

ده نکته مهم که مدیران برای دریافت و
فرستادن رایانامه بدان نیازمندند

۱۳۸۱

۱۰۰۰۰ریال

۱۰ نکته مهم که مدیران برای نوشتن و ارسال رایانامه (e-mail) باید بدانند

آیا **e-mail** های ارسالی شما می تواند شما را به عنوان یک مدیر معرفی کند؟ طبق گفته پروفیسور دیوید اونز، استاد رشته مدیریت در شاخه رفتار سازمانی، پاسخ به این سوال، مثبت است.

e-mail های شما نشانگر وضعیت و موقعیت شغلی، عاداتهای کاری، استرس ها و حتی شخصیت شماست.

آقای اونز می تواند **رایانامه** یک شخص ناشناس را تجزیه و تحلیل کند و به شما بگوید که فرستنده این **e-mail** چه موقعیت و مقام شغلی دارد.

e-mail های مدیریتی " سطح بالا " بسیار رسمی هستند و از طرح جزئیات در آنها پرهیز می شود. استفاده از نقل قولهای پیش پا افتاده و سبک، صورتهای خندان و شوخی و لطیفه در سطوح پایین تر مدیریت رایج است. در جایی که بیشتر مکاتبات، براساس وظایف محوله است و ارسال کنندگان **e-mail** به خود اجازه می دهند که از این مطالب استفاده کنند.

e-mail برای مدیران امروز یک راه ارتباطی با ارزش و بسیار مهم است اما اگر با بی دقتی و یا به حدافراط از آن استفاده شود، می تواند به موقعیت شما به عنوان مدیر آسیب برساند.

۱. از **e-mail** به عنوان یکی از چند راه ارتباطی استفاده کنید، نه به عنوان تنها راه ارتباطی. ارسال **e-mail** سریع و آسان است، می توان با استفاده از آن، مباحث را به صورت **Document** (سند) در آورد. پیغامهای بسیار فشرده را می توان با یک بار کلیک به هر نقطه از جهان ارسال کرد. اما کاربرد **e-mail** شاید مدیران را به سوی این تفکر نادرست سوق دهد که می توانند بر گروههای بسیار بزرگی از افراد از طریق **e-mail** مدیریت کنند.
۲. طبق گفته پروفیسور اونز، از **e-mail** به طور منطقی و آگاهانه استفاده کنید اما شرکت خود را از طریق آن مدیریت نکنید. از طریق **e-mail** به هر کسی که نیاز دارید، دسترسی نخواهید داشت و حضور شما احساس نخواهد شد.
۳. **e-mail** های خود را تا حد امکان مختصر و مفید بنویسید و نگذارید **e-mail** ها بسیار بلند و طولانی شود.
۴. بدانید که **e-mail** های طولانی تر از یک صفحه اغلب فوری خوانده نمی شوند و خواندن آن به آخر وقت اداری یا حتی روز بعد موکول می شود. بدانید که چه زمانی باید ماوس را کنار بگذارید و خودتان شخصاً و یا با استفاده از تلفن با مخاطب صحبت کنید. نکته مهم دیگر این است که استفاده بیش از حد از **e-mail** وقت و انرژی شما را به هدر می دهد.
۵. تا حد امکان پیغامهای خود را رمز گشایی کنید
۶. آنچه را که واقعاً مد نظرتان است، بنویسید. با موضوع (**Subject**) شروع کنید. تا آنجا که می توانید، مطالب را شفاف و واضح بیان کنید. اطمینان حاصل کنید که نام چه کسی باید در مقابل "**to**:" و "**cc**:" نوشته شود. در مورد آیتم بندی ها و اولویتهای دقیق باشید. یک دکمه جواب (**response button**) یا مکانیزم دیگری در **e-mail** خود قرار دهید تا بدانید که آیا فردی پیغام شما را خوانده یا آن را فهمیده است.
۷. اشخاص را تشویق کنید که به **e-mail** های شما با سوالات خود پاسخ دهند. این کار شبیه به این است که شما دفتر کار خود را به روی مردم باز کرده اید.
۸. خشم و غضب خود را برای جلسات و ملاقاتهای رو در رو قرار دهید. **e-mail** هایی که حاوی انتقاد و مسائل توهین آمیز هستند، اغلب موجب خشم و عصبانیت می شوند. **e-mail** های خشک و رسمی به دلیل عدم حضور شخص و حالات صورت او خیلی خشن تر و انتقاد آمیز تر به نظر می آید. شما باید احساسات خود را کنترل کنید و خیلی بهتر است

www.lookiran.com

که جواب این نوع **e-mail** ها را شخصاً یا از طریق تلفن بدهید.

۶. از طرح شوخی در **e-mail** های خود بپرهیزید، سعی کنید ارسال لطیفه و تصاویر گرافیکی طنزآمیز را به حداقل برسانید.

طرح تصاویر گرافیکی در مواردی که شما در حال بذله گویی و شوخی هستید، مناسب است. اما پیغامهای بیش از حد طنز آلود، کوشش و توان شما را برای نوشتن پیغامهای جدی کاهش می دهد.

اما در مورد **e-mail** های حاوی شوخی و لطیفه چه کار باید کرد؟ برخی از شرکتهای بزرگ، کاربرد این **e-mail** را ممنوع کرده اند. ارسال یا جواب دادن به این **e-mail** ها برای کارکنان این شرکتهای می تواند خطرناک باشد.

۷. یک **buffer** (میانجی) ۵ دقیقه ای به هنگام ارسال **e-mail** یا دریافت آن تنظیم کنید.

پروفسور اونز و همکارش آقای دولان روسن مشاور منابع انسانی، برای مدیرانی که توانایی پس گرفتن پیغامهای ضعیف خود را حتی قبل از ارسال دارند، ارزش بسیار زیادی قائل هستند.

" استفاده از یک **buffer 5** دقیقه ای هیچ لطمه ای به شما نخواهد زد . " شما در **Microsoft Outlook** می توانید ارسال پیغام ها را برای یک زمان مشخص از طریق **Rules Wizard** به تاخیر بیندازید. اگر به هنگام نوشتن پیغام، عصبانی هستید، قبل از نوشتن **e-mail** بلند شوید و کمی راه بروید یا کار دیگری انجام دهید؛ سپس پیغام خود را بنویسید.

۸. برای جواب دادن به **e-mail** های رسیده ، زودتر از حد معمول کار خود را شروع کنید یا از دیگران کمک بگیرید. اگر وقت ندارید تا در طول روز به **e-mail** های رسیده به شرکت خود پاسخ دهید، برنامه ریزی کنید و وقت معینی را به این کار اختصاص دهید. می توانید برخی از وظایف خود را به دیگران محول کنید. هیچ وقت برای پاسخ دادن به **e-mail** های رسیده دیر نیست ، فقط باید مطمئن شوید که برای تاخیر در جواب دادن به **e-mail** های رسیده توضیح مناسبی داشته باشید.

۹. اگر نمی توانید یک **e-mail** را بخوبی بنویسید، آموزش کافی در این مورد ببینید یا حداقل از افراد متبحر در این زمینه کمک بخواهید. **e-mail** نقش مهمی در ارتباطات شما با کارکنان و شرکای شما دارد. واقعاً هیچ دلیل موجه و معتبری برای اجتناب از **e-mail** وجود ندارد. باید بدانید که کارکنان و افراد دیگری که خارج از محل کار شما هستند و شما را به طور معمول نمی بینند، ممکن است شما را براساس

www.lookiran.com

e-mail هایتان قضاوت کنند.

۱۰. از **Spell-check** و فرهنگ لغت استفاده کنید. از طرح جملات چاپی و تحریف شده و همچنین جملات کلیشه ای در **e-mail** های خود بپرهیزید. زیرا ممکن است شما را خلاف آنچه هستید، نشان دهد.

۱۳۸۱/۵/۲۲

منبع :

<http://www.iranhoo.com/magazine/paper.php?T1=Computer&T2=4>
83

سری کتابهای الکترونیکی (رایا کتاب) پیشکش می شود:

- ۱- دانشنامه فناوری اطلاعات (IT) - بخش نخست
- ۲- چگونه می توانید دکترا بگیرید؟
- ۳- چطور وب سایت خود را بهتر کنیم؟
- ۴- کسب و کار بر بال اندیشه- نوشته : بیل گیتس - بخش چهارم
- ۵- چگونه رایانامه (email) رایگان در Yahoo بسازیم.
- ۶- نگرشی بر چالشهای مدیران سازمانها در قرن بیست و یکم
- ۷- راهبردهای رفع موانع سرمایه گذاری و توسعه بخش خصوصی
- ۸- پروتکل MOS در تحریریه های خبر
- ۹- آغاز کار با مجموعه IE
- ۱۰- کتاب الکترونیک
- ۱۱- ده نکته مهم که مدیران برای نوشتن و ارسال رایانامه بدان نیازمندند
- ۱۲- ...