

Compose

Inbox (12)

Drafts (1)

Sent

Spam

Trash

Folders

Recent

Messenger

Calendar

Contacts

Notepad

Yahoo Mail for Mobile

Send Feedback

Delete Move Spam More View

آداب ارسال ایمیل

اندر آداب نامه‌نگاری مجازی

۶۰۳

دکتر محمد عطاران

آدمیان به طرق متفاوت با یکدیگر، ارتباط اجتماعی برقرار می‌کنند. خط، زبان، نقاشی، نمایش و مانند آن، ابزار ارتباط ما با هم‌نوعانمان‌اند. البته ابزارهای گوناگونی هم در این راه مددکار ما هستند. کاغذ، تلفن، ایمیل و سایر ابزارهای فناورانه قالب‌هایی هستند که به ما در پیوند با دیگران و انتقال معانی مدد می‌رسانند.

ما به مرور آموخته‌ایم که ارتباط با دیگران قواعد، آداب و اخلاقی دارد. این آداب به حسب مخاطبان متفاوت، سن آن‌ها، موقعیت آنان، پیام و درخواست ما، فرق می‌کند. آداب سخن گفتن با کودک، متفاوت است با آدابی که ما در گفت‌وگو با پدر، مادر، معلم، مشتری، شاگرد، دوست، غیردوست، دشمن و ... مراعات می‌کنیم. همچنین ابزاری که برای ارتباط برمی‌گزینیم، آداب ارتباط را متفاوت می‌سازد. واضح است که وقتی با تلفن با کسی سخن می‌گوییم، طرز نشستن یا ایستادن ما به گونه‌ای نیست که رودررو با او گفت‌وگو می‌کنیم.

در این نوشته برخی آداب ارتباط از طریق ایمیل را مورد بحث قرار داده‌ایم. البته این آداب به حسب فرهنگ‌های گوناگون، احياناً تغییر می‌کند. آنچه من در این نوشته آورده‌ام، مبتنی بر تجربه‌های شخصی، فرهنگ ایرانی و نیز مطالعات صاحب‌نظران است.

۱. از ایمیل برای هر ارتباطی استفاده نکنید

وقتی با کسی کاری دارید که مستلزم توضیح کافی و مذاکره است، تلفن یا گفت‌وگوی رودررو، بهتر از ایمیل است. در چنین مواردی، گاه ما با ایمیل در ذهن مخاطب، پرسش و ابهام ایجاد می‌کنیم. هیچ‌گاه از ایمیل در لحظه آخر برای لغو جلسه نهار، مصاحبه یا دادن خبر بد استفاده نکنید. البته در مواردی که خبری را برای شمار زیادی باید ارسال کنید، ایمیل ترجیح دارد، ولی در موقعیت‌هایی که بار عاطفی پیام زیاد است، معلوم نیست کار شما نتیجه مورد نظرتان را داشته باشد یا نه.

من برای دو نفر از دوستانی که عزیزشان را از دست داده بودند، با ایمیل پیام فرستادم، ولی هر دو پیامم را بی‌پاسخ گذاشتند. در این موارد به نظر می‌آید حتی اگر شما خارج از کشور باشید، مخاطب ترجیح می‌دهد تسلیت را از طریق تلفن بشنود و ارتباط شفاهی موجب کاهش غم او می‌شود.

دیگر اینکه از ارسال مطالب خصوصی توسط ایمیل اجتناب کنید. پیامی را برای یکی از دوستانم ارسال کردم. او بی‌آنکه من موافق باشم، آن را به‌صورت موضوع بحث در آورد و دانشجویش را وارد این بحث کرد. این موضوع مرا خیلی ناراحت کرد؛ چون موضوع را امری میان او و خودم می‌دانستم و مایل نبودم دیگران هم در این زمینه سهیم شوند. در این موارد می‌توانید از گیرنده پیام بخواهید که از انتشار یا ارسال آن برای دیگران اجتناب کند.

۲. از ایمیل برای بحث و گفت‌وگو میان چند نفر استفاده نکنید

به خاطر دارم که دو سال پیش، دو نفر از همکاران ایمیلی را برای دوستان مشترک فرستادند و از آن‌ها اظهار نظر خواستند. این درخواست موجب مبادله ایمیل ظرف دو هفته به‌صورت گردشی بین دوستان متقاضی اظهار نظر و دوستان ارائه‌دهنده پیشنهاد و سپس دریافت پاسخ‌هایی شد که نتیجه آن‌ها سوءتفاهمی بزرگ بود. نزدیک



است، حتماً به صورت پیوست در ایمیل بیاورید و چند موضوع را داخل متن ایمیل قرار ندهید. خاطراتان باشد که حتماً بخش موضوع یا «Subject» را تکمیل کنید و موضوع را در این بخش با یک یا دو کلمه بیان کنید. این کار موجب می شود بعدها در پیدا کردن ایمیل دچار مشکل نشوید.

۴. از پاسخ سریع به ایمیل خودداری کنید

یکی از ویژگی های اینترنت سرعت آن در انتقال اطلاعات است. نامه ای که در گذشته ماه ها طول می کشید تا به دست گیرنده برسد، امروزه با کلیک یک دکمه در زمانی اندک در آن سوی کره زمین به دست گیرنده می رسد. این سرعت و شتاب گاه به نویسندگان منتقل و موجب می شود آن ها با شتاب پاسخ دهند. همین سرعت در نوشتن، مجال تفصیل و بسط را کاهش می دهد. به خصوص برای کسانی که در تایپ مهارت ندارند و تایپ کردن آن ها را خسته می کند، این امر به اجمال در نوشتن و در نتیجه ابهام و ابهام پیام منجر می شود. در نتیجه، کلامی که با تفصیل می توانست مراد نویسنده را کامل تر به گیرنده پیام او منتقل کند، به حسب اجمال موجب ابهام یا ابهام و موجب سوء تفاهم و بدفهمی می شود.

مزیت ایمیل سرعت بخشیدن به ارتباط است، اما در همه موارد این سرعت سودمند نیست. اگر پیامی شما را عصبانی کرده است و خشمگین شده اید، بهتر است پس از خاموشی خشماتان پاسخ نویسنده را بدهید. حتماً موارد بسیاری پیش آمده است که از پاسخ سریع پشیمان شده اید. من خود در مواردی که این چنین هستم و گاه نمی توانم جلوی خشمم را بگیرم، پاسخ را در نسخه پیش نویس یا همان «Draft» می نویسم و ذخیره می کنم و پس از آنکه خشمم کاسته شد، به مطالعه مجدد آن می پردازم. موارد فراوانی پیش آمده است که من متن را تغییر داده و آن گاه ایمیل را فرستاده ام.

۵. متن خود را با آداب متعارف سخن گفتن با دیگران شروع کنید

در آغاز ایمیل حتماً با مقدمه ای، پیام خود را آغاز کنید؛ به خصوص اگر مخاطب شما تاکنون از شما ایمیلی دریافت نکرده است و ایمیل شما برای اولین بار برای او ارسال می شود. ما هنگام صحبت کردن هم این مقدمات را مراعات می کنیم و به یک باره با ورود به موضوع اصلی، مخاطب خود را دستپاچه نمی کنیم. گاه شده ایمیلی از نشریه ای دریافت کرده ام که در آن نوشته شده است: «شما به عنوان داور مقاله ... از طرف هیئت تحریریه ... انتخاب شده اید. دآوری این مقاله را حداکثر تا ۱۵ روز از طریق سایت ارسال کنید.»
خب بدون اینکه خواسته باشم، انتخاب شده ام و تکلیفی هم بر من نهاده اند؛ بی آنکه روجم با خبر از این موضوع یا خرسند از آن باشد. انتظار دارید جواب من چه باشد؟

بود میانه دوستان قدیمی بی دلیل به هم بخورد؛ به نحوی که من در نهایت با مرور پیامها از ابتدا تا به انتها، برای یکی از دوستان نوشتم: «من فکر می کنم که این بحثها باید در فضای واقعی صورت گیرند و ادامه آن ها در فضای مجازی، جز ایجاد سوء تفاهم و بدفهمی نتیجه دیگری ندارد.»

در حد امکان در ارسال خبر از ایمیل استفاده کنید و در مواردی که بحثی مبتنی بر اظهار نظر، عدم توافق و مخالفت مطرح است، سعی کنید به گفت و گوی حضوری بپردازید. ابزارهای دیگر مانند وایبر، اسکایپ، وی چت^۳ و مانند این ها امکان گفت و گوی حضوری را بیشتر فراهم کرده اند.

پاره ای از مواردی که موجب ایجاد سوء تفاهم های ایمیلی می شوند، به صورت عام در هر گونه پیام مکتوب، اعم از اینترنتی و غیر اینترنتی، وجود دارند و برخی دیگر خاص پیام های اینترنتی هستند. در گفت و گوی رودررو، گوینده از حرکات بدن و ایما و اشاره، علاوه بر کلام شفاهی استفاده می کند و در انتقال معنا کامیابی بیشتری دارد. چرا که ابزارهای دیگری به جز کلام به او در انتقال معنا کمک می کنند. در حالی که در سخن مکتوب تنها کلمه است که معنا را می سازد و این کلمه هم در غیبت مؤلف، کاملاً به فضای ذهنی مخاطب محدود و مقید می شود. به ویژه در مواردی که بنا به اظهار نظر است و عدم توافق و تعارض وجود دارد، امکان فراهم نیامدن فهم مشترک افزایش می یابد. به طور کلی، مخاطب کلام مکتوب هر گونه که بخواهد متن را تفسیر می کند و در غیبت مؤلف و نویسنده، یا به تعبیر **رولان بارت**، مرگ مؤلف، خواننده خواه و ناخواه دست به تفسیر متن می زند و برای هر کلمه ای می تواند در پس زمینه ذهن خود تفسیری جست و جو کند که گاه کاملاً مخالف مراد و منظور نویسنده باشد. این البته امری است که در فقدان مؤلف رخ خواهد داد.

حتی زمان و مکان هم در تفسیر کلام مؤثر واقع می شوند. شما اگر برای دوستی در وطن خودتان نامه یا ایمیل ارسال کنید، معنایی دارد که قطعاً اگر او در غربت باشد، بار معنایی آن متفاوت خواهد شد. بخش دیگر بدفهمی و سوء تفاهم های ناشی از مرادوات ایمیلی به ساختار فضای مجازی بازمی گردد. در پاره ای مواقع آنچه فضیلت است، به ردیلت بدل می شود. از این رو در ادامه این بحث به برخی دیگر از آداب مکاتبات اینترنتی به حسب اقتضات فضای ایمیل که قالب خاص خود را دارد، اشاره می کنیم.

۳. در هر ایمیل تنها یک موضوع را مطرح کنید

ایمیل برای ارتباطاتی سریع و فوری است. قالب ایمیل به گونه ای نیست که در آن چند موضوع را بخواهید مطرح کنید. مخاطب شما در خواندن چند موضوع در صفحات ایمیل، که محدود است، در زمان طولانی دچار مشکل می شود. بهتر است در این موارد، موضوعات مورد نظر خود را در چند ایمیل ارسال کنید یا اگر مطلب طولانی

کرده است. بنده کارشناس معرفی نکردم. حال اگر به شما بی احترامی شده است، از شما عذر می‌خواهم. فقط قصد این بوده است که نویسندگان مقالات زودتر جواب ارزیابی مقاله را دریافت دارند.

با تشکر
دفتر نشریه ...»

من که این اشتباه را مرتکب شده بودم، در پاسخ نوشتم:
«با احترام فراوان

ظاهراً اشتباهی صورت گرفته است. این اشتباه از طرف من است و شما هیچ جسارتی را مرتکب نشده‌اید. من می‌خواستم پیامی را به آقای دکتر ... بفرستم که ایشان کاری را پیگیری کنند (همان پیامی که به اشتباه برای شما آمده است)، ولی متأسفانه چون هر دو ایمیل را باز کرده بودم، این پیام به اشتباه برای شما ارسال شده است. عذر فراوان می‌خواهم که موجبات سوءتفاهم را فراهم کردم. در ضمن، مقاله را هم داوری و برایتان ارسال کرده‌ام. باید خاطرمان باشد که چند ایمیل را با هم باز نکنم. من یک بار دیگر هم این خطای انسانی را در حق شخص دیگری مرتکب شدم، ولی آن دوست متوجه اشتباه من شد. با سپاس و پوزش.»

آنچه درباره آداب ایمیل نوشتن گفته شد، در پاره‌ای موارد به فرهنگ وابسته است و با گذشت زمان، امکان تغییر آن نیز وجود دارد. اکنون در فضای موجود به نظر می‌رسد که به حسب آنچه درباره آداب رفتار گفته‌اند، می‌توان این نکات را آداب رفتار ما درباره پیام‌های اینترنتی (از طریق ایمیل) دانست. مرحوم طباطبایی در تعریف ادب گفته است: ادب عبارت است از ظرافت عمل (المیزان، طباطبایی، ج ۶: ۲۶۰، به نقل از: ویکی‌فقه). همان گونه که ادب اقتضا می‌کند در اثنای گفت‌وگوی دو نفر از مداخله بپرهیزیم و گفت‌وگوی آن‌ها را قطع نکنیم، در ارتباط بین دو نفر از طریق ابزارهای جدید نیز باید آداب آن را که به حسب زمان و مبتنی بر عرف، فرهنگ یا منطق بشری بنا می‌شود، ارج بنهیم تا مقصود از عمل حاصل شود. با مولوی هم‌صدا شویم و از خداوند بخواهیم که در هر عملی، توفیق انجام با ادبانه آن را به ما بدهد تا آن را با هیئتی که آراسته است، انجام دهیم.

از ادب پر نور گشته این فلک

وز ادب معصوم و پاک آمد ملک

از خدا جوییم توفیق ادب

بی‌ادب محروم ماند از لطف رب

بی‌ادب تنها نه خود را داشت بد

بلکه آتش بر همه آفاق زد

منابع

۱. دانشنامه ویکی‌فقه: www.wikifeqh.ir
2. Cleary, M. & Freeman, A. (2005). Email etiquette: Guidelines for mental health nurses. International Journal of Mental Health Nursing, 14(1), 62-65.

در این اثنا، ایمیل دیگری به دستم می‌رسد که دانشجویی از دانشگاهی که تاکنون نامش را نشنیده‌ام، بی‌مقدمه می‌نویسد: «من مقاله شما را با عنوان ... برای رساله‌ام نیاز دارم. چون این مقاله طولانی است و تایپ آن وقت می‌برد، نسخه ورد آن را برای من ارسال کنید.»

یا یک دانشجویی دکترای که اصولاً باید روش‌های جست‌وجو و یافتن منابع علمی را بداند، بی‌ذکر مقدمه و مؤخره‌ای می‌نویسد: «من در زمینه ... در حال گذراندن رساله دکتری خود هستم. لطف کنید و منابعی را که در این زمینه وجود دارند، برای من ارسال کنید.»

۶. به پیام خود از نگاه دریافت کننده نظر بیندازید

گیرنده پیام شما، آن را چگونه تفسیر می‌کند؟ آیا مثلاً لطفه‌ای که گفته‌اید در فرهنگ دریافت‌کننده ایمیل هم به همین معنا تفسیر می‌شود؟ آیا ممکن نیست که عبارت شما در سلسله مراتب او بی‌ادبانه و گستاخانه یا نامناسب جلوه کند؟ هر عبارت و کلمه‌ای می‌تواند رابطه را مختل کند. وقتی شما می‌گویید «سلام» یا «متشکرم» یا از نام کوچک یا نام خانوادگی استفاده می‌کنید، در ذهن مخاطب شما چه تصویری ایجاد می‌شود؟ آیا مخاطب شما آن قدر سرش شلوغ است که ترجیح می‌دهد پیام خلاصه‌ای را دریافت کند یا آنکه برایش مهم است که به تفصیل برای او پیام بفرستید؟

۷. هیچ‌گاه چند ایمیل را هم‌زمان پاسخ ندهید

گاهی‌گاه می‌شود که شما چند ایمیل را هم‌زمان باز می‌کنید و می‌خواهید آن‌ها را به ترتیب جواب دهید. در این موارد، گاه پاسخی به اشتباه برای دیگری می‌رود که انتظار چنان پاسخی را ندارند؛ چرا که مخاطبش نبوده‌اند. حداقل دو بار این مسئله برای من پیش آمد که در یک مورد باعث سوءتفاهم جدی شد. نشریه‌ای برایم نوشته بود: «... در ضمن مقاله با عنوان ... قبلاً خدمت شما از طریق سایت الکترونیکی نشریه ... ارسال گردیده بود. خواهشمندم لطف نموده و مقاله را نیز در اولویت کاری خود قرار دهید.

با تشکر فراوان از لطف شما، دفتر نشریه ...»

من که هم‌زمان ایمیل دیگری را باز کرده بودم، مطلبی را خطاب به یکی از دوستانم نوشتم؛ غافل از آنکه این ایمیل به اشتباه به نشانی آن نشریه رفته است. فردای آن روز ایمیلی با این مضمون از مدیر داخلی نشریه دریافت کردم:

«با سلام و احترام

جناب آقای دکتر عطاران

بنده کارشناس نشریه ... می‌باشم و خدای نکرده قصد جسارت و بی‌احترامی به شما را ندارم. اگر آدرس سایت را به شما دادم، برای ارزیابی مقاله است. زیرا هیئت تحریریه شما را به‌عنوان داور انتخاب

