

الاعتذار خير عزاء في الدنيا. يستطيع
أن يصلح كل شيء

لين جونسون

الرسالة غالباً ما تكون أفضل من الاعتذار على الهاتف أو وجهاً لوجه لأنها تتيح لك الوقت لاختيار الكلمات الصحيحة. كما أن من الأفضل الكتابة عندما لا تعرف ما إذا كان الشخص الآخر مستعد للحديث معك. والرسالة لا تجبر متلقيها على الرد الفوري؛ وإنما تفسح متسعاً من الوقت لاستيعاب مضمونها والتفكير في طريقة الرد.

وسواء اعتبرت الاعتذار ضرباً من التهذيب أو الأخلاق أو حتى نجاحاً في العمل، فإنه يبقى حصيلة لا مناص منها لكونك حياً. وبما أننا جميعاً نرتكب أخطاء فإن الناس غالباً لا تزعجهم أخطاؤك قدر ما تزعجك أنت؛ فاكذب رسالتك بكرامة. «إذا لم تكن قد ارتكبت أية أخطاء مؤخراً، فلا بد أن هناك مشكلة ما». (سوزان جيفرز).

مناسبات تتطلب الاعتذار

- التأخر في الرد على هدية، أو دعوة، أو حدث رئيسي في حياة شخص ما.
- أخطاء في الفواتير أو الرصيد أو خطأ مالي.
- أخطاء في العمل، إعطاء معلومة خاطئة، فوضى في الطلبات،

سوء فهم العقد، بضاعة معيبة، أو خطيرة، أو غير فعالة، أو تالفة، أو متأخرة، أو ينقصها بعض الأجزاء أو التعليمات، أو الكفالات.

- سوء تصرف الأطفال أو تخريب في الممتلكات، أو الإساءة إلى حيوان مدلل.
- إلحاق الأذى بأمالك الآخرين.
- متاعب الموظف: الوقاحة، قلة الكفاءة، سوء الائتمان، الأداء السيئ، العمل غير المرضي.
- الإخلال بموعد، أو موعد تسليم، أو تاريخ شحن، أو برنامج دفع، أو وعد.
- ملاحظة جارحة أو جافة.
- أخطاء شخصية: إعطاء اسم ورقم هاتف شخص ما لطرف ثالث دون إذن بذلك.
- إغفال توجيه دعوة إلى شخص ما، أو إفشاء سر.
- حيوانات مدللة تعض، أو تعوي، أو تخرب أمالك الآخرين أو تزعجهم بأي شكل آخر.
- التحرش الجنسي.
- التصرف غير اللبق، أو غير الملائم، أو الوقح، أو المخمور.

ما يقال

- حدد الخطأ باختصار واعتذر عنه «أنا آسف جداً بسبب تلف الكتاب». أو في حال شكوى يتقدم بها زبون، عليك بتلخيص المشكلة «علمت بأنك قد أعطيت معلومات خاطئة مرتين». و عليك، في معظم الحالات، باستخدام كلمة «أعتذر» أو «أنا آسف».
- عليك بشكر الشخص الآخر لكتابته لك أو اتصاله بك أو

لإطلاعك على المشكلة.

- بإمكانك الإعراب عن تفهمك لموقف الشخص الآخر، إذا وجدت ذلك مناسباً: «لا بد أن ذلك كان أمراً مخيباً للآمال»، «لديك كل الحق في الانزعاج».
- عليك بإخبار الشخص الآخر بالتصحيح الذي تنوي القيام به، إذا وجدت ذلك مناسباً «سأرسل إليك رفضاً جديداً»، «لقد حررنا لك شيكاً بالمبلغ الذي دفعته»، أو عليك باقتراح تعويضات. كأن تطرح عدة حلول ممكنة وتسأل الشخص الآخر أن يختار بينها.
- يستحسن أن تؤكد للشخص الآخر أن هذا الأمر لن يتكرر.
- في مجال التعامل التجاري، عليك أن تختم رسالتك بتعليق حول التعامل المستقبلي.

ما لا يقال

- لا تعتذر عن أكثر من الحادثة المحددة. وإياك والتعميم كأن تقول إنك كثيراً ما تقع في أخطاء مماثلة.
- لاتعط الأمر أكثر من حقه «أعتقد أنك ربما لا تريد أن تراني بعد الآن بعد ما فعلته معك». «ليتني مت قبل أن أتصرف كما فعلت البارحة». «أنا آسف جداً جداً جداً». «هذا أسوأ ما فعلته في حياتي». وإنما عليك بالاعتذار مرة واحدة وباختصار بدل أن تكرر الاعتذار بصيغ مختلفة.
- لا تدافع عن نفسك باختلاق الأعذار أو تبرير تصرفاتك، تفادياً للاعتذار «أنا آسف، لكنني ما زلت أعتقد أنني كنت محقاً» إذا كنت ستعتذر افعل ذلك ببساطة وصدق. «الاعتذار الجاف إهانة أخرى». (جي كي تشيسترتون G.K.Chesterton) يقول إيثيستس جيريمي ايغرز Ethicist Jeremy Iggers إن الاعتذار يجب أن يكون من جانب واحد. عندما نخوض في مجال ما فعله الشخص الآخر

معنا فإننا نفقد الأساس الأخلاقي للاعتذار. فما فعله الشخص الآخر، مهما يكن، هو أمر منفصل عن الخطأ الذي ارتكبه، مهما يكن.

- لا تضمن اعتذارك إشارة إلى أن الشخص الآخر مخطئ. فبعض الاعتذارات تأتي وكأنها اتهامات. في العمل ربما كان من الأفضل عدم الكتابة على توجيه إهانة إلى الزبون بأنه مخطئ. يمكنك ببعض البراعة التعبير عن الأسف دون تحمل مسؤولية وضع لم يكن الخطأ فيه بسببك بشكل كامل. وعندما يكون الشخص الآخر مسؤولاً بعض الشيء، عليك بالاعتذار عن الشق الذي يتعلق بك فحسب. ولا تتطرق لأي شيء آخر.
- لا تلق باللائمة على الكمبيوتر. فقد أصبح الجميع الآن يعرفون أن هناك بصمة بشرية على الخطأ الذي يرتكبه الكمبيوتر، والتحجج به يزعج الناس لا أكثر. ولا تقل إن هذه الأشياء لا بد أن تحدث بين وقت وآخر. فبالرغم من أن ذلك قد يكون صحيحاً لكنه يجعلك تبدو قليل الاهتمام.
- لا تعترف بالإهمال في الكتابة. وإذا كان الإهمال أحد العوامل، عليك بمشاورة محاميك، الذي يستطيع ان ينصحك بأفضل صيغة لرسالتك. في مقالة بعنوان «التأسف في مجتمع محب للخصام» (نشر في مجلة إنترناشيونال جورنال أوف ميديسين أند لو International Journal of Medicine and law العدد 8/7 /1992) ينصح رالف سلوفينكو Ralph Slovenko الأطباء بتوخي الحذر في تعبيرهم عن التعاطف عند موت أحد المرضى. فالتعبير عن التعاطف أثناء الجنازة مثلاً «قد يؤدي إلى تصريح، إذا وقع على أسماع محام بارع قد يحوله إلى اعتراف بارتكاب خطأ».

ملاحظات حول الكتابة:

- عليك بالكتابة بأسرع ما يمكن. فالتأخير يجعل كتابة الاعتذار أمراً شاقاً تجد نفسك في النهاية تعتذر مرتين، مرة للخطأ ومرة للتأخير.
- في بعض الأحيان يكون هناك ظروف مخففة - كأن يتأخر الشحن بسبب أزمة صحية. في حالات أخرى يضعف التفسير من حرارة الاعتذار - كأن تحاول مثلاً أن تشرح ما الذي جعلك وقحاً أو لماذا قال الطفل شيئاً تعوزه اللباقة لكنه حقيقي.

حالات خاصة:

- يترتب على والدي الطفل الذي يزعج أو يؤذي الآخرين أو يخرب ممتلكاتهم أن يكتبوا رسالة اعتذار كما يترتب على الطفل أيضاً أن يعتذر بطريقة تليق بعمره. قد تتضمن الرسالة التي يكتبها الوالدان عبارة «إن دروسياً تحب أن تعتذر منكم بنفسها، طبعاً».
- يجدر بالموظفين الذين يعتذرون من رئيسهم عن أخطاء ارتكبوها في العمل أو في التصرف أن يقدموا كتاباً خطياً مفصلاً بما حدث لأن رئيسهم ربما هو أيضاً يترتب عليه تقديم تبرير إلى شخص أعلى منه ويجب أن يعرف جميع المعلومات المتعلقة بالموضوع.
- أصبحت مشكلة التحرش الجنسي واضحة أكثر فأكثر ولم تعد تصنف تحت عنوان «المزاح» أو «المداعبة». فالملاحظات التي تحمل مضموناً جنسياً أو تهديدات أو تعريضاً أو إيماءات ترشح بالإغراء الجنسي أمور غير قانونية. وكل ما يمكن أن يعتبر تحرشاً جنسياً يتطلب اعتذاراً قلبياً يظهر أن المتحرش لديه فهم حقيقي (غير ذرائعي) بما فعل. الاعتذار قد لا يحول دون تأنيب الشركة أو حتى اتخاذ إجراء قانوني، إلا أنه قد يفعل. في كل الأحوال

فإن الشخص الذي تعرض لتحرش جنسي يستحق اعتذاراً. ويترتب على المتحرش، بالإضافة إلى إبداء الندم والأسف العميق، أن يعد بالألا يعود إلى ذلك. والأفراد الذين يُقاضون بسبب التحرش الجنسي هم عادة أشخاص يكررون تحرشهم ولا يدركون كم هي تصرفاتهم ممجوجة. وقلما يقاضي الناس شخصاً يتحرش لأول مرة دون أن يدرك تماماً الأذى الذي تسبب به وهو الآن نادم وتائب.

- قد يكون للاعتذار مكان خاص في العلاقات بالزبائن «كلمتان تعبران بك كثيراً من متاهات عالم التجارة والعمل: أنا آسف». ماري إيه. دي فريس إن رسالة اعتذار أحسنت كتابتها حول مشكلة تتعلق بالعمل تجعل الزبون المستاء زبوناً راضياً. بإمكانك في بعض الأحيان أن تضيف إلى رسالتك المبلغ الذي دفعه الزبون، أو تقدم له تخفيضاً، أو أي اعتذار مادي عما أُلِمَ بالزبون من إزعاج. وعندما تكتب اعتذاراً لزبون عليك باختتام رسالتك بعبارة إيجابية: «نتطلع إلى الاستمرار في تقديم الخدمات لكم». أو «إننا نقدر رعايتكم وصدافتكم».

شكل الرسالة:

- ننصح باستخدام ورق شخصي أو بطاقة لكتابة اعتذار يتعلق بحالات اجتماعية. هناك بضعة بطاقات تحية جميلة تحمل كلمتي «أنا آسف». عليك بإضافة رسالة قصيرة إليها تكتب بخط اليد.
- بإمكانك استخدام أوراق الشركة لكتابة رسائل اعتذار للزبائن والعملاء والموردين، أما إذا كان للوضع بعداً شخصياً (كأن يلجأ المدير إلى الاستخفاف بشخص ما أو أن يحسم أحد الرؤساء من أجر أحد الأشخاص دون وجه حق) فيمكن أن يكتب الاعتذار بخط اليد على ورق شخصي أو خاص بالعمل.

- الاعتذارات الروتينية (تأخر الشحن، نفاذ بضاعة من المخازن) تعالج برسالة على استمارة مطبوعة.
- الاعتذار بالبريد الإلكتروني قد لا يكون الأكثر إقناعاً إلا إذا كنت مضطراً لإيصال الاعتذار إلى الشخص الآخر فوراً ولم يكن الهاتف خياراً متاحاً.

كلمات

خاطئ	يعوض	بلا قصد
فكرة خاطئة	متهور	طائش
غلط	مكروب	عفوياً
مضلل	عقبة	ناقص
عذر	محزون	اعترف
خطأ مطبعي	غير لائق	أحمق
يشرح	مفجوع	أقر
يخطي في	غير كفؤ	غير دقيق
غير ملائم	إخفاق	حرج
يتخطط	سوء فهم	لا مسؤول
غافل	نقيصة	يعكر
مهمل	يشوش	منحل
ناقص خطأ في التقدير	ذنب	مخرج
يؤسف له	يسقط	إهمال
غير حكيم	زلة	يجدد
يرمم	يعوض	يغفل
يهمل	أحمق	غير لبق
عدم التفكير	خجول	كسول
أبله	يصلح	يغفل عن
يعوض عن	يتغاضى	غير مدرك
عفو	مشووم	مرتبك

شقي	حسير	يرد
قصير البصر	مسؤول	يصحح
موثوق به	يعالج	تعيس
يجدد	غير مقصود	يفوت
فاسد	يضيع	تعويض
هفوة	يحيي	يغير
		لا مبرر له

عبارات

ليس هناك أي عذر
تصحيح الوضع
أتحمل المسؤولية عن
أعرب عن أسفي
أعترف بخطأي
أشعر بالأسف/ الحسرة
غاضب من نفسي
كيف لي أن أعتذر عن
شكراً لأنك نبهتنا إلى ..
أنا في غاية الانزعاج
غافل عن مسؤولية
سأتفادى تكرار ذلك
خرق للأخلاق الحميدة
أنا لا أبرر أخطائي، وإنما
أنا آسف جداً من أجل ..
لا أعرف كيف حصل ذلك

لقد حققت تماماً في الأمر /
 راجعت الموضوع
 يؤسفني أنك لم تكن راضياً عن
 كنت في غاية الحرج عندما اكتشفت أن
 لقد أبديت كل تفهم
 لقد صعقت لسماع/ لقراءة/ اكتشاف/ معرفة أن
 سأعوض عن
 سأتصالح معك
 أنا في غاية الندم
 أعتذر عما تعرضتم له من إزعاج
 أدين لكم باعتذار
 أرجو أن تقبلوا اعتذاري ل...
 لقد افترضت ما لم يكن يجدر بي افتراضه
 سأعمل على عدم تكرار ذلك.
 سأعيد الأمور إلى نصابها
 ألوم نفسي
 أعتذر من كل قلبي
 عميق الأسف
 آسف لما تسببت به من إزعاج/ فوضى/ سوء فهم
 أقل ما يمكنني أن أعمله هو
 تعويضاً عن
 إلى أن ترضوا تماماً
 يثقل على فكري

يؤسفنا أن نعلم زبائننا بأن
لقد كنت محقاً تماماً في ..

جمل

بالرغم من أنني قد اعتذرت منكم الليلة الماضية لأن ضيوفنا أوقفوا سياراتهم
بشكل عرقل الدخول إلى منزلكم، أحب أن أخبرك عن مدى أسفي
وأؤكد لكم أن ذلك لن يتكرر ثانية.

أنتم محقون تماماً، لقد كان هناك خطأ في فاتورتكم لشهر يوليو.

إنني في غاية الحرج حيال تصرفي الليلة الماضية.

أنا آسف جداً.

أعتذر عن تصرف جيمي.

أتمنى من كل قلبي أن يتسع صدركم لهذا التصرف الشائن من قبلي.

لا ألومك لما شعرت به من انزعاج.

لا أحب أن يكون بيننا هذا الإحساس بالاستياء، خاصة وأن الخطأ خطأي.

أتمنى أن أتمكن من تصحيح هذا الوضع بما يرضى الجميع.

أنا آسف لاختباري الجميع في المكتب بأخبارك الطيبة قبل أن تفعل ذلك

بنفسك - لا أعرف ما الذي دفعني إلى ذلك.

أنا آسف للمعاملة السيئة التي لقيتها من قبل البائع.

لم أدرك إلا متأخراً مدى الإهانة التي ربما بدت عليها ملاحظاتي.

لا شك أنكم قد أصبتم بخيبة أمل كبيرة إذ تلقيتم نصف طلبيتكم فقط.

لقد اتخذت الإجراءات الكفيلة بعدم تكرار ذلك.

لقد تجاوزت جميع الحدود صباح اليوم عندما ألححت في السؤال عن

مرتبك - ليس لي سوى أن آمل بأن تسامح قلة ذوقي وتبذل مشاعري.

إن وجهي يحمر خجلاً كلما تذكرت تلك الليلة.
أرجو أن تقبلوا اعتذاري عن الخطأ غير المقصود.
أرجو المعذرة لقلة انتباهي / قلة تمييزي / قلة تبصري.
أرجو أن تسامحوني.
شكراً لتنبهنا لذلك الخطأ/ لإطلاعنا على الأمر.
شكراً لرسالتكم المؤرخة في 15 يوليو حول الملاحظة غير الموفقة التي أدلى
بها أحد حراسنا.
شكراً لصبركم وتفهمكم.
هذا، طبعاً، لن يحدث ثانية.
نعتذر عن التأخير الذي لم نتمكن من تفاديه.
إننا آسفون/ نعتذر عن أي حرج تسببنا به.
نتمنى أن نستمر في خدمتكم.
إننا ندين لكم باعتذار.
لقد أخذنا على حين غرة في هذا الأمر.
لقد كنت محقاً، وأنا كنت مخطئاً، أنا آسف.

فقرات

لن نستطيع تسليم نماذج أقمشة الربيع في التاريخ الموعود. وقد وعدني
المشرف على الإنتاج أنها ستصلكم في 5 يناير. إذا لم يناسبكم ذلك أرجو
الاتصال بي. قلما ننكث بموعد التسليم. وذلك أمر يزعجنا. نرجو أن تقبلوا
اعتذارنا عن التأخير.

نرجو منكم المعذرة لما حدث مؤخراً في منزلكم. إننا نبذل قصارى
جهدنا لنجد مأوى آخر للأرانب. عندما أكد لكم هيلل أن الأرانبين من

الإناث كان يعتمد على الشرائط الخضراء المقلمة المربوطة حول عنقيهما. ولم نكن نعرف أن ابن جيراننا وهو في الرابعة من عمره استبدل الشريط الأخضر المقلم بواحد أصفر منقط. نضعه حول عنق الأرنب الذكر. أعرف أن ليس في هذا ما يعوضكم عن المعاناة التي تعرضتم لها. ولكن أحببت أن تعلموا أن نوايانا كانت طيبة. مرة أخرى نعرب عن أسفنا وسنعلمكم بمجرد أن نجد عشرة بيوت جيدة.

يؤسفنا أن عمود تثبيت الإنارة الذي طلبتموه كان معيباً، كما ذكرتم في رسالتكم المؤرخة في 29 أبريل. نرجو أن تعيدوه إلينا في علبة الأصلية التي أرسلناه فيها مع الطابع المرفق، وسنرسل إليكم بدلاً منه فوراً. إن جميع البضاعة العائدة لشركة ميدلوثيان تخضع للتفتيش مرتين قبل أن تغادر المصنع، ولكن مع زيادة الإنتاج بقدر 45٪ ما زال لدينا بضعة أمور بحاجة إلى متابعة. يؤسفنا الإزعاج الذي تعرضتم له ونتمنى أن تستمروا باستخدام منتجات ميدلوثيان - منتجات نفخر أن ندعمها بضمانة ميدلوثيان وخدمتها التامة.

رأيت في المنام، أو ربما وأنا في الحمام، أنكم طلبتم استعادة كتب طفلكم منذ بعض الوقت. أعتقد أن أصدقاء الطفل قد أصبحوا في مرحلة الدراسة الجامعية الآن. أنا آسف لهذا التأخير - الكتب أرسلت في بريد اليوم.

لقد أخطأنا وأرسلنا إليكم الطلبية نفسها التي طلبتموها الشهر الماضي. وقد أرسلت طلبية هذا الشهر صباح اليوم، وكتبنا على العلبة كلمة أغسطس باللون الأحمر. نرجو منكم أن ترفضوا استلام العلبة الأولى، والناقل سيعيدها إلينا. نعتذر عن الخطأ.

يؤسفنا أن الأسماك التي اشتريتها من مخزننا مؤخراً كانت مصابة بداء السمك وأن العدوى انتقلت إلى حوض السمك كله. ولما كنا من محبي الأسماك الاستوائية فإننا نشعر بفداحة الأمر. وقد تحدثت مباشرة مع الممول حول المشكلة فأكدت لي المسؤولية أن ذلك كان خطأ في العزل. في هذه الأثناء نرجو أن تعيدوا تجهيز حوض السمك الذي لديكم على حسابنا. شكراً

لتفهمكم. وأتمنى أن تبقوا من عملائنا الذين نكن لهم كل الاحترام والتقدير.

رسائل نموذجية

دورثي العزيزة،

أشعر بأسى شديد لأنني أفسدت حفل الغداء الذي أقمته البارحة بنزاعي مع سيليا حول وييل لاديسلاو. ما من شك في أنك بذلت كل جهد ممكن لإنقاذ الموقف، وأعتذر بكل خجل لتجاهلي قواعد الذوق السليم، والصدقة القديمة. والمنطق بمتابعة «نقاش» لم يكن لائقاً أبداً.

لقد تحدثت مع سيليا صباح اليوم وحاولت إصلاح ذات البين، ولكن شعوري بالذنب حيال ما فعلته بك أكبر بكثير. كان الغداء لذيذاً، ومضت الساعتان الأولى والثانية بشكل ممتع جداً. أتمنى أن تستطيعي في أحد الأيام أن تغفري لي إفسادي نصف الساعة الأخيرة.

صديقتك

✍

عزيزي السيد رافينال:

من موقعي كرئيس تحرير مجلة كونون بلوسوم، أحب ان أعتذر لأننا لم ندرج اسمك في العدد الأخير، وقد سألني كابتن هوكس كيف استطعت بحال من الأحوال أن أغفل إدراج أفضل ممثلينا!

أثناء تدقيق طباعة النسخة لم ألحظ أن اسمكم لم يكن حيث يجب أن يكون. أنا آسف. سننشر تصحيحاً في العدد القادم.

بكل الأسف

✍

عزيزي هزياو وي

أعتذر لعدم تمكني من حضور الاجتماع بعد ظهر هذا اليوم. بالرغم من أن أي عذر لا يقبل في هذا المجال، لكنني تعرضت لحادث سير على الطريق إلى العمل وانهمكت بملء الاستمارات، وإخطار شركة التأمين واستئجار سيارة،

فنسيت كل ما يتعلق بالاجتماع .

هل بإمكاننا الاجتماع ثانية يوم الخميس في الوقت نفسه؟ شكراً.. وأكرر
الأسف

مع التحيات



السيد ميرتون دينشار،

شكراً لرسالتكم المؤرخة في 19 مارس، أنا آسف لأن البحث الذي قدمته لم
يكن صالحاً. وبعد قراءة متأنية لتوجيهاتكم أدركت الأخطاء التي وقعت فيها.
وأعتذر بحرارة.

أرجو أن تسمحوا لي بتسليمكم البحث ثانية، صحيحاً هذه المرة. أعتقد أن
بإمكانني تقديمه لكم بنهاية الأسبوع القادم بما أنني أعرف المصادر المتعلقة بالموضوع.
أرجو إخباري فوراً إذا كنتم ترون ألا أتابع العمل .

المخلص



العزيزة آنيث،

سامحيني لما أدليت به من ملاحظات تعوزها اللبابة الليلة الماضية حول
قناعاتك الدينية. أخشى أنني قد اندفعت بحرارة النقاش. وأنا أشعر حقاً أن لكل
منا الحق في حمل المعتقدات التي يريدونها، ولم أشأ بدأ أن أطعن في معتقداتك.
يسعدني أن تقبلي دعوتي إلى العشاء في منزلي يوم السبت 3 أغسطس الساعة 7,00
مساء. لقد دعوت بضعة أصدقاء، تعرفين معظمهم.

أتمنى أن أراك يومها.

المخلصة



انظر أيضاً: الإشعار، والترضية، الرسائل المتأخرة، الشكاوى، الردود، المواضيع
الحساسة.