

PRESENTATION AND WRITING SKILLS

MGM223

Lecture 06

Writing routine, positive, and negative
messages

كتابة الرسائل الروتينية والإيجابية والسلبية

Prepared by
Dr. Mumen Thabet

Lecture
06

Learning Objectives

أهداف التعلم

- ❑ Outline an effective strategy for writing routine business requests. تحديد استراتيجية فعّالة لكتابة طلبات العمل الروتينية.
- ❑ Describe three common types of routine requests. وصف ثلاثة أنواع شائعة من الطلبات الروتينية.
- ❑ Outline an effective strategy for writing routine replies, routine messages, and positive messages. تحديد استراتيجية فعّالة لكتابة الردود الروتينية، والرسائل الروتينية، والرسائل الإيجابية.
- ❑ Apply the three-step writing process to negative messages. تطبيق عملية الكتابة المكونة من ثلاث خطوات على الرسائل السلبية.
- ❑ Explain how to use the direct approach effectively when conveying negative news. شرح كيفية استخدام الأسلوب المباشر بفعالية عند نقل الأخبار السلبية.
- ❑ Explain how to use the indirect approach effectively when conveying negative news. شرح كيفية استخدام الأسلوب غير المباشر بفعالية عند نقل الأخبار السلبية.
- ❑ Describe successful strategies for sending negative messages on routine business matters. وصف استراتيجيات ناجحة لإرسال رسائل سلبية في مسائل العمل الروتينية.
- ❑ Describe successful strategies for sending وصف استراتيجيات ناجحة لإرسال

Lecture
06

Writing Routine and Positive Messages

كتابة الرسائل الروتينية والإيجابية



Lecture

06

Strategy for Routine Requests

استراتيجية الطلبات الروتينية

Routine messages fall into routine requests, in which you ask for information or action from another party, and a variety of routine and positive messages.

With most routine requests, your audience will be inclined to respond as you ask, so the direct approach is fine. For unusual, unexpected, or unwelcome requests, the indirect approach with a strong element of persuasion is a better choice.

تنقسم الرسائل الروتينية إلى الطلبات الروتينية، التي تطلب فيها معلومات أو إجراءً من الطرف الآخر، ومجموعة متنوعة من الرسائل الروتينية والإيجابية.

في معظم الطلبات الروتينية، يميل جمهورك إلى الاستجابة لطلبك، لذا يُعدّ الأسلوب المباشر مناسباً. أما بالنسبة للطلبات غير العادية أو غير المتوقعة أو غير المرغوب فيها، فيُعدّ الأسلوب غير المباشر الذي يعتمد على عنصر إقناع قوي خياراً أفضل.

Lecture

06

Strategy for Routine Requests

استراتيجية الطلبات الروتينية

Like all other business messages, a routine request has three parts: an opening, a body, and a close.

Using the direct approach, open with your main idea, which is a clear statement of your request. Use the body to give details and justify your request. Finally, close by requesting specific action.

وكما هو الحال في جميع رسائل الأعمال الأخرى، يتكون الطلب الروتيني من ثلاثة أجزاء: افتتاحية، وموضوع، وخاتمة.

باستخدام الأسلوب المباشر، ابدأ بفكرتك الرئيسية، وهي عبارة واضحة عن طلبك. استخدم الموضوع لتقديم التفاصيل وتبرير طلبك. وأخيرًا، اختتم بطلب إجراء محدد.

Lecture

06

Open with your request

ابدأ بطلبك

With routine requests, you can make your request at the beginning of the message. Of course, getting right to the point should not be interpreted as license to be abrupt or tactless:

- ❑ **Pay attention to tone.** Instead of demanding action ("Send me the latest version of the budget spreadsheet"), show respect by using words such as please and I would appreciate.

في الطلبات الروتينية، يمكنك تقديم طلبك في بداية الرسالة. بالطبع، لا ينبغي تفسير الدخول في صلب الموضوع على أنه تصريح بالاختصار أو عدم اللباقة

- ❑ انتبه إلى نبرة الصوت. بدلاً من المطالبة باتخاذ إجراء ("أرسل لي أحدث نسخة من جدول بيانات الميزانية"), أظهر الاحترام باستخدام كلمات مثل "من فضلك" و"سأكون ممتناً".

Lecture

06

Open with your request

ابدأ بطلبك

- ❑ **If appropriate**, acknowledge that you are asking for someone's time and effort. Even if responding to your request is part of someone's job responsibilities, a few words of acknowledgment help maintain a positive relationship.
- ❑ **Be specific.** Don't expect the reader to figure out what you need. For example, if you request the latest market data from your research department, be sure to say whether you want a one-page summary or 100 pages of raw data.

❑ إذا كان ذلك مناسبًا، فأقرّ بأنك تطلب من شخص ما وقته وجهده. حتى لو كان الرد على طلبك جزءًا من مسؤوليات وظيفته، فإن بضع كلمات شكر تُساعد في الحفاظ على علاقة إيجابية.

❑ كن مُحددًا. لا تتوقع من القارئ أن يفهم ما تحتاجه. على سبيل المثال، إذا طلبت أحدث بيانات السوق من قسم الأبحاث، فتأكد من تحديد ما إذا كنت تريد ملخصًا من صفحة واحدة أو ١٠٠ صفحة من البيانات الخام.

Lecture
06

Common Examples of Routine Requests

أمثلة شائعة على الطلبات الروتينية

The most common types of routine messages are asking for information or action, asking for recommendations, and making claims and requesting adjustments.

□ Asking for information or action

Most of your routine requests will involve asking someone to provide information or take some specific action. As you plan your message, think about what you can do to make responding to the request as easy as possible.

أكثر أنواع الرسائل الروتينية شيوعاً هي طلب معلومات أو اتخاذ إجراء، وطلب توصيات، وتقديم مطالبات وطلب تعديلات.

□ طلب معلومات أو اتخاذ إجراء

تتضمن معظم طلباتك الروتينية طلب معلومات أو اتخاذ إجراء محدد. أثناء تخطيط رسالتك، فكر فيما يمكنك فعله لتسهيل الاستجابة للطلب قدر الإمكان.

Lecture
06

Common Examples of Routine Requests

أمثلة شائعة على الطلبات الروتينية

□ Asking for recommendations

At various stages of your career, you may need to ask people who know you in a professional or personal capacity to provide you with a recommendation or serve as a reference. A recommendation usually takes the form of a brief letter or email message that expresses someone's confidence in your ability to perform a job, fulfill the terms of a contract, or do whatever the situation entails.

□ طلب توصيات

في مراحل مختلفة من مسيرتك المهنية، قد تحتاج إلى طلب توصية أو مرجع من أشخاص يعرفونك مهنيًا أو شخصيًا. عادةً ما تكون التوصية على شكل رسالة موجزة أو رسالة بريد إلكتروني تُعبّر عن ثقة شخص ما في قدرتك على أداء وظيفة، أو الوفاء بشروط عقد، أو القيام بأي شيء يتطلبه الموقف.

Lecture
06

Common Examples of Routine Requests

أمثلة شائعة على الطلبات الروتينية

❑ Making claims and requesting adjustments

If you're dissatisfied with a company's product or service, you can opt to make a claim (a formal complaint) or request an adjustment (a settlement of a claim). Open with a clear and calm statement of the problem along with your request. In the body, give a complete, specific explanation of the details. Provide any information the recipient needs to verify your complaint. In your close, politely request specific action or convey a sincere desire to find a solution.

❑ تقديم المطالبات وطلب التعديلات

إذا كنت غير راضٍ عن منتج أو خدمة شركة ما، يمكنك تقديم مطالبة (شكوى رسمية) أو طلب تعديل (تسوية مطالبة). ابدأ ببيان واضح وهادئ للمشكلة مع طلبك. في متن الرسالة، قدم شرحًا وافيًا ومحددًا للتفاصيل. قدّم أي معلومات يحتاجها المتلقي للتحقق من شكواك. في خاتمتك، اطلب بأدب اتخاذ إجراء محدد أو عبّر عن رغبتك الصادقة في إيجاد حل.

Lecture
06

Common Examples of Routine Replies, Routine Messages, and Positive Messages

أمثلة شائعة على الردود الروتينية والرسائل الروتينية والرسائل الإيجابية

- Most routine and positive messages fall into categories: answers to requests for information and action, grants of claims and requests for adjustment, recommendations.
- تنقسم معظم الرسائل الروتينية والإيجابية إلى فئات: إجابات على طلبات المعلومات والإجراءات، ومنح المطالبات وطلبات التعديل، والتوصيات.

Answering requests for information and action

الإجابة على طلبات المعلومات والإجراءات

- ❑ Every professional answers requests for information or action from time to time. If the response is straightforward, the direct approach is appropriate. Keep the message brief and confirm any expectations, such as when you will provide information or perform a task.
- ❑ يجيب كل متخصص على طلبات المعلومات أو الإجراءات من وقت لآخر. إذا كانت الإجابة واضحة ومباشرة، فإن النهج المباشر هو الأنسب. اجعل الرسالة موجزة، وأكد أي توقعات، مثل موعد تقديم المعلومات أو تنفيذ المهمة.

Lecture

06

Granting claims and requests for adjustment

الإجابة على المطالبات وطلبات التعديل

❑ Even the best-run companies make mistakes, and each of these events represents a turning point in your relationship with your customer. If you handle the situation well, your customer is likely to be even more loyal than before because you've proven that you're serious about customer satisfaction. However, if a customer believes that you mishandled a complaint, the situation could get even worse.

❑ حتى أفضل الشركات إدارةً ترتكب أخطاءً، ويمثل كل حدث من هذه الأحداث نقطة تحول في علاقتك مع عميلك. إذا تعاملت مع الموقف بشكل جيد، فمن المرجح أن يكون عميلك أكثر ولاءً من ذي قبل لأنك أثبتت جديتك في رضا العملاء. ومع ذلك، إذا اعتقد العميل أنك أسأت التعامل مع الشكوى، فقد يزداد الوضع سوءاً.

Lecture
06

Providing recommendations and references

تقديم التوصيات والمراجع

❑ Letters of recommendation used to be a fairly routine matter, but employment recommendations and references have raised some complex legal issues in recent years. Employees have sued employers and individual managers for providing negative information or refusing to provide letters of recommendation, and employers have sued other employers for failing to disclose negative information about job candidates.

❑ كانت خطابات التوصية أمرًا روتينيًا إلى حد ما، إلا أن توصيات ومراجع التوظيف أثارت بعض القضايا القانونية المعقدة في السنوات الأخيرة. فقد رفع الموظفون دعاوى قضائية ضد أصحاب العمل والمديرين لتقديمهم معلومات سلبية أو رفضهم تقديم خطابات التوصية، كما رفع أصحاب العمل دعاوى قضائية ضد جهات أخرى لعدم إفصاحها عن معلومات سلبية عن المرشحين للوظائف.

Lecture
06

Writing Negative Messages

كتابة الرسائل السلبية



Lecture

06

Using the Three-Step Writing Process for Negative Messages

استخدام عملية الكتابة ثلاثية الخطوات للرسائل السلبية

Communicating negative information is a fact of life for all business professionals, whether it's saying no to a request, sharing unpleasant or unwelcome information, or issuing a public apology. With the techniques you'll learn in this chapter, however, you can communicate unwelcome news successfully while minimizing unnecessary stress for everyone involved.

يُعد إيصال المعلومات السلبية أمرًا واقعيًا لجميع رواد الأعمال، سواءً كان ذلك رفض طلب، أو مشاركة معلومات غير سارة أو غير مرغوب فيها، أو تقديم اعتذار علني. ومع ذلك، باستخدام الأساليب التي ستتعلمها في هذا الفصل، يمكنك إيصال الأخبار غير المرغوب فيها بنجاح مع تقليل التوتر غير الضروري لجميع المعنيين.

Lecture
06

Using the Three-Step Writing Process for Negative Messages

استخدام عملية الكتابة ثلاثية الخطوات للرسائل السلبية

Step 1: planning a negative message

To minimize further damage to business relationships and to encourage the acceptance of your message, start with a clear purpose and your audience's needs in mind. Think about the information your audience will need to understand and accept your message. Negative messages can be intensely personal to recipients, who often have a right to expect a thorough explanation of your answer.

الخطوة الأولى: تخطيط رسالة سلبية

للحد من إلحاق المزيد من الضرر بالعلاقات التجارية وتشجيع قبول رسالتك، ابدأ بهدف واضح واحتياجات جمهورك. فكّر في المعلومات التي سيحتاجها جمهورك لفهم رسالتك وقبولها. قد تكون الرسائل السلبية شخصية للغاية بالنسبة للمتلقى، والذي غالبًا ما يكون من حقه توقع شرح وافي لإجابتك.

Lecture
06

Using the Three-Step Writing Process for Negative Messages

استخدام عملية الكتابة ثلاثية الخطوات للرسائل السلبية

Selecting the best combination of medium and channel is critical. If you're delivering bad news to employees, for instance, sharing it in person shows respect for them and gives them an opportunity to ask questions. Handling the situation live and in person can be uncomfortable, to be sure, but doing so is often the best way to clear the air and prevent the spread of rumors. In-person conversation isn't always possible, however, and many negative messages will need to be delivered via print or digital channels.

يُعد اختيار المزيج الأمثل من الوسيلة وقناة الاتصال أمرًا بالغ الأهمية. على سبيل المثال، إذا كنت تنقل أخبارًا سيئة للموظفين، فإن مشاركتها وجهًا لوجه تُظهر احترامًا لهم وتمنحهم فرصة لطرح الأسئلة. قد يكون التعامل مع الموقف بشكل مباشر وشخصي أمرًا غير مريح، ولكنه غالبًا ما يكون أفضل طريقة لتصفية الأجواء ومنع انتشار الشائعات. مع ذلك، ليس من الممكن دائمًا إجراء محادثة شخصية، وسيلزم إيصال العديد من الرسائل السلبية عبر القنوات المطبوعة أو الرقمية.

Using the Three-Step Writing Process for Negative Messages

Lecture 06

استخدام عملية الكتابة ثلاثية الخطوات للرسائل السلبية

Step 2 : writing negative messages

By writing clearly and sensitively, you can take some of the sting out of bad news and help your reader accept the decision and move on. If your credibility hasn't already been established with an audience, clarify your qualifications so recipients won't question your authority or ability. When you use language that conveys respect and avoids an accusing tone, you but it demands special care with negative messages. Moreover, you can ease the sense of disappointment by using positive words rather than negative, counterproductive ones.

الخطوة الثانية: كتابة الرسائل السلبية

بالكتابة الواضحة والحساسة، يمكنك تخفيف حدة الأخبار السيئة ومساعدة القارئ على تقبل القرار والمضي قدماً. إذا لم تكن مصداقيتك قد رسخت لدى الجمهور، وضح مؤهلاتك حتى لا يشكك المتلقون في سلطتك أو قدراتك. عندما تستخدم لغةً تُظهر الاحترام وتتجنب نبرة الاتهام، فإنك تتطلب عنايةً خاصة في الرسائل السلبية. علاوةً على ذلك، يمكنك تخفيف الشعور بخيبة الأمل باستخدام كلمات إيجابية بدلاً من الكلمات السلبية التي تُؤدّي إلى نتائج عكسية.

Lecture
06

Using the Three-Step Writing Process for Negative Messages

استخدام عملية الكتابة ثلاثية الخطوات للرسائل السلبية

Step 3 : completing negative messages

Even small flaws in a message are likely to be magnified in readers' minds as they react to the negative news because these errors can create the impression that you are careless or incompetent. Revise your content to make sure everything is clear, complete, and concise. Produce clean, professional-looking digital messages or printed documents, and proofread carefully to eliminate mistakes. Finally, be sure to deliver messages promptly. Withholding or delaying bad news can be unethical—even illegal, in some cases.

الخطوة الثالثة: إكمال الرسائل السلبية

حتى العيوب البسيطة في الرسالة قد تتضخم في أذهان القراء عند تفاعلهم مع الأخبار السلبية، لأن هذه الأخطاء قد تُعطي انطباعًا بالإهمال أو عدم الكفاءة. راجع محتواك للتأكد من وضوحه واكتماله وإيجازه. أنشئ رسائل رقمية أو مطبوعة أنيقة وذات مظهر احترافي، وراجعها بدقة لتجنب الأخطاء. وأخيرًا، تأكد من تسليم الرسائل في الوقت المحدد. قد يكون حجب أو تأخير نشر الأخبار السيئة غير أخلاقي، بل وغير قانوني في بعض الحالات.

Lecture

06

Using the Direct Approach for Negative Messages

استخدام الأسلوب المباشر في الرسائل السلبية

□ Open with a clear statement of the bad news

If you've chosen the direct approach to convey bad news, use the introductory paragraph of your message to share that information. you can open with a few words that are the equivalent of in-person "socializing" before moving to the negative news. If necessary, remind the reader why you're writing.

□ ابدأ ببيان واضح للأخبار السيئة

إذا اخترت الأسلوب المباشر لنقل الأخبار السيئة، فاستخدم الفقرة التمهيدية لرسالتك لمشاركة تلك المعلومات. يمكنك البدء ببعض كلمات تُشبه "التواصل الاجتماعي" المباشر قبل الانتقال إلى الأخبار السلبية. إذا لزم الأمر، ذكّر القارئ بسبب كتابتك.

Lecture
06Using the Direct Approach for Negative Messages
استخدام الأسلوب المباشر في الرسائل السلبية

❑ Provide reasons and additional information

In most cases, follow the direct opening with an explanation of how the negative situation came to be or whatever information your readers need to grasp and accept the main idea. The extent of your explanation depends on the nature of the news and your relationship with the reader. For example, if you want to preserve a long-standing relationship with an important customer, a detailed explanation could well be worth the extra effort such a message would require.

❑ قدم الأسباب والمعلومات الإضافية

في معظم الحالات، أتبع الافتتاحية المباشرة بشرح لكيفية نشوء الموقف السلبي أو أي معلومات يحتاجها قراؤك لفهم الفكرة الرئيسية وقبولها. يعتمد مدى شرحك على طبيعة الخبر وعلاقتك بالقارئ. على سبيل المثال، إذا كنت ترغب في الحفاظ على علاقة طويلة الأمد مع عميل مهم، فقد يكون الشرح المفصل جديرًا بالجهد الإضافي الذي تتطلبه هذه الرسالة.

Lecture
06Using the Direct Approach for Negative Messages
استخدام الأسلوب المباشر في الرسائل السلبية

❑ Close on a respectful note

After you have explained the negative news, close the message in a manner that respects the impact the news is likely to have on the recipient. If it's possible and appropriate, offer your readers an alternative solution, but only if doing so is a smart use of your time. Look for opportunities to include positive statements, but avoid creating false hopes or writing in a way that seems to suggest that something negative didn't happen. Ending on a false positive can leave readers feeling "disrespected, disregarded, or deceived."

❑ اختتم بملاحظة محترمة

بعد شرح الخبر السلبي، اختتم رسالتك بطريقة تراعي تأثير الخبر المحتمل على المتلقي. إذا كان ذلك ممكنًا ومناسبًا، فاعرض على قرائك حلاً بديلاً، ولكن فقط إذا كان ذلك استغلالاً ذكياً لوقتكم. ابحث عن فرص لإضافة عبارات إيجابية، ولكن تجنب خلق آمال زائفة أو الكتابة بطريقة توحي بأن شيئاً سلبياً لم يحدث. قد يؤدي إنهاء الرسالة برسالة إيجابية خاطئة إلى شعور القراء "بعدم الاحترام أو التجاهل أو الخداع".

Lecture
06

Using the Indirect Approach for Negative Messages

استخدام الأسلوب غير المباشر في الرسائل السلبية

The indirect approach helps readers prepare for the bad news by outlining the reasons for the situation before presenting the bad news itself.

This approach is not meant to obscure bad news, delay it, or limit your responsibility. Its purpose is to ease the blow and help readers accept the news.

يساعد الأسلوب غير المباشر القراء على الاستعداد للأخبار السيئة من خلال توضيح أسباب الموقف قبل عرضه.

لا يهدف هذا الأسلوب إلى إخفاء الأخبار السيئة أو تأخيرها أو الحد من مسؤوليتك، بل يهدف إلى تخفيف وطأة الصدمة ومساعدة القراء على تقبلها.

Lecture

06

Using the Indirect Approach for Negative Messages

استخدام الأسلوب غير المباشر في الرسائل السلبية

When done poorly, the indirect approach can be disrespectful and even unethical.

But when done well, it is a good example of audience-oriented communication crafted with attention to both ethics and etiquette. Showing consideration for the feelings of others is never dishonest.

عند استخدامه بشكل سيء، قد يكون الأسلوب غير المباشر غير محترم، بل وغير أخلاقي.

أما عند استخدامه بشكل جيد، فهو مثال جيد على التواصل الموجه للجمهور، المصمم مع مراعاة الأخلاقيات وآداب السلوك. إن مراعاة مشاعر الآخرين لا يُعدّ خيانةً أبدًا.

Lecture

06

Using the Indirect Approach for Negative Messages

استخدام الأسلوب غير المباشر في الرسائل السلبية

❑ Open with a buffer

Messages using the indirect approach open with a buffer, which is a neutral, noncontroversial statement that is closely related to the point of the message but doesn't convey the bad news. The purposes of a buffer are to ease the reader into the message by establishing common ground and to create space for a transition into the reasoning and evidence that you are going to lay out next.

❑ افتتح بفاصل

تبدأ الرسائل التي تستخدم الأسلوب غير المباشر بفاصل، وهو عبارة محايدة وغير مثيرة للجدل، وثيقة الصلة بموضوع الرسالة، لكنها لا تنقل الأخبار السيئة. الغرض من الفاصل هو تسهيل فهم القارئ للرسالة من خلال إرساء أرضية مشتركة، وإفساح المجال للانتقال إلى المنطق والأدلة التي ستطرحها لاحقاً.

Lecture

06

Using the Indirect Approach for Negative Messages

استخدام الأسلوب غير المباشر في الرسائل السلبية

❑ Provide reasons and additional information

An effective buffer serves as a transition to the next part of the message, in which you build up the explanations and information that will culminate in the negative news. An ideal explanation section leads readers to the conclusion before you come right out and say it. The reader has followed your line of reasoning and is ready for the answer.

❑ قَدِّم الأسباب والمعلومات الإضافية

يُعدّ الشرح الفعّال بمثابة انتقال إلى الجزء التالي من الرسالة، حيث تُكوّن التفسيرات والمعلومات التي تُفضي إلى الأخبار السلبية. يُوصل قسم الشرح المثالي القراء إلى الخاتمة قبل أن تُصرّح بها مباشرةً. يكون القارئ قد اتبع منطقك وهو مُستعدّ للإجابة.

Lecture

06

Using the Indirect Approach for Negative Messages

استخدام الأسلوب غير المباشر في الرسائل السلبية

By laying out your reasons first, you help maintain focus on the issues at hand and defuse the emotions that accompany significantly bad news. An effective approach is to start with positive or neutral points and move through progressively negative points.

بعرض أسبابك أولاً، تُساعد في الحفاظ على التركيز على القضايا المطروحة وتخفيف حدة المشاعر المُصاحبة للأخبار السيئة. من الأساليب الفعّالة البدء بالنقاط الإيجابية أو المحايدة والانتقال تدريجيًا إلى النقاط السلبية.

Lecture
06

Using the Indirect Approach for Negative Messages

استخدام الأسلوب غير المباشر في الرسائل السلبية

□ Continue with a clear statement of the bad news

After you've thoughtfully and logically established your reasons and readers are prepared to receive the bad news, you can use three techniques to convey the negative information as clearly and as kindly as possible. First, make sure you don't overemphasize the bad news:

- Minimize the space or time devoted to the bad news without trivializing it. Don't withhold important information, but don't repeat or belabor the bad news.

□ تابع ببيان واضح للأخبار السيئة

بعد أن تُحدّد أسبابك بعناية ومنطق، ويكون القراء مُستعدين لتلقّي الأخبار السيئة، يُمكنك استخدام ثلاث أساليب لنقل المعلومات السلبية بأكبر قدر ممكن من الوضوح واللفظ. أولاً، تأكّد من عدم المبالغة في أهمية الأخبار السيئة:

- قلّل المساحة أو الوقت المُخصّص للأخبار السيئة دون التقليل من أهميتها. لا تحجب المعلومات المهمة، ولكن لا تُكرر أو تُكثر من ذكر الأخبار السيئة.

Lecture
06

Using the Indirect Approach for Negative Messages

استخدام الأسلوب غير المباشر في الرسائل السلبية

❑ Continue with a clear statement of the bad news

- Subordinate bad news within a complex or compound sentence ("My department is already shorthanded, so I'll need all my staff for at least the next two months").
- Embed bad news in the middle of a paragraph or use parenthetical expressions ("Our profits, which are down, are only part of the picture").

❑ تابع ببيان واضح للأخبار السيئة

- أدرج الأخبار السيئة ضمن جملة مُعقدة أو مُركبة ("يعاني قسمي بالفعل من نقص في الموظفين، لذا سأحتاج إلى جميع موظفيّ لمدة الشهرين المُقبلين على الأقل").
- أدرج الأخبار السيئة في منتصف الفقرة أو استخدم عبارات بين قوسين ("أرباحنا، التي انخفضت، ليست سوى جزء من الصورة").

Lecture

06

Sending Negative Messages on Routine Business Matters

إرسال رسائل سلبية حول أمور العمل الروتينية

Professionals and companies receive a wide variety of requests and cannot respond positively to every single one. In addition, mistakes and unforeseen circumstances can lead to delays and other minor problems that occur in the course of business. Whatever the purpose, crafting routine negative responses and messages quickly and graciously is an important skill for every businessperson.

يتلقى المهنيون والشركات مجموعة واسعة من الطلبات، ولا يمكنهم الرد عليها جميعًا بشكل إيجابي. إضافةً إلى ذلك، قد تؤدي الأخطاء والظروف غير المتوقعة إلى تأخيرات ومشاكل بسيطة أخرى تحدث أثناء سير العمل. مهما كان الغرض، فإن صياغة الردود والرسائل السلبية الروتينية بسرعة ولباقة مهارة مهمة لكل رجل أعمال.

Lecture

06

Sending Negative Messages on Routine Business Matters

إرسال رسائل سلبية حول أمور العمل الروتينية

Consider the following points whenever you write routine negative messages:

- Manage your time carefully; focus on the most important relationships and requests.
- If the matter is closed, don't imply that it's still open by using phrases such as "Let me think about it and get back to you" as a way to delay saying no.
- Offer alternative ideas if you can, particularly if the relationship is important.
- Don't imply that other assistance or information might be available if it isn't.

ضع في اعتبارك النقاط التالية عند كتابة رسائل سلبية روتينية:

- أدر وقتك بعناية؛ ركز على العلاقات والطلبات الأكثر أهمية.
- إذا أغلق الأمر، فلا تلمح إلى أنه لا يزال مفتوحًا باستخدام عبارات مثل "دعني أفكر في الأمر وأعود إليك" كوسيلة لتأجيل الرفض.
- قدّم أفكارًا بديلة إن أمكن، خاصةً إذا كانت العلاقة مهمة.
- لا تلمح إلى أن مساعدة أو معلومات أخرى قد تكون متاحة إذا لم يكن الأمر كذلك.

Lecture
06

Sending Negative Messages on Routine Business Matters

إرسال رسائل سلبية حول أمور العمل الروتينية

❑ Making negative announcements on routine business matters

On occasion managers need to make unexpected negative announcements. Because the news is unexpected, the indirect approach is usually the better choice. Follow the steps outlined for indirect messages: Open with a buffer that establishes some mutual ground between you and the reader, advance your reasoning, announce the change, and close with as much positive information and sentiment as appropriate under the circumstances.

❑ إصدار إعلانات سلبية حول أمور العمل الروتينية

في بعض الأحيان، قد يضطر المدراء إلى إصدار إعلانات سلبية غير متوقعة. ولأن الأخبار غير متوقعة، فإن الأسلوب غير المباشر هو الخيار الأفضل عادةً. اتبع الخطوات الموضحة للرسائل غير المباشرة: ابدأ بفصل زمني يُرسي أرضية مشتركة بينك وبين القارئ، ثم قدّم مبرراتك، وأعلن عن التغيير، واختتم بأكبر قدر ممكن من المعلومات والمشاعر الإيجابية حسب الظروف.

Lecture
06

Sending Negative Messages on Routine Business Matters

إرسال رسائل سلبية حول أمور العمل الروتينية

❑ Rejecting suggestions and proposals

Managers receive a variety of suggestions and proposals, both solicited and unsolicited, from internal and external sources. For an unsolicited proposal from an external source, you may not need to respond if you don't already have a working relationship with the sender. If you need to reject a proposal you solicited, however, you owe the sender an explanation, and because the news may be unexpected, the indirect approach is better. In general, the closer your working relationship, the more thoughtful and complete you need to be in your response.

❑ رفض الاقتراحات والمقترحات

يتلقى المدراء مجموعة متنوعة من الاقتراحات والمقترحات، سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، من مصادر داخلية وخارجية. بالنسبة للاقتراحات غير المطلوبة من مصدر خارجي، قد لا تحتاج إلى الرد إذا لم تكن لديك علاقة عمل مسبقة مع المرسل. أما إذا كنت بحاجة إلى رفض اقتراح طلبته، فعليك تقديم تفسير للمرسل، ولأن الأخبار قد تكون غير متوقعة، فإن الأسلوب غير المباشر هو الأفضل. بشكل عام، كلما كانت علاقة العمل بينكما وثيقة، كلما احتجت إلى أن تكون ردك أكثر عمقاً وشمولاً.

Lecture
06

Sending Negative Messages on Routine Business Matters

إرسال رسائل سلبية حول أمور العمل الروتينية

❑ Refusing routine requests

When you are unable to meet a routine request, your primary communication challenge is to give a clear negative response without generating negative feelings or damaging either your personal reputation or the company's. The direct approach works best for most routine negative responses because it is simpler and more efficient. The indirect approach works best when the stakes are high for you or for the receiver, when you or your company has an established relationship with the person making the request.

❑ رفض الطلبات الروتينية

عندما لا تتمكن من تلبية طلب روتيني، فإن التحدي الرئيسي للتواصل هو تقديم رد سلبي واضح دون إثارة مشاعر سلبية أو الإضرار بسمعتك الشخصية أو سمعة الشركة. يُعدّ الأسلوب المباشر هو الأنسب لمعظم الردود السلبية الروتينية لأنه أبسط وأكثر فعالية. أما الأسلوب غير المباشر فيُجدي نفعًا عندما تكون المخاطر كبيرة عليك أو على المتلقي، عندما تكون لديك أو لشركتك علاقة وطيدة مع الشخص الذي يقدم الطلب.

Lecture
06

Sending Negative Employment Messages

إرسال رسائل سلبية بشأن التوظيف

As a manager, you will find yourself in a variety of situations in which you have to convey bad news to individual employees or potential employees. Even if you're not in a supervisory role, you may need to reject requests for recommendations.

Recipients have an emotional stake in these messages, so the indirect approach is usually your best choice. In addition, use great care in selecting the medium and channel for each situation.

بصفتك مديرًا، ستجد نفسك في مواقف متنوعة تتطلب منك نقل أخبار سيئة إلى الموظفين الأفراد أو الموظفين المحتملين. حتى لو لم تكن في منصب إشرافي، فقد تضطر إلى رفض طلبات التوصيات.

لدى متلقي هذه الرسائل مصلحة عاطفية، لذا عادةً ما يكون الأسلوب غير المباشر هو الخيار الأمثل لك. بالإضافة إلى ذلك، توخَّ الحذر الشديد في اختيار الوسيلة والقناة المناسبة لكل موقف.

Lecture
06

Sending Negative Employment Messages

إرسال رسائل سلبية بشأن التوظيف

❑ Refusing requests for recommendations and references ❑ رفض طلبات التوصيات والمراجع

Saying no when someone asks you to write a recommendation or serve as a reference is an unpleasant but sometimes necessary task. Remind yourself of two points. First, you're never under any obligation to provide a recommendation or serve as a reference. Second, if you have legitimate reasons to refuse the request.

إن رفض طلب كتابة توصية أو تقديمها كمرجع أمرٌ مزعج، ولكنه ضروري في بعض الأحيان. ذكّر نفسك بنقطتين: أولاً، لست مُلزماً بتقديم توصية أو تقديمها كمرجع. ثانياً، إذا كانت لديك أسباب مشروعة لرفض الطلب.

Lecture
06

Sending Negative Employment Messages

إرسال رسائل سلبية بشأن التوظيف

If you are in a position to write a recommendation but choose not to, here are several options:

- ✓ **Disqualify yourself.** With this approach, you simply say something along the lines of “I’m not in a good position to offer an objective assessment” or “I’m not the best person to be giving you a recommendation for this opportunity.” This approach will feel most natural in situations where you didn’t have a close working relationship.

إذا كنت قادرًا على كتابة توصية ولكنك اخترت عدم القيام بذلك، فإليك عدة خيارات:

- ✓ **استبعاد نفسك.** بهذا النهج، ما عليك سوى قول شيء مثل “لست في وضع جيد لتقديم تقييم موضوعي” أو “لست الشخص الأنسب لتوصيتك بهذه الفرصة”. سيبدو هذا النهج أكثر طبيعية في المواقف التي لم تكن تربطك بها علاقة عمل وثيقة.

Lecture

06

Sending Negative Employment Messages

إرسال رسائل سلبية بشأن التوظيف

- ✓ **Suggest an alternative.** If you believe the person is qualified but you don't want to provide the reference, you can suggest someone else. You don't have to name anyone in particular, but perhaps suggest he or she ask another former supervisor.

✓ **اقترح بديلاً.** إذا كنت تعتقد أن الشخص مؤهل ولكنك لا ترغب في تقديم المرجع، يمكنك اقتراح شخص آخر. لست مُلزمًا بتسمية أي شخص على وجه التحديد، ولكن ربما تقترح عليه أن يسأل مشرفًا سابقًا آخر.

Lecture

06

Sending Negative Employment Messages

إرسال رسائل سلبية بشأن التوظيف

- ✓ **Take a mentoring approach.** Remember that being asked to provide a recommendation is a reflection of the respect the person has for you and your position. If you have had a formal or informal mentoring relationship and want to help, you can respectfully explain why you don't think this opportunity is a good path to follow and perhaps offer some guidance about how to find the right opportunity.

✓ **اتبع نهج الإرشاد.** تذكر أن طلب التوصية هو انعكاس لاحترام الشخص لك ولمنصبك. إذا كانت لديك علاقة إرشاد رسمية أو غير رسمية وترغب في المساعدة، فيمكنك شرح سبب عدم اعتقادك أن هذه الفرصة ليست مسارًا جيدًا للمتابعة، وربما تقديم بعض الإرشادات حول كيفية العثور على الفرصة المناسبة.

Lecture

06

Sending Negative Employment Messages

إرسال رسائل سلبية بشأن التوظيف

- ✓ **Explain your personal policy.** If you haven't had a close working relationship or aren't motivated to continue one into the future, you can say that "in the interest of simplicity, I've opted not to provide recommendations."
- ✓ اشرح سياستك الشخصية. إذا لم تكن لديك علاقة عمل وثيقة أو لم تكن لديك الرغبة في مواصلة علاقة في المستقبل، فيمكنك أن تقول "من أجل البساطة، اخترت عدم تقديم توصيات."

Lecture

06

Terminating employment

إنهاء الخدمة

If an employee's performance cannot be brought up to company standards or if other factors, such as declining sales, cause a reduction in the workforce, a company often has no choice but to terminate employment. As with other negative employment messages, termination is fraught with emotions and legal ramifications, so careful planning, complete documentation, and sensitive writing and conversational skills are essential.

إذا لم يرق أداء الموظف إلى مستوى معايير الشركة، أو إذا تسببت عوامل أخرى، مثل انخفاض المبيعات، في انخفاض عدد القوى العاملة، فغالبًا ما تضطر الشركة إلى إنهاء الخدمة. وكما هو الحال مع رسائل التوظيف السلبية الأخرى، فإن إنهاء الخدمة محفوف بالمشاعر والتبعات القانونية، لذا فإن التخطيط الدقيق والتوثيق الكامل ومهارات الكتابة والحوار الحساسة أمور أساسية.

Terminating employment

إنهاء الخدمة

Termination messages should always be written with input from the company's legal staff, but here are general guidelines to bear in mind:

- Whatever the reasons for the decision, present them clearly and objectively using calm language. For performance-related terminations, provide the company's evidence for making the decision.
- If the termination is related to an individual's performance, avoid framing these problems as personality conflicts or other vague issues.

يجب دائماً كتابة رسائل إنهاء الخدمة مع مراعاة آراء الموظفين القانونيين في الشركة، ولكن إليك بعض الإرشادات العامة التي يجب مراعاتها:

- مهما كانت أسباب القرار، اعرضها بوضوح وموضوعية باستخدام لغة هادئة. في حالات إنهاء الخدمة المتعلقة بالأداء، قَدِّم أدلة الشركة على اتخاذ القرار.
- إذا كان إنهاء الخدمة مرتبطاً بأداء الموظف، فتجنب اعتبار هذه المشكلات صراعات شخصية أو مسائل غامضة أخرى.

Lecture

06

Terminating employment

إنهاء الخدمة

- Avoid any suggestion that someone else was behind the decision or that you don't agree with it. Otherwise, you could create the impression that the firing decision is unfair or open to negotiation.
- Follow all company policies, contractual requirements, and applicable state and federal laws.
- Deliver the termination letter in person if possible. Arrange a meeting that will ensure privacy and freedom from interruptions.
- تجنب أي تلميح إلى أن شخصًا آخر كان وراء القرار أو أنك لا توافق عليه. وإلا، فقد تُعطي انطباعًا بأن قرار الفصل غير عادل أو قابل للتفاوض.
- التزم بجميع سياسات الشركة، ومتطلبات العقود، والقوانين الفيدرالية والولائية المعمول بها.
- سلّم خطاب الفصل شخصيًا إن أمكن. رتّب اجتماعًا يضمن الخصوصية ويمنع المقاطعات.

Lecture

06

Terminating employment

إنهاء الخدمة

- Be prepared for questions that the employee is likely to have, such as what will happen to his or her retirement benefits.
- Avoid surprises. Unless an employee exhibited some unexpected behavior that warrants immediate termination, firing shouldn't come as a surprise. Through regular and honest feedback, underperforming employees should be made aware of their shortcomings and given opportunities to improve.
- If there are legitimately positive aspects to the decision, share those with the employee.
- كن مستعدًا للأسئلة التي قد يطرحها الموظف، مثل مصير مستحقاته التقاعدية.
- تجنب المفاجآت. ما لم يُظهر الموظف سلوكًا غير متوقع يستدعي الفصل الفوري، فلا ينبغي أن يكون الفصل مفاجئًا. من خلال التقييم المنتظم والصادق، يجب توعية الموظفين ذوي الأداء الضعيف بأوجه قصورهم وإعطائهم فرصًا للتحسين.
- إذا كانت هناك جوانب إيجابية مشروعة للقرار، فأطلع الموظف عليها.



Thank You