

كن مباشراً في كلامك

كين أوكين

عندما نقرأ في مذكرة لأحد المديرين: أن الشركة وظفت مديراً جديداً، يقوم حالياً «بتطوير منتجات اتصال ذات مهمات حيوية ومنصات متقاطعة للمؤسسات المالية المتعددة الجنسية»، هل يمكن لأحد ما أن يفهم حقاً: ماذا يعمل بالضبط ذلك الشخص الجديد؟

عندما تقرأ في جدول أحد الاجتماعات ما يلي: «إن غرض هذا الاجتماع هو الاستعداد لتفعيل وضع خطط العمل التصحيحية وتنفيذها، التي ستقدم تسليفاً أمثل متقاطع الوظائف والمهام، وتخفف من نسبة الفائض، وتلغي العمل ضمن أهداف متضاربة، وتضمن تنفيذاً فاعلاً ومؤثراً ونتائج متواصلة». هل تعرف كيف ستحضر هذا الاجتماع؟

إن جعل التواصل مبهماً وغير واضح من غير حاجة ولا ضرورة، هو سمة مميزة في عالم الشركات الأمريكية. نسمع كلمات مثل التسليف،

التأزر، سباق، الرؤية - حيث يعج عالم الأعمال بمثل هذه الكلمات الاصطلاحية الرنانة، لكن هذا لا يبرر أن تتحول الكتابة التجارية إلى وَحْل لفظي. سواء كنت تكتب مذكرةً، أم رسالةً، أم رسالةً إلكترونيةً، أم تقييماً لأداء، فستكون قادراً على إيصال المعلومات ومقنعاً أكثر عندما توصل رسائل يستطيع القارئ أن يفهمها من قراءة واحدة. وهذا هو جوهر الكتابة الواضحة: الفهم الفوري.

إن الاستخدام المفرط للمصطلحات التقنية والعبارات التي كانت دارجة فيما مضى، والتي صارت مبتذلة من كثرة الاستعمال - ينتج كتابة مملة، وغالباً معقدة من غير ضرورة، حتى بالنسبة إلى الأشخاص المطلعين على الموضوع. وبسبب أن الأشخاص متعودون على قراءة

يشعر كثير من الأشخاص أنهم بحاجة إلى استخدام مصطلحات تقنية ليبدو أنهم يتمتعون بسلطة، وكذلك لكي يتركوا انطباعاً عند القارئ.

هذه الكلمات وسماعها، فإنها هي التي سرعان ما تتبادر للذهن، عندما يبدأ الكاتب بالنقر على لوحة المفاتيح. ويشعر كثير من الأشخاص أنهم بحاجة إلى استخدام هكذا كلمات ليبدو أنهم يتمتعون بسلطة، وكذلك لكي يتركوا انطباعاً عند القارئ. لكن من المحتمل أن هذا الأمر قد يشوش الرسالة، ويربك القارئ.

لتجنب حالات سوء الفهم المحتملة، يجب على الكاتب أن ينقل القارئ من المجرد إلى الملموس، واستخدام تقنيات قليلة بسيطة تشدد على الوضوح في كل خطوة، إذ يمكن للكاتب الدقيق أن يحول مفهوماً غامضاً ومشوشاً إلى صورة من الكلمات المفعمة بالحيوية.

اختر كلمات دقيقة

لماذا تستخدم كلمة «يعزز» عندما تريد أن تقول «يقوي» أو «يحسن»؟ تعتقد الشركات أحياناً أنه يجب تجنب كلمتي «يقوي» أو «يحسن»؛ لأنهما تدلان ضمناً على أن ما أنتجته الشركة السنة الماضية كان دون المستوى المطلوب. هذا سخييف؛ لأن الشركات الأمريكية بُنيت على مبدأ التطوير المتواصل. يعرف القراء ماذا تعني كلمة «يقوي» وكلمة «يحسن»، لكن لن يكون كل الأشخاص جازمين مباشرة فيما يخص معنى «يعزز»، مع التسليم بالسياقات المختلفة، التي تستخدم الشركات هذه الكلمة ضمنها. أصبحت كلمة «مبادرة» منتشرة وموجودة في كل مكان تقريباً. وبرغم ذلك، اسأل خمسة أشخاص عن معناها، وعلى الأرجح ستحصل على خمسة أجوبة مختلفة. هل هي هدف؟ قصد؟ خطة؟ أم خطوة من عملية أكبر؟ يُشير الأشخاص الذين يستخدمون هذه الكلمة تقريباً دائماً إلى برنامج أو مشروع -وهي كلمات شائعة يفهما أي قارئ. لكن إذا كنت تعني خطة أو تكتيكاً، فأعلن هذا الأمر بوضوح.

يمكنك أن تقول: إن البرمجيات الجديدة «مُعززة بفاعلية جديدة متينة»، أو كما عبر كاتب في إحدى المجلات «مُرفقة بمميزات عديدة وكثيرة». تُعبّر الجملة الثانية عن الفكرة نفسها، لكن بلغة ملموسة ودقيقة أكثر. يمكن دائماً تقريباً أن نستبدل بكلمة فاعلية واحداً من ثلاثة بدائل أكثر وضوحاً: المقدرة، أو الميزات، أو كيفية العمل. سيفهم القارئ أيّاً من هذه الخيارات الأبسط مباشرةً.

اربط بالمألوف

توضّح المقارنات والأمثلة المعنى بأخذ القارئ من المجهول إلى المألوف. يستخدم دين لارسن، مدير الأمان والسلامة في مصنع فولاذ في الولايات المتحدة الأمريكية، قياساً تمثيلاً، ليشرح مفهوم «الإمتزاز» للموظفين الجدد، الذين يخضعون لتدريب في مجال الأمان والسلامة. تشير عملية «الإمتزاز» إلى تراكم الغازات أو السوائل على سطح مادة صلبة أو سائلة؛ ويشرح لارسن العملية بقوله: «إنها مثل قطرات الماء على سيارة مُلمّعة للتو».

عندما يكتب أحدهم عن «تطبيقات الحزمة العريضة، مثل فيديو الإنترنت والألعاب»، تضمن الأمثلة أنه يمكن حتى للقراء من غير المختصين بتقنية المعلومات فهم هذه التطبيقات.

احذر تلك المُقيّدات

هناك طريقة أخرى يشوش الأشخاص بها المعنى، عندما يُراكمون المُقيّدات بعد اسم ما، كما في هذه الأحجية العقلية: نظام إثبات راداري، موجود في الساحل، ذو مدى طويل، وتردد عالٍ، وأمواج سطحية. ما يجعل هذه العبارات صعبة الفهم جداً، هو أن العقل يُجبر على الذهاب إلى بداية الجملة، ومن ثم المضي إلى نهايتها. فهو ليس مجرد نظام وحسب، بل هو نظام إثبات. حسناً، ليس تماماً؛ إنه نظام إثبات راداري. وهو نوع خاص من أنظمة الإثبات الرادارية، نظام إثبات راداري بأمواج سطحية. وليس أي نظام إثبات راداري بأمواج سطحية، بل يتميز بتردد عالٍ، ومدى طويل، وموجود في الساحل.

إن تفضيل اللغة البسيطة المباشرة يحسّن القابلية للقراءة، عبر إضفاء نبرة دارجة على الكتابة، ويجعل الكتابة أكثر إقناعاً.

تجنب إجبار قراءك على ممارسة رياضة عقلية متعبة. أعد صياغة هكذا عبارات في لغة طبيعية، ودارجة أكثر. فمثلاً، تصبح جملة «تقنية تكامل عمليات الشركات» على النحو الآتي: تقنية تساعد الشركات على

تكامل عملياتها. وأيضاً عبارة «نظام إدارة الملاحة الجوية» تُصبح:
نظام يدير الملاحة الجوية.

انزل باتجاه التفاصيل

طُور الراحل إس. أي. هايكاوا، وهو سيناتور أمريكي سابق وأستاذ في علم اللسانيات والبلاغة في جامعة كاليفورنيا، ما يُعرف بسُلّم التجريد، وهو يقوم على فكرة أن الكلمة في أعلى السلم تكون مجردة إلى أقصى حد، بمعنى أن لها تفسيرات كثيرة ممكنة، في حين تكون الكلمة في أسفل السلم دقيقة ومحددة.

حين يكتب شخص «أنا أعمل في الاتصالات»، ربما يفهم من كلامه أنه معالج مهني، أو فني صيانة هواتف، أو مستشار في أمور الزواج، أو فني تركيب صحنون لاقطة للأقمار الصناعية. لكن حين يقول: «أعمل في تكنولوجيا المعلومات»، يبدأ في حصر معنى الشخص وتقييده، ومع ذلك يُبقي مساحة كبيرة لخيال القارئ.

عندما يصبح الكاتب أكثر دقةً وتحديداً، يتجه نزولاً على سلم التجريد، ويمكن أن يكون كما يلي:

- الاتصالات
- تكنولوجيا المعلومات
- الحواسيب

• الدعم الفني

• الأجهزة

• الحواسيب الشخصية

• سطح المكتب

أحياناً يكون الكلام العام كافياً، وربما مفضلاً أكثر، لكن بوجه عام، كلما كنا أقرب إلى أسفل سلم التجريد، كان كلامنا أقل غموضاً وأكثر وضوحاً.

استخدم الكلمات التخصصية باقتصاد

أحد الأسباب التي تجعلنا نميل إلى عرقلة كتابتنا بالكلمات التخصصية هو أننا ننسى أننا نتكلم لغتين. في العمل، نتكلم لغة الصناعة التي نمارسها، وعندما نغادر المكتب، نتكلم اللغة التي اعتدنا عليها منذ كنا نحبوا صغاراً، وهي لغة دارجة تتألف من كلمات مباشرة سهلة مألوفة، يعالجها الدماغ ويحللها بسهولة متناهية. لا يمكننا تجنب استخدام المصطلحات التقنية نهائياً، لكن من الضروري لغرض التوضيح أن نقيم توازناً صحيحاً بين اللغة الأيسر، التي نعرف سلفاً كيف نستخدمها والكلمات التخصصية الصناعية.

إن تفضيل اللغة البسيطة المباشرة يحسن القابلية للقراءة عبر إضفاء نبرة دارجة على الكتابة، ويجعل الكتابة أكثر إقناعاً. تميل

الكلمات الشائعة التي نستخدمها في المحادثة اليومية إلى أن تكون أبسط، وأقصر، وملموسة أكثر، وهي تسمى أشخاصاً وأشياء وأفكاراً محددة. ترتبط تلك الكلمات بالقراء الذين يكونون حذرين غالباً من الرسائل المُحمَّلة بالكلمات التخصصية في عالم الشركات، خاصة عندما تأتي من الإدارة.

في مقاله الشهير «السياسة واللغة الإنكليزية»، كتب جورج أورويل: «لا تستخدم أبداً عبارة أجنبية، أو كلمة علمية، أو كلمة تخصصية إذا كان بإمكانك التفكير في كلمة إنكليزية دارجة مقابلة لها». إن هذا الكلام ينطبق تماماً في يومنا هذا كما كان الحال عندما كتب المقال في سنة 1946.