كيف نستخدم البريد الإلكتروني بفاعلية؟

هناك تزايدٌ مستمرٌّ في إستخدام البريد الإلكتروني: كنموذج من نماذج الإتصال. ومع تزايد عدد الأشخاص الذين يستخدمون هذه الوسيلة، فقد بات من الضروري أن نأخذ في الإعتبار العوامل الآتية: - ما يتم إرساله. - كيفية صياغة الرسالة. - إلى مَن سوف تُرسل الرسالة. - ما يتم إرساله: لقد قمنا بتعريف وتحديد ما يمكن إرساله كتابة. الآن، عليك أن تأخذ في الحسبان المعلومات التي يُفضّل إرسالها عبر البريد الإلكتروني. بالإضافة إلى المعلومات الرسمية، التي يُمكن إرسالها عبر هذه الوسيلة، فإنّ البريد الإلكتروني يُمكن إستخدامه بطريقة غير رسمية، وهذا ما يُسبّب سوء الفهم أحياناً. يجب أن تتأكّد من أنّ الرسالة التي يتم إرسالها ملائمة لإرسالها كتابة. ما هي الرسائل التي تستطيع إرسالها عبر البريد الإلكتروني؟ 1- 2- 3- 4- 5- ما هي الرسائل التي لا تستطيع إرسالها عبر البريد الإلكتروني؟ 1- 2- 3- 4- 5- تذكّر: يعتبر البريد الإلكتروني سجلاً دائماً، كما أنّه يمكن إعادة إرساله إلى الآخرين، وكذلك يمكن إستخدامه كإثبات في المحاكم. - كيف تصيغ الرسالة؟ عندما نأخذ في الحسبان تأثير المكونات المختلفة للإتصال - الشفهي، الصوتي والمرئي - ، فإنّه من المهم جداً حدوث سوء الفهم أو التفسير، حتى مع وجود حسن النية. بالتأكيد، فإنّ سوء الفهم قد يحدث في كل نماذج الإتصال، ولكن البريد الإلكتروني كوسيلة، قد يساعد على تفاقم هذه المشكلة، لأنّنا نستخدمه كوسيلة غير رسمية للإتصال (حينما يتحاور بعضنا مع بعض)، ولكنها وسيلة غير تواصلية في الوقت الحقيقي

(بالمعنى الحقيقي). ولأنّنا لا نستطيع قراءة التعبيرات المرئية التي تحدث حينما يتواصل بعضنا مع بعض بالطرق الشخصية، فإنّ التواصل عبر البريد الإلكتروني يكون دائماً عُرضةً لسوء الفهم. ولكونها قناة إتصال أحادية الإتجاه، فإنّها تقلل من فرص تحديد أوجه الغموض خلال عملية التواصل، وذلك بالنسبة للمُرسِل أو المُستقبِل للرسالة. في نماذج النقاش الأخرى، نكون قادرين أن نرى أو نسمع هذا الغموض، كما إنّنا نكون قادرين على فهمه بطريقة أفضل مع زيادة المعلومات ولغة الجسدة أو نبرة الصوت. بديهياً، يجب أن نأخذ في الإعتبار أنّنا نرسل الرسالة من وجهة نظر المستَقبِل. بمعنى آخر، إنّه يجب صياغة البريد الإلكتروني، حتى تصل الرسالة إلى مستقبلها كما أردناها، بغض النظر عن الحالة التي يكون عليها. - إلى مَن سوف ترسل الرسالة؟ في غالب الأحيان، فإنّ رسائل البريد الإلكتروني ترسل كرسالة مذاعة للأشخاص، والسبب في ذلك أنّ هؤلاء الأشخاص تكون لهم إهتمامات بالرسالة. إن لم يكن هذا الشخص هو مديرك، فعليك أن تأخذ في الحسبان إذا كان هذا الشخص في حاجة إلى الإطلاع على رسالتك من عدمه. حتى لو كانت هذه الرسالة تشمل مديرك، فعليك أن تأخذ في الإعتبار حاجة المدير للإلمام بها. يقضي الناس من جميع أنحاء العالم، العديد من الساعات في فتح وقراءة الرسائل المرسلة عبر البريد الإلكتروني، والرد على هذه الرسائل، وإنّ كثيراً من هذه الساعات هي في الغالب مَضيعةٌ للوقت، وتعد غير ضرورية. وعليك حينما تقوم بإرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني، أن تأخذ في الحسبان الأِخاص الذين يهمهم معرفة محتويات هذه الرسالة. تستطيع أن تقلل من الرسائل الإلكترونية المرسلة إليك بالإختيار الدقيق لأعضاء القائمة، الذين تقوم بمراسلتهم، بدلاً من أن تتكلف بإرسال رسالة أخرى تطلب من البعض منهم أن يحذفوك من قوائم مراسلاتهم. - بروتوكول شبكات الإتصال: إنّه من الضروري جداً أن تأخذ الحذر والحيطة عند إرسالك رسائل البريد الإلكتروني ذلك، لأن هذه الرسائل تعتبر ملفاً دائماً، وأنّه من السهل أن يعاد إرسالها إلى أفراد آخرين. فالرسالة تعتبر واجهتك. وفي ظروف ومناخ العمل، فإنّه يهمك أن تكون هذه الواجهة إيجابية. عليك أن تأخذ الوقت في كتابة رسالتك، وأن تُولي عناية خاصة بالتفاصيل كالهجاء، فواصل الكلمات، وقواعد اللغة. وبالإضافة إلى القواعد الأساسية للغة الإنجليزية، فإنّ هناك بروتوكولات معيّنة لإستخدام الإنترنت. تشتمل مثل هذه البروتوكولات على: - فَكّر قبل أن تكتب. - تجنّب المصطلحات المتوجهة والإنفعالات والعواطف. - تجنّب استخدام الأحرف الكبيرة، لأن هذا يكون مشابهاً للتحدّث بنبرة صوت عالية (الصياح).

- إقرأ رسالتك جيّداً قبل إرسالها.

- حاول التركيز والإلتزام بمضمون الرسالة وموضوعها الرئيس.

المصدر: كتاب (مهارات الإدارة للمديرين الجدد)