننا نشكر اهتمامكم بنا.

هل بإمكانك أن تحدثني بمنتهى الصراحة والثقة عن رأيك بقدراتي الشخصية.

طلبتم رأينا في تغيير مورد الخدمات، ها هو.

لا بد لكم، طبعاً، من الاعتماد على رأيكم الشخصي، ولكنني أقترح هذا.

obeikandl.com

كان لرأيكم ونصحكم عميق الأثر لدينا.

إن الفكرة التي طرحتم ممتازة وقد أندم لعدم اتباعها، لكنني سأحاول طريقة أخرى أولاً.

بلطف كبير طلبتم مشورتي حول دمج شركتي هيكسام ورايدهود، إليكم ما أراه بهذا الخصوص.

فقرات

طلبتم رأيي حول ساعات دوام المخزن الجديدة، إنها حتماً أكثر ملاءمة للزبائن وستستقطب الحركة التجارية في فترة أول المساء مما ينعكس على أرقام آخر العام. لكنني أتساءل عن جدوى فتح المخزن حتى ذلك الوقت المتأخر مساء السبت. هل بإمكاننا تسجيل مبيعات مساء السبت لمدة شهر؟

نقترح تركيب محركات مسطحة داخلية بدل المحركات الخارجية وموانع التسرب الخوائية المحيطة بدعائم القيادة للتحكم في الجهد. نرجو إعلامنا إذا كان في ذلك حل للمشكلة.

يجدر بكم الاتفاق مع مؤسسة مصرفية استثمارية للمساعدة في إعادة تنظيم شركتكم مالياً. تستطع مؤسسة من ذلك النوع مساعدتكم في اكتشاف بدائل استراتيجية لإعادة بناء سيولتكم وتحسين القيمة بالنسبة للمساهمين.

هل لاحظتم أن الرسالة الإخبارية ليست لديها أي تأثير أو قدرة على الإقناع. أتساءل إن كان علينا الاستمرار في تقديم الإعانات لها. وأقترح أن نديرها على أساس الاشتراكات. كما أن ذلك سيجعلها أكثر استجابة للقراء، إذ يؤخذ عليها الآن أنها لا تفعل. وإذا كانت غير قادرة على البقاء اعتماداً على ريع الاشتراكات، فإنني لا أرى ضرورة لاستمرارها.

أقترح عليكم دراسة موضوع التعاون بدل المنافسة في بيئة المدرسة. فخلال السنوات الثلاث التي كان أولادنا تلاميذاً فيها لاحظت أن المدرسة تركز بشكل كبير على التنافس، دون أن تولي قيمة تذكر للتعاون في مجالات

الدراسة والرياضة والنشاطات. تجدون طياً بضعة تقارير ودراسات حول هذا الموضوع. هل بإمكاني الاجتماع بكم لمناقشة ذلك في الأسبوع القادم؟

إنه لشرف كبير أن تطلب نصيحتي في اختيار الجامعة. يبدو أنك مهتم بالجامعات الشرقية، التي لا أعرف عنها الكثير. أتساءل إن كان بإمكانك الحديث مع لينغ تشونغ فهو يعرف الكثير عنها.

شكراً جزيلاً لنصيحتكم حول السقف السنامي والاستعداد للكشف على البناء. لا أعتقد أن اللجنة ستوافق على إعطائي رخصة البناء بالطريقة التي كنت أعمل فيها.

أعرب عن امتناني لما خصصته من الوقت لحل مشكلتنا الراهنة. لقد لاقت أفكارك اهتمامنا. إلا أننا بدأنا للتو العمل في اتجاه آخر يوم الخميس الماضي وسأنتظر لأرى عما يتمخض. سأعلمكم إذا استطعنا فيما بعد النظر في خطتكم. في أثناء ذلك أشكركم على المقترحات المفيدة.

رسائل نموذجية

عزيزي السيد بريمبل كومب:

لقد حضرت مؤتمر معلمي الموسيقى حيث قدمت فرقة الجاز لمدرستكم الإعدادية بعض أعمالها. وقد تأثرت إذ سمعت بأنك أدخلت 580 تلميذاً في برنامجك الموسيقي الآلاتي من أصل طلاب المدرسة الذين يبلغ عددهم 640 وهذا أمر غير عادي كما تعرفون.

هلا تقدمتم ببعض النصائح لأساتذه الموسيقى في المدارس الإعدادية الأخرى الذين يحاولون زيادة عدد الموسيقيين الطلاب؟ إذا لم يكن لديكم الوقت للإجابة عن رسالتي ربما استطعتم تحديد الوقت الذي يناسبكم على البطاقة المرفقة كي أتصل بكم هاتفياً. وأرحب بأية ملاحظات تبدونها.

المخلص

عزيزي والتر،

أرجو أن تسامحني لهذا التدخل في شؤون عملك دون أن تطلبه، لكنني شعرت أن واجب الصداقة يملي علي أن أخبرك بما رأيته أثناء زيارتي لأحد محلات بيع الهدايا العائدة إليك في الأسبوع الماضي (المخزن الموجود في شارع لويس).

فوجئت إذ رأيت الخزف الصيني مصفوفاً بشكل عشوائي ومزدحم على الرفوف، والدمى يعلوها الغبار، وبعض التماثيل الصغيرة متشققة وقذرة. يبدو أن ذلك لم يؤذ العمل ـ فالزبائن كانوا ينتظرون دورهم على منصتي البيع عندما كنت هناك ـ ولكن ذلك قد يكون سيئاً في المدى البعيد. أتساءل إن كنت تعلم بذلك الوضع.

مع أحلى الأمنيات

عزيزي طوني

بما أنك واحد من مندوبي المبيعات الأكثر نشاطاً وحماسة، ولديك سجل حافل يؤهلك، فيما أتوقع لجائزة في نهاية العام. إلا أن الجانب العنيف. لحماستك يجعلك تميل إلى اتخاذ مواقف جلفة اشتكى منها العديد من الزبائن في الآونة الأخيرة.

أقترح عليك أمرين. الأول هو أن تأتي إلي لنناقش الوضع. بإمكاني أن أضعك في صورة ما تولده لدى الناس من ردود فعل ولماذا يعتبر ذلك مشكلة في المدى البعيد ما لم يكن في المدى القريب أيضاً. والأمر الثاني هو أن تمضي يومين برفقة توم جيرنينغهام. فهو يتمتع بأسلوب فاعل دون أن يكون ملحاحاً.

لنبق على اتصال

المخلص

شريف الغالي،

إننا فخوران بأدائك الجيد في الكلية ـ بدرجاتك وعلمك وأصدقائك. أعتقد

أننا أعربنا مرات عديدة عن مدى حبنا لك وإعجابنا بطريقة تعاملك مع الامور. ولكن. .(هل شعرت أن هناك «لكن» على الطريق؟) إننا نشعر بقلق عميق حيال أمر جديد في حياتك وهو التدخين. ونرجوك أن تفكر بما سيترتب على سماحك لهذه العادة بالتحكم بك.

أرفق رسالتي بعض المنشورات عن الموضوع.

لن نزعجك بإلحاحنا حول الأمر، ولكن كان لابد من أن نتحدث في الأمر بقوة ولو لمرة واحدة، ونقول إنطلاقاً من خبرتنا، ومعرفتنا، وحبنا لك، إن هذا ليس خياراً صالحاً.

مع الحب

العزيزان ماريوم وليوبولد،

شكراً جزيلاً لقدومكم هذه المسافة الطويلة إلى المدينة لمعاينة الوضع بالنسبة للمنزل. لقد كان قرار دهن المنزل أو وضع ألواح جدران خارجية يثقل علينا كثيراً. كانت نصيحتكم رائعة، ونحن مرتاحون لقرارنا. وقد كان رائعاً أيضاً أن نراكم ثانية!

مع الحب

هازل العزيز،

أقدر ما تشعر به من قلق، وأنا واثق أن لديك من الأسباب ما يدفعك إلى الإحساس بأن علينا أن نغادر المكان بالسرعة الممكنة. إلا أنني، بعد دراسة متأنية لعرضكم، قررت أن الوضع مستقر بشكل مقبول وأن علينا أن نبقى حيث نحن.

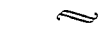
أرجو أن تخبرني إذا كانت لديك أية معلومات أخرى قد تؤثر في هذا القرار.

المخلص

العم ثوركيل العزيز،

شكراً لرسالتك. وشكراً لنصيحتك حول أقراطي. أعرف أنك لا ترى فيها أية «رجولة»، لكنني أنا وأصدقائي نحب الأقراط. سأعود إلى المنزل في زيارة آخر الشهر. وأرجو ألا تشعر بأي خيبة لأني مازلت أضعها. وبالرغم من أني ممتن لقلقك بشأني، لكني سأحتفظ بالأقراط. وأرجو ألا يؤثر ذلك على علاقتنا الجيدة.

مع الحب



انظر أيضاً: التوظيف، التوجيه، الرفض، الطلب، الحساسية، الشكر.

obeikandl.com