

## كتابة لغة النجاح استخدمي القلم القوي

إن القوة هي في معظم الأحيان نتاج القدرة على الإقناع.  
فالأشخاص الذين يستطيعون استخدام مهارات لغوية لكسب الآخرين  
إلى جانب وجهة نظرهم وجعلهم يتصرفون....  
من المحتمل أن يحققوا القوة.

روبن تولماش لاكوف

إن أي تضليل بأن الكمبيوتر يخفض من مطالب الكتابة مضي زمنه منذ وقت  
طويل. إذ إننا سنكتب أكثر من أي وقت مضى. كما تزيد التكنولوجيا الجديدة حجم  
كتابتنا في الوقت الذي تسهل فيه مهماتنا. وبينما نتقدم في القوة والنجاح، فإن  
مطالب كتابتنا تتنامى، كما أننا نقبل بأولوية اللغة المكتوبة وعلى الرغم من أن شارلوت  
تكلمت بوضوح وبشكل جيد، فإنها أدركت أيضاً أولوية اللغة المكتوبة. وعندما يحتج  
ويلبر بأنه ليس «مخيفاً» في الواقع، تصر شارلوت على أن ذلك ليس مهماً: «فالناس  
يؤمنون بأي شيء تقريباً يرونه مكتوباً». ولقد حاكت شاروت بالطبع موقع الشبكة  
الأصلي. إن الكتابة والمنطق الذي تتطلبه اللغة المكتوبة سيحررانك بشكل مطلق من  
قيود الضعف. ومما دعاه الفيلسوف نيتشه «سجن اللغة».

وتجد النساء أنفسهن في معظم الأحيان وهن سجينات عدم قدرتهن على الكتابة بوضوح، بمنطقية، وبإقناع. وسواء رغبت في أن تكوني مساعدة تنفيذية، مهندسة، عالمة أو قائدة فعالة، فيجب أن تكتبي جيداً، إذا رغبت بتقديم دعم لأفكارك ومثلك. وبينما تكونين قد تسلقت السلم نحو الأعلى، غالباً في الوظائف التي تطلبت مهارات تقنية غير كلامية، فباستطاعتك تمويه نقاط الضعف في الكتابة تحت غطاء مظاهر أخرى للقوة. ولكن كلما أصبحت في علو أكثر فأكثر، ازداد تواصلك، في الكتابة معظم الوقت. ولقد كتبت البروفسور كاتلين ريدون قطعة في هارفرد وبيزنس ريفيو تصف فيها معضلة امرأة بمرتبة مديرة كانت قد كتبت مذكرة إلى رئيس الشركة ولم تستطع تقرير إرسالها أم لا. وتعكس المذكرة تفاصيل رأيها حول معاملة النساء في الشركة. ولقد أبقَت المرأة إليزابيث آميس المذكرة في مكتبها سعيًا وراء نصيحة حول إرسالها أم لا.

### كلمات ضعيفة من مديرة عظيمة الشأن

لقد طلب المحررون في هارفرد بيزنس ريفيو من عدة خبراء أن يقدموا النصيحة إلى ليز حول سؤال، هل يجب أن ترسل ليز المذكرة؟ وقد علقت إحدى الخبرات فقط وهي غلوريا ستينم حول كتابة المذكرة ولهجتها، اللتين لهما الأهمية القصوى. وفيما يلي المذكرة وردية على ليز. وعندما تقرئين المذكرة لاحظي أشكال اللغة الضعيفة ونتائجها وادرسي ما إذا كانت كتابتك تبدو مثل ذلك. (\*)

#### مذكرة هارفرد

إلى: المدير العام السيد جون كلارك

\* أعيدت طباعتها بموافقة "هارفرد بيزنس ريفيو". "مذكرة تبقيها كل امرأة في مكتبها" بقلم كاتلين ريدون، آذار/ نيسان ١٩٩٢، ص. ١٧، حق النشر «٢» ١٩٩٢ من قبل رئيس وأعضاء جامعة هارفرد؛ جميع الحقوق محفوظة.

من: إليزابيث س. أميس، مديرة التسويق للمستهلكين.

التاريخ: ٨ آذار ١٩٩٣.

أنا أعمل في قسم التسويق في فيجن سوفت وير منذ أكثر من عشر سنوات، حيث كانت لديّ حصتي من التحديات والنجاحات. ولقد استمتعت بكوني جزءاً من شركة ممتعة ومثيرة. وعلى الرغم من حماستي الشاملة بخصوص الشركة وعملي فيها، فقد شعرت بالخيبة عندما استلمت مذكرتك معلناً فيها استقالة ميريام باكويل، وسوزان فرينش، وهما السيدتان الأكبر شأناً في فيجن. وليست هذه هي المرة الأولى التي تخسر فيه فيجن نساء في أعلى المراتب.. فقبل تسعة أشهر فقط استقالت كاثرين هوبز، وقبل سنة من ذلك التاريخ، كانت سوزان لاهيس. ومما يدعو إلى العجب أن الأسباب متشابهة: فقد أرادت تلك النسوة «إنفاق المزيد من الوقت مع أسرهن» أو «استكشاف مجالات مهنية جديدة».

أنا لا يمكن إلا أن ألاحظ نموذجاً يدعو إلى القلق. فلماذا تريد نساء قدرات وملتزمات بما يمليه الضمير، واللواتي أظهرن التزاماً عميقاً بمهنتهن، لماذا يردن فجأة تغيير مسارهن، أو إنفاق المزيد من الوقت في البيت؟ إنه سؤال فكرت فيه جداً ولوقت طويل.

وعلى الرغم من سياسات فيجن في استخدام وترفيه نساء، ومساعدتك أنت بالذات لتمييز ومكافأة إسهامات النساء، فإن المناخ العام في هذه الشركة يزيل ببطء شعور المرأة بقيمتها ومكانها. وأعتقد أن النساء ذوات المراتب العليا لا يغادرن فيجن بسبب إغراء اتجاهات أخرى بل لأنهن تعبن من النضال ضد مناخ من الإخفاق الأنثوي. فالأمور الصغيرة التي تحدث يومياً - أمور لا يلاحظها العديد من الرجال، ولا يمكن للنساء إلا ملاحظتها- إن هذه الأمور تبعث برسائل حاذقة بأن النساء هن أقل أهمية، أقل موهبة، أقل احتمالاً لتحقيق ميزة من أندادهم الذكور.

دعني أحاول وصف ما أعنيه. أنا سأبدأ بالاجتماعات، التي هي طريقة للحياة في فيجن وإحدى التجارب الأكثر إقلاقاً من قيمة النساء. فالنساء لا يتم الاقتناع بوجهة نظرهن وكذلك تتم مقاطعتهن؛ ولا يبدو أن أفكارهن قد تم سماعها في أي وقت من الأوقات. ففي الأسبوع الماضي، حضرت اجتماعاً مع عشرة رجال وامرأة أخرى. وحالما بدأت المرأة تقديمها، بدأت محادثات جانبية. ولقد كانت مهارات تقديمها ممتازة، ولكن بدت وكأنها لا تستطيع لفت انتباه الناس. وعندما حان وقت طرح الأسئلة، قال أحد الرجال برفض قاطع: «لقد قمنا بشيء من هذا القبيل قبل سنتين، ولم يفلح». وشرحت كيف أن أفكارها مختلفة عن ذلك. لكن الشرح وقع على آذان صماء. وعندما حاولت تقديم الدعم لها من خلال التعبير عن الاهتمام تمت مقاطعتي.

ولكن الأمر لا يقتصر على الاجتماعات. فهناك أشياء كثيرة تجعل النساء يشعرن بعدم الترحيب أو عدم الاهتمام بهن. فقد عقد أحد الأقسام إحدى حفلاته نصف السنوية في نادٍ في الضاحية مع مشرب «للرجال فقط». وفي نهاية الجلسات تحلق الرجال حول المشرب بشكل تلقائي وتحدثوا، في حين اختفت النساء بهدوء. ولا حاجة إلى القول إن المعلومات الهامة غالباً ما تمت المشاركة فيها خلال تلك المحادثات العَرَضية.

ويتبع كل اجتماع رسمي تقريباً سلسلة من الاجتماعات غير الرسمية وراء الأبواب المغلقة. ونادراً ما تتم دعوة النساء إليها. وهي ليست سرية بالنسبة إلى المناقشات التي جرت قبل الاجتماعات الرسمية. ونتيجة لذلك، فإن النساء أقل احتمالاً لمعرفة ما يدور في ذهن الرئيس وبالتالي أقل استعداداً للاستجابة.

وتعرض أنا وزميلاتي من الإناث أيضاً إلى وابل من التعليقات التي تبدو بريئة في ظاهرها ولكن التي من شأنها الإقلال من قيمة النساء. ولقد تبجح مساعد لي مؤخراً بمدى احترامه للنساء قائلاً: «إن زوجتي هي الريح تحت جناحي. وفي

الحقيقة فإن البعض يدعوني السيد كارين سنايدر». وضحك الرجال ضحكة خافتة؛ ولم تضحك النساء. وفي الأسبوع الماضي فقط، وقف أحد الزملاء في الساعة ٥,٣٠ وأعلم مجموعة منا وهو يهزل: «عليّ أن ألعب دور الأم هذه الليلة». إن النساء يلعبن دور الأم كل ليلة، ولا يسبب ذلك الضحك أبداً. في الحقيقة، يحاول معظم النساء الظهور بمظهر المجردات من الاهتمام بخصوص أسرهن. إن أيّاً من تلك الأحداث العَرَضية يعتبر شيئاً صغيراً بعد ذاته. ولكن هذه الأحداث قوية بما فيه الكفاية عند جمعها وتكرارها. وتناضل النساء في «فيجن» لسماع أفكارهن وتحطيم القنوات غير الرسمية للمعلومات. وينعكس نشاطهن في العمل على البقاء في حالة جيدة، وليس الوصول إلى الأعلى، إلى أن لا يصبح لديهن أي شيء لتقديمه.

ويمكنني أن أؤكد لك أن ملاحظاتي يشاركني فيها الكثير من النساء في الشركة. ويمكنني التكهن فقط أن ميريام بلاكويل وسوزان فرينش يشاركني بها. إن «فيجن» بحاجة إلى رجال ونساء إذا كان لها أن تصبح شركة برامج العقل الإلكتروني التعليمية المتفوقة. ونحن بحاجة إلى إرسال المزيد من الإشارات الأقوى والأوضح بأن الرجال ليسوا وحدهم المهمين؛ ولذلك أكتب لك. فإذا كان باستطاعتي المساعدة فدعني اعلم.

**إجابة على مذكرة تحتفظ بها كل امرأة في مكتبها**

إلى اليزابيث آميس.

من: فيليس مايندل، دكتورة في التربية.

الموضوع: أمسكي بالمذكرة. تعلمي لغة النجاح.

تعكس مذكرتك في مقالة في هارفارد بيزنس ريفيو بعنوان «مذكرة يجب على كل امرأة أن تحتفظ بها في مكتبها» تعكس أنه على الرغم من ارتقائك إلى مرتبة مدير تسويق المستهلكين، فقد احتفظت بلغة الضعف. وسواء قررت الاجتماع مع المدير العام جون كلارك، لتشكيل مجموعة، أو تقديم المذكرة، تخلصي أولاً من اللغة التقليدية للمرأة وهي لغة الضعف، واكسبي لغة القوة. وتراجع هذه المذكرة تفصيلات تضعف قوة مذكرتك وتقترح كيف تعيد كتابتها قطعك بحيث تفيد. وقد استخدمت كلماتك «بجراً» أينما أمكن ذلك. كلمات أقترح أن تكون بالحروف المائلة.

### عناصر الضعف

تتجم الكتابة الضعيفة من مجموعة حاسمة من العناصر السقيمة. إذ إن العيوب في البنية والمنطق، القواعد، والمفردات تحرم مذكرتك من قوتها. دعينا نفحص كلاً من تلك العناصر ونرى كيف يمكنك تحويلها من سقيمة إلى قوية.

وتفيد المذكرات والرسائل القوية لأنها تتبع الأصول البنيوية للكتابة الحديثة الخاصة بالأعمال. إن قطعك تنقصها بنية مركزة على عناصر - بيان بالموضوع - والتي من شأنها أن تظهر إما عند البداية أو النهاية، أو في المكانين. وعلى الرغم من عدم وجود أي منهما، فإن الموضوع المراد إثارته هو: «إن التفرقة الماكرة ضد النساء في فيجن كلفتنا ستة من نساتنا الأعلى مرتبة. ويتطلب نماؤنا وازدهارنا في المستقبل أن تتغير كل من سياسة الشركة وممارستها لوضع حد لهذه الخسارة المكلفة في الموهبة».

وبالإضافة إلى فشلها في بيان الموضوع، فإن مذكرتك تعاني من بداية ضعيفة حيث من المستبعد أن تجذب انتباه قارئها. إن الافتتاح القوي ربما يعيد النظر بإحصاءات الاحتفاظ بالرجال مقابل النساء في المجال التنفيذي في فيجن، أو تكهن دراماتيكي بما ستكلفه فيجن إذا ما خسرت أفضل نساتها.

وان العنصر الآخر المفقود هو الدعوة الواضحة للعمل في النهاية. فأنت لم تخبري جون أبداً وبدقة ما يجب عليه فعله. وربما ترغبين بأكثر من مجرد إشارات أقوى وأوضح بأن الرجال ليسوا وحدهم المهمين.

والأكثر من ذلك، فإن نكهة المذكرة في التأمل أو دفق الشعور جعلتها تبدو غير منطقية، وعقيمة كوثيقة عمل. ويشعر القارئ أنك تضيفي معلومات عندما تعيدينيها إلى الذاكرة أكثر من أن تنظمي وتجمعي الأفكار ذات التأثير الأكبر..

إن الكلام سيكسب الطاقة إذا جمعت الأفكار وقمت بتوجيهها إلى هيئة لها أهميتها. فمثلاً إن المشرب «للرجال فقط» في المنتجع يعتبر مسيئاً وربما غير مشروع. وعلى العكس من ذلك، فإن بعض الأمور الصغيرة تبدو تافهة ومنتحبة. مثلاً، تبدو الفقرة السابعة وكأن طفلة منتحبة قد كتبتها وتضيف فيها كل عمل ممكن لا يدل على الطاعة إلى مجموعة شكاواها: تنفيذية تمت تصفية طاقتها لأن رجلاً رقيق الإحساس قال: إنه سيذهب باكراً إلى البيت «ليلعب دور الأم الليلة».

ولا تعاني المذكرة فقط من عيوب بنوية بل من أشكال تتعلق بالقواعد أيضاً. إنها تطيل. إطلاات تختبي وراء لغة دون الإصرار على حقوق. وتضيف طولاً وليس معلومات؛ إنها سمة مميزة للغة الضعيفة. وفيما يلي بعض الإطلاات في مذكرتك: لا أستطيع إلا أن.. أعتقد.. لا حاجة للقول.. هناك أشياء كثيرة تجعل النساء يشعرن.... لا يمكنني أن أؤكد لك... أستطيع أن اتكهن فقط. وعلى الرغم من أن الإطلاات تلعب دوراً في الأحاديث المروية العادية وأحياناً في الكتابة فإن الكثير جداً منها يجعلك تظهرين وأنت مترددة وفاقدة للاستقرار.

وان المسألة الأخرى القواعدية التي تلازم كتابتك هي الميل لبدء الجمل والعبارات بكلمة أنا «١٥ جملة وعبارة أنا»، على الرغم من أنك لست موضوع المذكرة. إن الجمل التي تبدأ بكلمة أنا تبعد الأذهان عن الموضوع الحقيقي إلى الكاتب بدلاً منه. فمثلاً. إن كلمات الافتتاح الطويلة جداً عنك جعلت الاستقالتين تنتظران ستة أسطر.

ويميل القراء عموماً إلى الجمل التي تبدأ بموضوعات أو قضايا حقيقية. ابدئي مذكرتك بكلمات «مذكرتك تعلن استقالة...» وأضيفي فعلاً يخبر بما فعلته المذكرة «قوطعت، اهتمت، أظهرت، ألقى الضوء، أشارت إلى».

وإن المخاطر الأخرى لجمل الـ أنا هي أنها تجعل الكاتبة تبدو كمراهقة، وتؤدي إلى أفعال ضعيفة بدلاً من أفعال عمل قوية. «أعتبر، لا يمكنني المساعدة ولكن، أعتقد، أشعر، أستطيع طمأنت، يمكن أن أكون مساعدة» وتشير القدرة إلى مناقشة الموضوعات والقضايا دون الإشارة إلى الذات، تشير إلى النضج وتوحي بأن ما تقولينه له أهمية.

إن الكتاب المهمين يختارون كلمات مهمة أيضاً. فقد قال مارك توين: «إن الكلمة في مكانها هي الكلمة الصحيحة كما البرق بالنسبة إلى اليراعة». وتميل اختيارات كلماتك إلى أن تكون يراعات برق أكثر من تكون كلمات برق. فهي غامضة، وعاطفية: عموماً، طويل وصعب، لا يبدو أبداً، لا يبدو أنني أستطيع الحصول على الكثير، أشعر، غالباً ما هو أقل احتمالاً، شيء صغير، قوي تماماً، أخذ إلى الخلف، تجارب تخفض القيمة. وإن اختيارات كلماتك الضعيفة مثلها مثل جداول الماء التي تحُت الرسالة... ومصادقتها.

### كيف تعيد صياغة المذكرة

فيما يلي طريقة نظامية لتخطيط وكتابة مذكرتك، وهي تقوم على النموذج التنظيمي.

١. فكري بخصوص قارئك. لقد عملت مع جون لمدة طويلة. وأنت تخبرينه بجهوده بالذات لتمييز ومكافأة إسهامات النساء. إن القارئ يصدق هذا، ولكنه يتساءل لماذا توجهين المذكرة إليه ك سيد في حين تشيرين إلى نفسك بالاسمين الأول والأخير فقط. فكري بجون وبمدى علاقتك معه. هل هو قائد من شأن الناس أن يتبعوه؟ هل يعتبر تصرفه تجاه النساء كنموذج للآخرين؟ هل يكمن أسلوبه في وضع الأفكار على ورقة أم التحدث بها مباشرة؟ هل يمكن مصادقته بسهولة؟ هل يتكلم الكثير بحيث يفقد السيطرة على الشؤون الشخصية؟ كلما فهمت جون أكثر. كلما استطعت توجيه مذكرتك. بدقة لإقناعه.

ويساعدك فهم جون على تقرير ما إذا كانت المذكرة ستفيد. وبما أن المذكرات والرسائل هي وثائق مكتوبة، فإنها تبقى لفترة ما. وهذه الأقدمية تجعل في مقدورك توثيق القضايا بشكل كامل عندما تفرغين من عملك بطريقة لا يمكنك القيام بها شفهيًا خلال اجتماع. قرري ما إذا كانت هذه المذكرة هي أفضل وجهة نظر تصل إلى جون كلارك.

٢. حددي الهدف «أو الأهداف». إذ تهدف الوثائق المكتوبة إلى تحقيق شيء ما. فماذا تريدان تحقيقه بالضبط في هذه المذكرة؟ يمكن لها أن تقنع، تؤنق، تفصل، تراجع، تقترح عملاً، أو تطلب اجتماعاً. وتفشل مذكرتك لعدم وجود هدف واضح لها، وعدم وجود نتيجة متوقعة. والآن أنت مستعدة لتكوين بيان تمهيدي بالموضوع. وتحتاجين في هذه المرحلة المبكرة إلى موضوع مفيد فقط، وسوف تصقلينه عند ظهور التفاصيل والبنية. موضوع محتمل: التمييز الماكر تجاه النساء في فيجن أدى إلى خسران أعلى نسائهما مرتبة، ويهدد بحرمانها من القوة؛ ومن أجل وقف تلاشي المواهب، يتوجب علينا أن نعيد تقييم جميع عناصر ثقافتنا المشتركة لتتماشى مع سياساتنا في استخدام النساء وترفيعهن.

٣. فكري ببراعة بكل التفاصيل ذات الصلة. دوّني كلاً منها باختصار، بكلمات قليلة أو عبارة على ورقة ملاحظة ملصقة. ضعي الملاحظات الملصقة على طاولة بحيث يمكنك رؤيتها كلها. فإذا كان لديك برنامج ذو بطاقات كثيرة في الكمبيوتر فبإمكانك القيام بهذه الخطوة على الشاشة. وربما تبدو ملاحظاتك الملصقة كالتالي:

استقالة إكس إكس من المدراء الأقوياء في سنتين. محادثات جانبية.

أسباب مشابهة. مشرب «للرجال فقط» غير

مشروع؟

نموذج النساء الملتزمات المغادرات. المناقشات غير الرسمية

تستبعد النساء.

جو شامل يحث من شعور النساء بقيمتهن. السيد . كارين سنايدر يتوجب عليه أن يلعب دور الأم. مناخ من إخفاق الإناث. متعبة من النضال ضد مناخ من الفضل الأنثوي. رسائل مأكرة بأن النساء أقل أهمية، أقل موهبة، أمور صغيرة تحدث يومياً. إلخ... تحلق الرجال حول المشرب في حين اختفت النساء بهدوء.

### مناقشة النساء ومقاطعتهن

خلال الاجتماعات.

تصرف فظ.

والآن قيمي التفصيلات، هل هي مهمة كلها وبدرجة متساوية؟ هل يجب إلغاء بعضها؟ هل أنت بحاجة إلى المزيد من الحقائق والأرقام لتعزيز كتابتك؟ أضيفي التفصيلات حسب الحاجة إليها واشطبي التافهة أو قليلة الصلة منها.

٤. جمعي التفصيلات. وعندما ترين التفصيلات كلها في الوقت نفسه، فربما تجدين أنها قد جمعت نفسها بطرق لم تكوني قد درستها. فمثلاً، إن كل المعلومات حول النساء اللواتي غادرن ربما تكون أكثر إقناعاً إذا بقيت مع بعضها. أو ربما تفيد في جمع الإساءات التي تستطيع سياسة الشركة تجنبها.

٥. رتبي التفصيلات ضمن كل مجموعة.

٦. أضيفي مجموعات الملاحظات الملصقة على بطاقات فهرس كبير أو مجموعة أوراق. أعط عناوين مؤقتة لكل مجموعة. وربما تكون عناوين ملائمة مثل: قضايا قانونية محتملة، اجتماعات رسمية وغير رسمية، استبعاد من الأحداث النزاعة إلى الانتقاد.

٧. رتبي بطاقات الفهرس بطريقة من شأنها أن تدعم الموضوع بأفضل ما يمكن. ادرسي الأحداث ذات الأولوية، والحداثة: فالبندان الأول والأخير هما الأكثر احتمالاً بتذكرهما.

٨. ضعي الموضوع بشكله النهائي.

٩. قرري كيف تبدئي المذكرة وتتهيئها. فالبداية تضع اللهجة وتجذب القارئ. في حين تجمع النهاية وتدعو إلى العمل. اكتبي الدعوة إلى العمل بعناية خاصة. يجب أن يفهم جون ما يجب أن يفعل بالضبط. وبدلاً من إلقاء المشكلة على مكتبه، اقترحي حلولاً وأعمالاً محددة. ويمكن أن تضم:

- مراجعة الاستقالات لرؤية ما إذا كان من الممكن تجنبها.
- مراجعة المسائل مع الرجال الذين يسيئون، وجعلهم يعلمون أن تصرفهم لا يليق بالعمل - وهو غير مقبول، وربما غير مشروع.
- وضع نموذج للتصرف يستطيع الرجال الآخرون محاكاته.
- تجنب أمكنة الاجتماع المقتصرة.
- التأكد من أن النساء المعنيات يحضرن الاجتماعات ذات الصلة.
- تعاملي مع الملاحظات العرّضية كما تحدث.

١٠. رتبي الفقرات واكتبي جمل الموضوع والانتقالات. ابني منطقاً في المذكرة. إذ يجب أن تتبثق كل فقرة من التي سبقتها. ويجب أن تدعم الفقرات بأجمعها الموضوع وتؤدي بصلاية إلى دعوتك إلى العمل في النهاية.

١١. اكتبي المذكرة بلغة النجاح. تجنبني الكلمات الضعيفة، الإطلاات، والتعديلات الغامضة. تجنبني لغة «الاسترحام» العاطفية. ولا تدخلني رأياً. واستخدمي كلمة «أنا» عندما تكونين أنت الموضوع المشروع. واكتبي بموضوعية عن القضايا، الحقائق،

الأحداث، والسياسات. استخدمني الفعل المبني للمعلوم بالدرجة الرئيسية، ولكن وجهي الاتهام بالمبني للمجهول لتجنب الظهور بمظهر العدائية «كما فعلت عندما كتبت، نادراً ما تتم دعوة النساء».

واستخدمني الطرق البلاغية في التطابق، التعداد، الأمثلة وهكذا..

١٢. أعدي الكتابة من خلال القراءة بصوت عال. واطلبي من زميلاتك الموثوقات قراءة المذكرة من أجل اللهجة وكذلك المحتوى.

١٣. صححي التجارب الطباعية. إليزابيث، لقد علم التاريخ والتقاليد النساء لغة الضعف، كما ينعكس في مذكرتك. وفي الوقت الذي نأخذ فيه مكاننا كقائدات، يجب أن نبعد تلك اللغة، ونكسب لغة القوة. إن مذكرتك تعرض بداية رائعة.

والآن قرري ما ستفعلينه بقطعتك. فحتى لو بقيت في مكتبك، فإنك تكونين قد تعلمت عبر قضية صعبة، وأعددت نفسك لمواجهة المستقبل.

## الكتابة في القرن الواحد والعشرين.

### كيف تعززك لغة النجاح

إن الكمبيوتر يدعك تكتبين بضعف لنفس السبب الذي يدعك تكتبين جيداً. ويحرك المعالج لتقحي أو تعدلي بسهولة، لتبني بفعالية، ولتستفيدي من عجائب تنوعات التهجئة والقواعد من جهة . ومن جهة أخرى، فإنه يهددك بشعور أن الكمبيوتر يكتب. ان الكمبيوترات لا تكتب. النساء تكتب. فإذا كانت المرأة تكتب جيداً، فإن الكمبيوتر يوصل الرسالة؛ وإذا كانت تكتب نفاية، فإن الكمبيوتر يضخم ذلك فقط. ومهما فعلت، لا تكتبي مثل الرجل. فالفتيات يبدأن الحياة بمهارات كتابة أقوى من الفتيان. وإذا غرقت إلى حد كبير في الكتابة المشتركة لأليس في بلاد العجائب Alice- in - Wonderland فربما تكونين مازلت على صلة بتلك الميزة الطفولية. فاستفيدي منها أكبر استفادة؛ اكتبي بوضوح، اكتبي بلغة النجاح. فالعمل

المكتوب يبقى؛ وتتم مشاهدته من أناس على كل المستويات في المكتب وخارجه. وتسمح الكتابة الواضحة لأفكارك بأن تتألق، كاملة ودون مقاطعة، وتبقي الثقة حيث هي واجبة. إنها مهارة تترجم إلى نجاح في كل مجال. ويظهر البحث أن مع المهارات الأخرى المماثلة في الأهمية فإن الكتابة الواضحة تعزز حتى المهن التكتيكية. وتعد المهارات التي تمت تغطيتها في هذا الكتاب حتى الآن بتحويلك إلى كاتبة قوية. فكري باللغة الضعيفة على أنها قيد يحبس أفكارك الجيدة في ذهنك - في حين أن الكتابة الواضحة تزيل القيد وتحرر تلك الأفكار.

وإضافة إلى مسائل الضعف والقوة التي غطيناها، والمسائل العامة للكتابة التي تواجهها كل واحدة، تميل كتابة النساء إلى أن تكون مبتهجة جداً، وبأسلوب ودي أكثر من أن تكون بأسلوب عمل. وكما تتأنيقن بأحسن لباس في أعراس أولادك لأن عدسات التصوير ستبقى حولك، اجعلي كتابتك الرسمية أنيقة لأنها تبقى أيضاً. وكمبدأ عام، كلما كانت المادة رسمية، كانت الكتابة متشامخة بعض الشيء «قطع أكاديمية وذات طبيعة أبحاث، رسائل، اقتراحات، تقارير»؛ وكلما كانت المادة أقل رسمية؛ كلما كانت الكتابة أقل رسمية «مذكرات، بريد الكتروني».

ومع ذلك، اختاري معاركك الكتابية. وغالباً ما تضيد النساء أنهن سيكتبن قطعة صغيرة ست مرات. إن لغة النجاح تتطلب الفعالية: استثماري الوقت في قطع تذهب بعيداً وتسافر في أعلى وأسفل سلسلة القيادة. مثل الرسائل والاقتراحات، والتقارير. قللي الاعتماد على المذكرات واتصالات الكمبيوتر، ولكن تذكري بأن هذه أيضاً تبقى حولك ويمكن أن تعود لتنتابك في حين أن البريد الإلكتروني هو وثيقة قانونية وتبقى إلى الأبد. تجنبني الكتابة التي ربما تسبب لك الارتباك أو توقعك في مشكلات.

### تتغير التكنولوجيا، ولكن المبادئ تبقى كما هي

لقد حولت التكنولوجيا الكتابة بدءاً من مغزال شارلوت وحتى الصحافة المطبوعة إلى الشبكات الإلكترونية. فنحن نقدم أساليب كتابتنا إلى وسائل الإعلام. فمثلاً، لم أتلق أبداً أي بريد إلكتروني مع التحية «الدكتورة العزيزة مايندل»؛ في حين أن

الجميع، حتى الغرياء يحيونني غالباً بكلمة «هاي» «تحية لم تظهر أبداً في رسالة عمل». ومن شأن الشبكات أن تحول كلاً من لغتنا وأدبنا. فنحن نرى مجازات جديدة: يبحث Surf إرسال معلومات شبكة عبر شبكة أخرى Tunnel رسائل جارحة Flame شبكة رقمية digital suburbia قراصنة hackers كلمات مركبة من أوائل حروف كلمات أخرى، كلمات جديدة مبتكرة واستخدامات جديدة لكلمات قديمة. وعندما كتبت الطبعة الأولى لهذا الكتاب، كان الأمازون amazon مجرد نهر وايبي Ebay لم يكن موجوداً. إن بعض الابتكارات تأتي وتغيب: هل ما يزال أي شخص يستخدم تلك التركيبات الغريبة مثل AFAIK «حسب معرفتي»، IMHO «في رأيي المتواضع BBS»، «خدمة هيئة المجلة»، IC «أنا أرى»، TNX «أحواض» أو رموزاً مثل: - «للعبوس»؟ نعم بالتأكيد ولكن البعض الواضحة منها فقط «عندما تقرئين ملاحظات كيرا مارشينييز التي ستتلو، سيكون من الواضح أن استخدام الرموز وبعض الاختزالات له علاقة بالعمر».

إن التطبيقات تتغير، ولكن مبادئ كتابة لغة النجاح - الوضوح، الجرأة القوة، المنطق، والكياسة - تعززك مادام الناس يقرؤون ويكتبون.

### إزعاجات البريد الإلكتروني وفوائده.

تصل الإزعاجات المفضبة يوماً على شاشة البريد الإلكتروني لدي. إنها غير مقروءة؛ طويلة جداً، ومؤذية؛ إنها مكتوبة بتعابير هستيرية؛ وما كان يجب أن تصل إليّ أبداً. ويصل انطباع العالم عنك على الشاشة في كل مرة ترسلين فيها بريداً إلكترونياً. وعندما ترسلين بسرعة بريداً إلكترونياً رقيقاً لتختصري دقيقتين، فربما تضعين مئات بل حتى آلافاً من الدقائق عندما يناضل القراء لفك رموز الرسالة. وتقدم المهارات والمبادئ التي غطيناها حتى الآن نفسها بلطف لكتابة البريد الإلكتروني.

إن كيرا مارشينييز، التي التقيت بها بوصفها مساعدة شابة، هي مديرة كبيرة لبرنامج AOL، حيث تقف في واجهة الكتابة الإلكترونية. وفيما يلي تعليقات حول البريد الإلكتروني الناجح.

إن الكثير من اتصالات المكتب يتم إلكترونياً بحيث يحتاج إلى المجال الكامل لصيغة الفعل ومستويات الالتزام بالشكل الموجودة لدينا في التفاعلات المنطوقة. ويتم تبادل المعلومات الإلكترونية وهذا ما يعادل إيقاف شخص ما في الرواق أو الاتصال عبر المحتوى الحجمي، وتعتبر المعايير الصارمة للإنكليزية المكتوبة المعيارية خارجة عن الموضوع في هذا المستوى من الثثرة الإلكترونية، كما هي الحال مع تقنيات التقديم الرسمي.

وفي أي حال، تذكرني دوماً أن البريد الإلكتروني يُخزّن للأبد. فالملاحظات الطائشة أو اختيار الكلمات الهزيلة يمكن إساءة فهمها بسهولة وسوف تعود لملاحظتك.

استخدمي الحروف الكبيرة والنقاط والفواصل لأي شيء رسمي وبشكل قاطع. ولا تعكس أية حروف كبيرة مستوى مريحاً معيناً وأمرأً عَرَضياً... وهي رائعة إذا كانت ملائمة للوضع، ولا تعادل أي حروف كبيرة الطلب فوق المستوى الحجمي. فإذا كان عليك تعيين موعد اجتماع عبر مساعدة شخص آخر، استخدمي الحروف الكبيرة.

ومن السهل قراءة الرسائل الفورية والبريد الإلكتروني القصير بدون حروف كبيرة، ولكن لا تكتبي مقاطع كبيرة من النص بحروف صغيرة كلها. وحافظي على النقاط والفواصل حتى في الطباعة غير الرسمية.

أما فيما يتعلق بالرموز التي تدل على حالات عاطفية، فهي لا تستخدم في الوثائق، المذكرات والاقتراحات الرسمية وهكذا، حتى لو أن تلك الأشياء تم إرسالها بالبريد الإلكتروني. ولكنها تعتبر مقبولة بشكل رائع في المراسلات ذات الطابع الرسمي الأقل. وأفضل طريقة لاستخدامها هي عندما تكون الكلمات وحدها قاسية، صارمة أو وضعية. لا تفرطي في الاستخدام ولا تستخدمي كلمات خيالية «مجموعة من سبعة رموز لا يمكن أن يفهمها أحد». وتعتبر الثلاثة الأساسية التي يعرفها الجميع هي:

- «ابتسام»، «عبوس» و -؛ «غمز». وأنا أستخدم أحياناً: - «ماذا يمكن؛ فعله؟» لأن معظم الناس يمكنهم فهم ذلك. وبالنسبة إلى الرموز.. FYI, BTW, فجميعها مقبولة ولكن ليس في أي شيء رسمي.

وهنا ملاحظة أخيرة... في رسائل البريد الإلكتروني إلى مجموعة من الناس. اذكرني بوضوح أي شيء يجب ايصاله إلى انتباه شخص معين. فمثلاً: سوف أرسل موجزاً عن ملاحظات الاجتماع، وسوف أطلب بنود عمل أو أسئلة مستخدمة: جراً، لون، فواصل الأسطر، شكل ترسيمي لتمييز الفقرات أو النصوص. وبهذه الطريقة تصل أسماء الأشخاص إليهم مباشرة دون أن تضيع في تشوش بريد المجموعة. ويعتبر رمز AOL مرناً بصورة رائعة لأن بإمكانك استخدام اللون. ففي محادثة على البريد الإلكتروني حيث نجيب على بعضنا بعضاً من خلال ملاحظة، فإننا نطبع كلاً منها بلون مختلف بحيث لا يتشوش أحدهم من قال ذلك.

### أفكار مفيدة عن البريد الإلكتروني.

اختاري متلقيات - لا تتشري كل رسالة بالبريد الإلكتروني لكل شخص على كل قائمة نشر.

طبقتي أوليات نموذج التنظيم - فقليل من الملاحظات الملصقة تختصر الوقت والمال.

افتتحي الفرضية - حتى بالنسبة إلى الملاحظات غير الرسمية.

تكهني بالفرضية في سطر الموضوع «لا تقلدي الأصلي فقط».

قدمي معلومات دقيقة، مختصرة، قانونية.

حافظي على نبرة احترافية «التهذيب، السار، الاحترافي».

استخدمي القواعد والفواصل والنقاط الصحيحة ما لم تكن سطرراً أو سطرين

لزميلة مقربة. اشطبي الكلمات غير الضرورية.

تجنبني الكلمات غير المهذبة التي تمس العواطف.

احترمي الخصوصية.

ضعي واتبعي مصطلحات لتتبعها مجموعتك «فمثلاً، شجعي كل واحدة على التكهن بالفرضية في أول الموضوع وافتتحي بالفرضية» ووافق على الرموز والرموز الخاصة بالحالات العاطفية التي ستستخدمينها.  
ضعي علامة على مستوى الأولوية والأقدمية.

اكتبي بصوت عال مرة واحدة، ما لم تكن الكتابة عَرَضِيَّةً جداً.

### النساء والشبكة

أنت تكتبين أكثر من أي وقت مضى، تكتبين لمزيد من الناس في مزيد من الأماكن عبر أنحاء العالم. وتمنح الشبكة فرصة منفردة للنساء للكتابة المتحررة من الجنس «من حيث التذكير والتأنيث». ولا يستطيع القارئ معرفة ما إذا كنت طويلة أم قصيرة، متزوجة أم عازبة، شابة أم مسنة، حاملاً أم لا. ومن دون ورق، ترويسات أو ألقاب عمل، فإن الشبكة تسمح لكتابتك بأن تشع، وتتقذك من الإنجازات التقليدية الخاصة بالجنس. وهكذا، تمنح وسائل الإعلام الالكترونية النساء فرصة تاريخية للتغلب على الحواجز التقليدية للعمر، الجنس، العرق، المظهر. وتستمر شبكة شارلوت في نسيج سحرها - عبر الكلمة المكتوبة.

### خطة عمل

ركبي دروس لغة النجاح في قطعة مكتوبة، ويفضل أن تكون صعبة «رسالة شكوى، تقييم عامل، مناقشة مشكلة خطيرة في العمل، أو قضية لغوية تواجهينها». اتبعي نموذج التنظيم. أبعدني «اشطبي» قواعد الضعف، استخدم قواعد القوة وكلماتها.  
أرسلها إليّ للنقد والاقتراحات. Pmindell @well-read.com.

وسوف تتعلمين في الفصل التالي مدى فعالية القراءة في تحقيق النجاح.

## أفكار مفيدة

اكتبي لتأخذي مكانك على طاولة السياسة.

اتبعي المصطلحات.

ضمني بيان فرضية واضحة.

ادعي للعمل - إذا أردت ذلك.

اكتبي قواعد القوة.

تحدثي عن الموضوع، وليس عن نفسك.

اتبعي المبادئ: عم هو؟ عم ليس هو؟ ماذا يحقق؟

نظمي.

حرري وكرري الكتابة.

صممي البروفات الطباعية.

اكتبي لغة النجاح.

كيّفي الشكلائية والدعوات لتناسب البريد الالكتروني.

ابحثي في الشبكة.

