

«هل يُمكنني أن أعتذر عبر البريد الإلكتروني؟»

ديفيد ستاوفر

هل سبق لك أن استخدمت البريد الإلكتروني للاعتذار إلى زميل في العمل؟ أو أرسلت تائباً رسمياً إلى مرؤوس عبر البريد الصوتي؟ أو جُبتَ أرجاء البلاد فقط لتُوصَل شخصياً أخباراً مهمة؟

إن خيارات التواصل المختلفة التي نعرفها جيداً اليوم يمكن أن تكون جيدةً من حيث الإفادة والإنتاجية - وفي الوقت نفسه مزعجة وشاقة. فمع وجود وسائل اتصال عديدة جداً، كيف يجب على المدير أن يختار الوسيلة الأفضل، ويستخدمها - خاصة عندما تكون الرسالة التي يريد إيصالها هي أخبار سيئة، أو غير مُرحَّب بها من قبل المُتلقي؟

قمنا بإجراء استطلاع على استشاريي التواصل التجاري، وخبراء السلوك الحسن؛ لنخرج بالإرشادات الآتية، لاستخدام الوسائل البديلة، لإيصال الرسائل الصعبة على نحو فاعل.

حدد إلى أي درجة تريد أن يكون التواصل خاصاً

إن التواصل وجهاً لوجه هو الوسيلة الأكثر حميمية. أما الخيارات الأخرى، فهي حسب الترتيب التنازلي للخصوصية كما يلي: المكالمات الهاتفية، رسالة البريد الصوتي، المذكرة المكتوبة بخط اليد، الرسالة المُنصَّدة أو المطبوعة، و-الخيار الأكثر خصوصية- البريد الإلكتروني والفاكس. بعضٌ من هذه الخيارات، ربما يتغير ترتيبه حسب الوضع المُحدد، أو أولوياتك الخاصة؛ على سبيل المثال، قد تبدو المذكرة المكتوبة بخط اليد خاصةً أكثر من البريد الصوتي.

إن الانفجار الانفعالي المتهور يمكن أن يسكن مجرى حياة الفرد عدة سنوات - تُقدِّم التكنولوجيا اليوم وسائل حديثة بالكلية للنسيان الفوري.

كيف تتبنى الخيار الأفضل للرسالة الصعبة التي عليك إيصالها؟
«الهم الذي يحظى بالأولوية عندي هو: كيف يُمكنني أن أُؤنِّسَ هذه الرسالة؟ تقول الخطيبة والمتكلمة ومؤلفة كتاب «سلوكيات تعامل القوة

«هل يُمكنني أن أعتذر عبر البريد الإلكتروني؟»

والنفوذ» دانا مه كاسبرسون: «لذا، عندما أدين باعتذارٍ لأحد ما، أختار عادةً الاعتذار شخصياً أولاً، والمكالمة الهاتفية على أنها بديلي الأول، ومن ثم المذكرة المكتوبة بخط اليد».

«خيارى الأول هو الصوت»؛ كما تقول مؤلفة كتاب «طبيب الهاتف» نانسي فريدمان، وهي أيضاً مستشارة ومدربة. «ببساطة، لا يوجد نظير للصوت البشري، خاصةً عندما يكون لدينا شيء صعب أو حساس لنقوله. فصوتك لديه أشياء أكثر من الكلمات: درجة الصوت، النبرة، تغيير مقام الصوت، طبقة الصوت، التوقف لبرهة، وهكذا. ستخسر كل أولئك عند استخدامك الكتابة».

لكن لا ترتكب خطأ افتراض: أنه كلما كان الأسلوب الذي تستخدمه أكثر خصوصيةً، كان هو الخيار الأفضل دائماً لإيصال رسائلك الصعبة. «يُمكن أن يكون البريد الإلكتروني هو الطريقة الأكثر اهتماماً وأدباً لإيصال الرسالة»؛ كما تقول ماري ميتشل، التي ترأس مكتب آداب السلوك غير الشائعة، وهو مكتب يُعنى بمجال سلوكيات التعامل والبروتوكول. «على سبيل المثال، لا يُقاطع البريد الإلكتروني المُتلقى، بل يُعطيه الفُرصة لإعادة القراءة والتفكير قبل الإجابة». يُمكن أن يشكل هذا الأمر عاملاً إيجابياً في بعض الحالات، مثلاً عندما تكون الرسالة التي تهتمُّ بإرسالها هي ردُّ على طلبٍ تلقيته من المُرسل إليه.

عندما لا تؤدي طريقة ما المطلوب، خذ اثنتين

يُعطيك التواصل الصوتي طيفاً واسعاً من الإشارات النغمية، التي يمكنها أن تضمن أن موقفك قد نُقل إلى المتلقي بقوة لُفتك نفسها. يعني التواصل الكتابي أن بين يديك سجلاً، وهو قد يكون حاسماً في هذا العصر، الذي تكثر فيها النزاعات. لم الاختيار؟ استخدم اثنتين. يمكنك في أحيان كثيرة أن تحظى بالميزات الفريدة لكل من الكلمات المحكية والمكتوبة، عبر تسليم رسالتك بكلتا الطريقتين - على سبيل المثال، أن تقوم بزيارة أو تجري مكالمة هاتفية، مقرونة برسالة تأكيد أو مذكرة.

ابدل في الكتابة جهداً عظيماً في قول ما تشعر به

بسبب أن كثيراً من الإشارات التي يحملها الصوت تُفقد في الكتابة، تعلم أن تكتب بطريقة تنقل تماماً ما تشعر به بدقة، وعبر عنه بطريقتين مختلفتين أو أكثر. أوجدت نانسي فريدمان مصطلح «نبرة الصوت الإلكترونية» للدلالة على سوء التواصل الذي يمكن أن يحدث بسهولة «عندما أكتب رسالتي الإلكترونية بنبرة صوت معينة في عقلي وتقرؤها أنت بنبرة مختلفة تماماً».

لهذا، تزعم فريدمان: أن من المستحيل تقريباً أن تُفرد في استعمال الكلمات، التي تُعبر عن المشاعر. «استعمل (رجاءً) و(شكراً لك) غالباً.

«هل يُمكنني أن أعتذر عبر البريد الإلكتروني؟»

قُلْ (أنا سعيد أن أنقل) أو (أنا آسف لقول) أو (أنا مسرور لإخبارك). أعط قراءك كل إشارة وتلميح يُمكن أن يخطر ببالك، لتخبرهم كيف تشعر». حتى إنها تنصح بكتابة بيان واضح وصريح لتقديم الرسائل الكتابية المهمة أو الحساسة: «رجاء اقرأ هذه الرسالة الإلكترونية، مع علمك كم أنا معجب بعملك، وأتمنى لك التقدم»، «أرجو أن تعلم منذ البداية: كم أنا مُحبط فيما يخص اجتماع الأسبوع الماضي».

لا تتهرب من اللقاء وجهاً لوجه لكي تتمكن

من قذف قنابل مكتوبة

يتقمص بعض الأشخاص المهذبن شخصية عدوانية إلى حد بعيد عندما يقودون سيارة مثلاً. على نحو مشابه، تقول ميتشل: يتحصن بعضٌ منا خلف شاشة الحاسوب أو الهاتف، «ونفترض أننا نستطيع أن نقول أي شيء نريده لأي شخص كان - أشياء لا نقولها أبداً وجهاً لوجه».

تُطلق فريدمان على هذه الظاهرة اسم «الشجاعة الناتجة عن البعد»، وهي تُلاحظ أنه -خاصةً عندما نكون مهتاجين- يمكن أن ننع تحت إغراء إرسال رسالة إلكترونية، تتضمن لغة لن نفكر في التلفظ بها، لو كان المُتلقى موجوداً معنا. وبِغض النظر عن كيفية التواصل، اختر كلماتك كما لو كنت على بعد ذراع من المُتلقى -ولا تتمنى أن ينخزك بكوعه.

لا ترسل أبداً أي رسالة بانديفاع وتهور

إن التحذير القديم الذي مفاده: أنه يجب أن تعدّ حتى الرقم عشرة، أو تأخذ نفساً عميقاً قبل الاستجابة لأي استفزاز، هو صحيح إلى حد بعيد فيما يخص عمليات التواصل التجارية الصعبة. إن الانفجار الانفعالي المتهور يمكن أن يسكن مجرى حياة الفرد عدة سنوات -تقدم التكنولوجيا اليوم وسائل حديثة بالكلية للنسيان الفوري. «ما عليك إلا إدخال كلمات قليلة مختارة بعناية، والضغط على مفتاح (الرد) في برنامج البريد الإلكتروني»؛ كما يقول بل رويتر، رئيس مكتب الأداء التنفيذي الاستشاري .

«يجب ألا يغيب عن ذهنك أن تتوقف وتعيد التفكير»؛ كما تقول كاسبرسن: «فمصادقته دائماً على المحك، خاصة في التعاملات التجارية. فالتواصل ظاهر للآخرين دائماً، وكذلك للتقييم الدائم من قبل الآخرين».

عدّ أي شيء تكتبه معلومات عامة

في أثناء التحقيق في فضيحة إيران كونترا الذي أجرته واشنطن، تفاجأ الكولونيل أوليفر نورث عندما علم أن رسائل البريد الإلكتروني، التي ظن أنه مسحها، يمكن أن تُستعاد، وتُصبح جزءاً من السجل. النصيحة التي تُقدّم إليك هي أن تفكر جيداً عندما ستترتب عواقب

«هل يُمكنني أن أعتذر عبر البريد الإلكتروني؟»

غير حميدة، إذا قرأ أحد ما - غير الشخص المقصود- رسالة حساسة قد كتبتها. «اسأل دائماً: من يمكن أن يقرأ هذه الرسالة أيضاً؟» كما تقول كاسبرسن: «حيث يُمكن اعتراض رسائل الفاكس ورسائل البريد الإلكتروني بسهولة».

قم بمراجعة كل ما يتعلق بكل رسالة إلكترونية تكتبها: لمن ترسلها، ولماذا ترسلها، وما محتواها؟ ينصح الاستشاري بل رويتر بمراقبة محتوى رسائل البريد الإلكتروني على نحو متواصل؛ لتحميها من «ECK»، أو قاتلات البريد الإلكتروني. «يحدث أن تكتب رداً ظريفاً على رسالة إلكترونية لأحد الزملاء، أو فكرة سريعة ترسلها إلى المدير حول مشروع مهم، أو فكاهة وحقبة موجهة حصرياً لمندوب مبيعات صديق في آسيا. وينتهي هذا الرد بكلمة ساخرة حول الطريقة التي يتنفس بها المدير، وقد جرى إرساله إلى كل من يعمل في القسم، أو يساء فهم الفكرة السريعة التي أرسلتها إلى المدير؛ لأنك كتبتها على عجل، أو تكون الفكاهة التي أرسلتها إلى صديقك في آسيا قد أساءت إلى سكرتيرة المدير الذي أرسل له صديقك الفكاهة في فرنسا».

يُلاحظ رويتر أن قاتلات البريد الإلكتروني «تنشأ من الميزتين العظيمتين اللتين يتمتع بهما البريد الإلكتروني: السهولة والسرعة». زَيْن هذه القاتلات، يقول ناصحاً، عبر التفكير في كلماتك في أثناء إدخالها، متذكراً أن نياتك - مثل المزاح بنية حسنة- يمكن أن لا تظهر في الكتابة،

وتصحیح كل رسالة تنشأها باهتمام وحذر، وبعد التصحيح -النظر ثانية إلى أسماء جميع الأشخاص الموجودين في حقلّي «إلى» و «اختر من الأسماء»؛ لتضمن أنك لم تكتب شيئاً يمكن أن يجلب المتاعب مع أحد منهم.

لا تضغط على مفتاح الاتصال حتى تكون

قد فكرت في استخدام البريد الصوتي

توصّل مسح داخلي قامت به مختبرات باكمان إلى أن معدل 86% من موظفي الشركة ليسوا جالسين على مقاعدهم، وقادرين على استقبال المكالمات الهاتفية في وقت واحد. ينطبق هذا الأمر على كثير من الشركات، ما يجعل من المهم -خاصة عندما تتصل لتُسلم رسالة صعبة أو مهمّة- أن تقرر كيف ستقوم باستخدام البريد الصوتي قبل أن تجري مكالمة هاتفية. هل هي رسالة يمكن تركها على أنها تسجيل؟ سيكون الجواب «لا». إذا لم يكن الأمر مستعجلاً، وكنت تحتاج إلى أكثر من دقيقة لإخباره، أو إذا كان من المهم الاستماع إلى استجابة المتلقي الفورية، (من ضمنها صمت الذهول). في حال تحتم عليك استخدام البريد الصوتي تحت هذه الظروف، اطلب مكالمة عائدة، أو حدد وقتاً تقريبياً لتعاود الاتصال.

لكن عندما تجعل المطالب الملحّة أو الظروف الأخرى البريد الصوتي خيارك الوحيد، «استخدم قدرأ كبيراً من الذوق اللطيف»؛ كما تنصح

«هل يُمكنني أن أعتذر عبر البريد الإلكتروني؟»

نانسي فريدمان. وتقترح افتتاحية تتحو مباشرة إلى النقطة الأساسية: «أنا آسف لقول: إنني لا أستطيع أن أعطيك ذلك اليوم على أنه إجازة الأسبوع المقبل»، «يجب علي أن أخبرك أنني أشعر بالخيبة، فيما يخص تقريرك عن المشروع التقني». هكذا في حالات، استخدم نبرة صوت تشعر أنها مُحمّلة بمشاعر ندم ومشاعر تعاطف؛ لأن جودة معظم مسجلات الصوت ليست كافية لالتقاط المشاعر، التي تعتقد أنك تنقلها على نحو كامل. أيضاً كن جاهزاً لموازنة الأخبار السيئة مع شيء جيد أو مشجع: «أنا واثق أنه يمكن أن أعطيك يوم إجازة في أي وقت من هذا الشهر فيما بعد»، «كانت الصور ومقاطع الفيديو التي أحضرتها لاجتماع المشروع التقني رائعة». وكن حاضراً لإيصال كل عناصر رسالتك الأساسية بسرعة، وهكذا لن يُعيقك قصر وقت التسجيل. إذا كان وقت التسجيل يسمح، يُمكنك أن تُتبع رسالتك الرئيسة بتفاصيل أو شرح إضافي.

لا ترتكب الخطأ الذي مفاده أنه كلما كان أسلوبك شخصياً أكثر، فهو دائماً الخيار الأفضل لديك لإيصال رسالة صعبة.

تابع الأمور للتأكيد والتوضيح

إذا كان تواصلك الصعب يُمكن إجراؤه بأي وسيلة بدلاً من لقاء شخصي مُتأنٍّ أو محادثة هاتفية، استخدم واحدة من هذه

الطرق المباشرة، لتتابع الأمور فوراً قدر المُستطاع. اسأل المُتلقي هل تلقى رسالتك، وهل لديه أو لديها أي أسئلة أو ردود فعل. بالتأكيد ستحصل تقريباً على بعضٍ من التغذية الراجعة الجيدة، إضافة إلى فرصة ضبط وإصلاح أو الإسهاب لتجعل مشاعرك أوضح. «أنا حتى لا أثق برسالة روتينية بقدر روتينية عملية إعادة جدولة لاجتماع ما، وأن أرسلها عبر البريد الصوتي أو الإلكتروني فقط؛ كما تقول دانا مه كاسبرسن. «لأن الأعطال والتشويش يمكن أن توجد بسهولة في مثل هذه الوسائل».

أخيراً، تذكر ألا قواعد حصينة ضد الاستثناءات

برغم أن كاسبرسن تجادل بقوة لاستخدام الوسيلة الأكثر أنسنة لرسائلك الصعبة، إلا أنها تُقرُّ أنه لا يوجد قاعدة من دون استثناءات. «في الوقت الذي تلقيت فيه عبر البريد الإلكتروني تعزية من صديق أثرت في عمق، ولم تكن بحالٍ من الأحوال مؤذية أو مسيئة، كنت عملياً أعارض إرسال ذلك النوع من الرسائل إلكترونياً».

تلاحظ ماري ميتشل أنه في كل التفاعلات الإنسانية «هناك دائماً ثلاثة خيارات: واحد صحيح كلياً، وواحد خاطئ كلياً، وواحد أو أكثر - ما بين بين - هو خيار مناسب». يُقدِّم لك هذا الأمر على الأقل مساحة من الخيارات في كل موقف تقريباً. إذا أدركت أنه باستطاعتك الاختيار،

«هل يُمكنني أن أعتذر عبر البريد الإلكتروني؟»

فاستخدمْ حِسَّك العام، وأبقِ هذه الإرشادات في عقلك -ستفعل ما هو صحيح لنفسك، ولمن يتلقى منك الرسائل.

For Further Reading

Business Etiquette and Professionalism by M. Kay Dupont
(1998, Crisp Publications)

The Complete Idiot's Guide to Business Etiquette by Mary
Mitchell (1999, Alpha Books)

Power Etiquette: What You Don't Know Can Kill Your Career
by Dana Mary Casperson (1999, AMACOM)