

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
خ	پیشگفتار مترجم .....
ذ	پیشگفتار مؤلف .....
۱	فصل اول: سطر موضوع رایانامه .....
۱	۱-۱ تمرین‌های مقدماتی .....
۲	۲-۱ سطر موضوع رایانامه را با این تصور بنویسید که گیرنده آن خود شما هستید .....
۳	۳-۱ سطر موضوع را با کادر پیش‌نمایش ترکیب کنید .....
۳	۴-۱ از سطر موضوع برای رساندن پیام کامل خود استفاده کنید .....
۳	۵-۱ از سطر موضوع دو بخشی استفاده کنید .....
۴	۶-۱ موضوع رایانامه را شفاف و بدون ابهام بنویسید .....
۴	۷-۱ جزئیات مناسب را در سطر موضوع بنویسید .....
۴	۸-۱ نمونه‌هایی از سطر موضوع .....
۷	فصل دوم: رعایت احترام و احوال‌پرسی .....
۸	۱-۲ تمرین‌های مقدماتی .....
۹	۲-۲ نام گیرنده را از لحاظ املائی درست بنویسید .....
۹	۳-۲ از یک شکل مناسب برای رعایت احترام و احوال‌پرسی در ابتدای نامه استفاده کنید .....
۱۰	۴-۲ از اشتباهات مربوط به مذکر یا مؤنث بودن و نام خانوادگی گیرنده دوری کنید .....
۱۲	۵-۲ هنگام نوشتن رایانامه به افراد ناشناس حتی‌الامکان رسمی رفتار کنید .....
۱۲	۶-۲ در صورت تردید در مورد نحوه پایان دادن به رایانامه از Best regards استفاده کنید .....
۱۳	۷-۲ از قرار دادن تعداد زیادی عبارت در پایان رایانامه خودداری کنید .....
۱۳	۸-۲ اطلاعات شخصی ضروری خود را بنویسید .....
۱۳	۹-۲ از نوشتن PS یا هر چیز دیگری در پایین نامه خودداری کنید .....

**فصل سوم: تنظیم محتوای رایانامه ..... ۱۵**

- ۱-۳ تمرین‌های مقدماتی..... ۱۵
- ۲-۳ رایانامه را به خوبی طرح ریزی کنید و نسبت به گیرنده حساس باشید ..... ۱۷
- ۳-۳ رایانامه را با یک عبارت احترام ساده (نام گیرنده + Dear) شروع کنید..... ۱۷
- ۴-۳ تصور کنید هیچکس بیشتر از اولین جمله یا اولین پاراگراف رایانامه شما را نمی‌خواند ..... ۱۸
- ۵-۳ نام خود، زمان و مکان قبلی ملاقات با گیرنده را یادآوری نمایید ..... ۱۸
- ۶-۳ در صورت نداشتن تماس قبلی با گیرنده، دلایل خود را از نوشتن رایانامه بیان کنید ..... ۱۸
- ۷-۳ گیرنده و درخواست خود را به طور کاملاً واضح مشخص کنید ..... ۱۹
- ۸-۳ در بین گیرندگان رایانامه، شخص مورد نظر خود را مشخص کنید ..... ۱۹
- ۹-۳ اطلاعات ضروری را با یک روال منطقی بیان کنید ..... ۲۰
- ۱۰-۳ از الگوهای تکراری در شروع و پایان رایانامه خودداری کنید..... ۲۱
- ۱۱-۳ رایانامه‌های طولانی ممکن است جدی گرفته نشوند ..... ۲۱
- ۱۲-۳ از روش ساندویچی برای بیان نظرات خود در مخالفت با گیرنده استفاده کنید ..... ۲۲
- ۱۳-۳ در رایانامه‌های طولانی از کلمات ربط برای ارتباط جملات استفاده کنید ..... ۲۳
- ۱۴-۳ از تاریخ و وقت محلی همکاران خود در سایر کشورها اطمینان حاصل کنید ..... ۲۳
- ۱۵-۳ از اهمیت نامه برای خود، گیرنده و فرد سوم آگاه باشید..... ۲۳
- ۱۶-۳ جملات پایانی ..... ۲۵
- ۱۷-۳ رایانامه را جز در مواقع ضروری به سایر افراد ارسال نکنید..... ۲۵
- ۱۸-۳ در متن اصلی رایانامه به پیوست‌ها و ضمائم آن اشاره کنید ..... ۲۵

**فصل چهارم: برقراری ارتباط و میزان رسمیت..... ۲۷**

- ۱-۴ تمرین‌های مقدماتی..... ۲۷
- ۲-۴ چگونه در مورد میزان رسمی بودن یک رایانامه قضاوت کنیم؟ ..... ۲۹
- ۳-۴ زبان مناسبی را برای نگارش نامه انتخاب و از به کار بردن سطوح متفاوتی از رسمیت خودداری کنید ..... ۳۳
- ۴-۴ به تفاوت‌های سبک نگارش و میزان رسمی بودن در زبان انگلیسی و زبان مادری توجه کنید ..... ۳۳
- ۵-۴ هنگام بیان درخواست، مراقب لحن خود باشید ..... ۳۵
- ۶-۴ با احترام گذاشتن به گیرنده او را تشویق به پاسخ دادن کنید ..... ۳۷
- ۷-۴ برای برقراری یک رابطه قوی با گیرنده از علائق و نقاط مشترک خود صحبت کنید..... ۳۸
- ۸-۴ روابط دوستانه خود را تداوم بخشید..... ۳۹
- ۹-۴ رویکردی غیرانتقادی داشته باشید ..... ۴۰
- ۱۰-۴ در پایان رایانامه نیز از عبارات دوستانه استفاده کنید..... ۴۰
- ۱۱-۴ چگونه یک درخواست ساده می‌تواند منجر به همکاری دو جانبه شود؟ ..... ۴۰

فصل پنجم: زبان، ترجمه و املا.....	۴۳
۱-۵ تمرین‌های مقدماتی.....	۴۳
۲-۵ نامه را به صورت کوتاه و به زبانی ساده بنویسید.....	۴۵
۳-۵ به جای آزمودن توانایی انگلیسی خود از شیوه نگارش فرستنده پیروی کنید.....	۴۶
۴-۵ مختصر و دقیق بنویسید.....	۴۷
۵-۵ از جملات کوتاه استفاده کنید و بهترین نهاد دستوری جمله را انتخاب نمایید.....	۴۸
۶-۵ جملات یا عبارات را با یک روال منطقی و بر اساس قواعد دستوری زبان انگلیسی تدوین کنید.....	۴۹
۷-۵ از نوشتن مطالب به صورت مبهم خودداری کنید.....	۵۰
۸-۵ در صورت استفاده از ضمائر از واضح بودن اسم مورد اشاره اطمینان حاصل کنید.....	۵۰
۹-۵ برای عبارات استاندارد انگلیسی از ترجمه تحت‌اللفظی آنها استفاده نکنید.....	۵۱
۱۰-۵ اغراق نکنید و بیانی صمیمانه داشته باشید.....	۵۲
۱۱-۵ مراقب خطرات بالقوه ترجمه با مترجم گوگل باشید.....	۵۳
۱۲-۵ مراقب استفاده از ضمائر باشید.....	۵۵
۱۳-۵ رایانامه را از لحاظ املائی و دستور زبان انگلیسی بررسی کنید.....	۵۶
۱۴-۵ به غلطیاب‌های املائی به طور کامل اعتماد نکنید.....	۵۶
۱۵-۵ در صورت اهمیت رایانامه، از یک فرد باتجربه برای ویرایش آن کمک بگیرید.....	۵۷
فصل ششم: درخواست‌ها و پاسخ‌ها.....	۵۹
۱-۶ تمرین‌های مقدماتی.....	۵۹
۲-۶ درخواست خود را به طور شفاف بیان کنید.....	۶۱
۳-۶ فرض کنید گیرنده اهمیت کار یا دلایل درخواست شما را درک نکند.....	۶۳
۴-۶ برای ترغیب گیرنده به پاسخ‌گویی، شرایط او را درک کنید و به کار ایشان علاقه نشان دهید.....	۶۴
۵-۶ اطلاعات و مدارک مورد نیاز را در اختیار گیرنده قرار دهید.....	۶۴
۶-۶ از پیوست کردن چیزی در اولین تماس رایانامه‌ای خودداری کنید.....	۶۵
۷-۶ کلیه اطلاعات ضروری برای ارزیابی تقاضای خود را ذکر کنید.....	۶۶
۸-۶ هنگام درخواست دادن، مؤدب و صریح باشید.....	۶۶
۹-۶ از نوشتن نامه طولانی و وادار کردن گیرنده به خواندن کل نامه خودداری کنید.....	۶۸
۱۰-۶ به جای مطرح کردن چند درخواست، تنها یک درخواست داشته باشید.....	۶۸
۱۱-۶ در پایان رایانامه‌های دارای چند درخواست، خلاصه کوتاهی از درخواست‌ها را بیان کنید.....	۶۹
۱۲-۶ در صورت داشتن چند درخواست از واضح بودن آنها اطمینان حاصل کنید.....	۷۰
۱۳-۶ برای پاسخ‌گویی مهلت تعیین کنید.....	۷۱
۱۴-۶ پس از ارسال رایانامه، آماده ارائه هر گونه توضیحی در مورد آن باشید.....	۷۲
۱۵-۶ پاسخ به درخواست‌ها را در بدنه نامه فرستنده قرار دهید.....	۷۳

- ۶-۱۶ در بدنه رایانامه دریافتی اظهارات دوستانه‌ای بنویسید..... ۷۴
- فصل هفتم: نامه‌های همراه برای دوره‌های تابستانی، کارورزی، فرصت‌های شغلی و مطالعاتی، بورس اراسموس، دوره‌های PhD و فوق‌دکتری..... ۷۷**
- ۱-۷ تمرین‌های مقدماتی..... ۷۷
- ۲-۷ نامه را با عنوان موقعیت مورد درخواست شروع کنید..... ۸۱
- ۳-۷ عبارت احترام ابتدایی..... ۸۲
- ۴-۷ پاراگراف اول (مقدمه)..... ۸۲
- ۵-۷ پاراگراف‌های دوم یا سوم..... ۸۲
- ۶-۷ پاراگراف پایانی..... ۸۳
- ۷-۷ عبارت احترام پایانی..... ۸۴
- ۸-۷ اهمیت نامه را درک و قبل از ارسال، چندین مرتبه آن را بررسی کنید..... ۸۴
- ۹-۷ برنامه تبادل دانشجوی اراسموس..... ۸۵
- ۱۰-۷ کارگاه آموزشی..... ۸۶
- ۱۱-۷ برنامه‌های تابستانی دانشگاه..... ۸۸
- ۱۲-۷ درخواست برای دوره‌های PhD..... ۸۹
- ۱۳-۷ موقعیت شغلی..... ۹۱
- ۱۴-۷ فرصت‌های مطالعاتی / کارورزی..... ۹۲
- فصل هشتم: معرفی نامه..... ۹۷**
- ۱-۸ تمرین‌های مقدماتی..... ۹۷
- ۲-۸ معرفی نامه چیست؟..... ۹۸
- ۳-۸ درخواست معرفی نامه..... ۹۹
- ۴-۸ سؤالات متداولی که در معرفی نامه‌ها پاسخ داده می‌شوند..... ۱۰۰
- ۵-۸ نوشتن معرفی نامه به وسیله متقاضی..... ۱۰۱
- ۶-۸ ساختار و قالب معرفی نامه..... ۱۰۱
- فصل نهم: مختصری در مورد نحوه نوشتن پروپوزال و وضعیت پژوهش..... ۱۰۳**
- ۱-۹ تمرین‌های مقدماتی..... ۱۰۳
- ۲-۹ نوشتن پروپوزال تحقیق برای دریافت کمک‌های مالی خارجی..... ۱۰۵
- ۳-۹ نوشتن پروپوزال تحقیق برای دوره‌های PhD یا فوق‌دکتری..... ۱۰۶
- ۴-۹ تفاوت پروپوزال دوره‌های PhD با فوق‌دکتری..... ۱۰۷
- ۵-۹ نوشتن وضعیت پژوهش..... ۱۰۸
- فصل دهم: چگونه به طور سازنده کار دیگران را نقد کنیم..... ۱۱۱**
- ۱-۱۰ تمرین‌های مقدماتی..... ۱۱۱
- ۲-۱۰ رایانامه بهترین شکل نقد کردن یک فرد است..... ۱۱۲

- ۱۰-۳ در مورد شرایط خواننده هنگام خواندن رایانامه فکر کنید ..... ۱۱۳
- ۱۰-۴ هنگام نوشتن نامه نقد صرفاً انتقاد نکنید ..... ۱۱۳
- ۱۰-۵ اولین جملات نقد را با یک لحن مثبت آغاز کنید ..... ۱۱۵
- ۱۰-۶ نقدی مثبت و سازنده داشته باشید ..... ۱۱۶
- ۱۰-۷ با تدبیر عمل کنید و نظرات خود را به طور دقیق بیان نمایید ..... ۱۱۸
- ۱۰-۸ برای روشن شدن موضوع و ارائه پیشنهادات خود، صراحت کمتری داشته باشید ..... ۱۱۹
- ۱۰-۹ خبرهای خوب را با جملات کوتاه و خبرهای بد را با جملات طولانی بیان کنید ..... ۱۲۰
- ۱۰-۱۰ از جملات مثبت استفاده کنید ..... ۱۲۰
- ۱۰-۱۱ با گفتن نکته‌ای مثبت به گزارش خود پایان دهید ..... ۱۲۰
- ۱۰-۱۲ قبل از ارسال رایانامه، کلیه مطالب آن را یک بار دیگر بررسی کنید ..... ۱۲۰
- ۱۰-۱۳ در نوشتن نامه یادآوری با درایت و تدبیر عمل کنید ..... ۱۲۱
- ۱۰-۱۴ از فردی که به طور غیررسمی مقاله شما را بررسی کرده است تشکر کنید ..... ۱۲۲
- فصل یازدهم: داوری دقیق یک مقاله ..... ۱۲۵**
- ۱۱-۱ تمرین‌های مقدماتی ..... ۱۲۵
- ۱۱-۲ در نقش خود به عنوان داور به طور شفاف عمل کنید ..... ۱۲۷
- ۱۱-۳ راهنمای نحوه داوری مقاله را مطالعه کنید ..... ۱۲۷
- ۱۱-۴ تحوه تنظیم گزارش داوری مقاله‌ای که پذیرش آن مشروط به یکسری اصلاحات شده است ..... ۱۲۹
- ۱۱-۵ نحوه تنظیم گزارش داوری مقاله‌ای که به طور کامل رد شده است ..... ۱۲۹
- ۱۱-۶ نحوه تنظیم گزارش داوری مقاله‌ای که پذیرفته شده است ..... ۱۳۰
- ۱۱-۷ انتظار نویسندگان از خود را به عنوان یک داور یا منتقد برآورده سازید ..... ۱۳۰
- ۱۱-۸ قبل از نوشتن گزارش داوری، خود را به جای نویسنده قرار دهید ..... ۱۳۱
- ۱۱-۹ از رویکرد ساندویچی استفاده کنید: یعنی شروع و پایان گزارش را با جملات مثبت همراه کنید ..... ۱۳۱
- ۱۱-۱۰ از رویکردی ملایم و محترمانه برای نقد استفاده کنید ..... ۱۳۲
- ۱۱-۱۱ از توهین و تحقیر نویسنده خودداری کنید ..... ۱۳۴
- ۱۱-۱۲ برای بیان توصیه‌های خود منحصراً از should استفاده نکنید ..... ۱۳۵
- ۱۱-۱۳ برای بیان نظرات خود از پاراگراف‌های جداگانه استفاده کنید ..... ۱۳۵
- ۱۱-۱۴ از واضح بودن نظرات خود اطمینان حاصل کنید و در مورد نحوه پرداختن به آنها توضیح دهید ..... ۱۳۶
- ۱۱-۱۵ برای خطاب به نویسنده از ضمیر you و برای اشاره به خود از I استفاده کنید ..... ۱۳۷
- ۱۱-۱۶ در مورد سطح زبان نویسندگان به صورت کلی و مبهم اظهار نظر نکنید ..... ۱۳۸
- ۱۱-۱۷ مراقب املاء و انشای گزارش خود باشید ..... ۱۳۹
- ۱۱-۱۸ مقاله را با توجه به سطح انگلیسی نویسنده داوری کنید ..... ۱۴۰

**فصل دوازدهم: پاسخ به گزارش داوران ..... ۱۴۳**

- ۱-۱۲ تمرین‌های مقدماتی ..... ۱۴۳
- ۲-۱۲ مقاله شما اولین مقاله‌ای نیست که رد می‌شود ..... ۱۴۵
- ۳-۱۲ پاسخ‌ها را به صورتی تدوین کنید که باعث رضایت داوران و سردبیر شود ..... ۱۴۵
- ۴-۱۲ پاسخ‌های خود را به داوران به واضح‌ترین شکل ممکن تدوین کنید ..... ۱۴۶
- ۵-۱۲ خلاصه و مختصر بنویسید ..... ۱۴۷
- ۶-۱۲ در پاسخ‌ها به جای اشاره به خود به صورت the authors از we استفاده کنید ..... ۱۴۸
- ۷-۱۲ از اعلام این موضوع که متوجه نظرات داور نشده‌اید، خجالت نکشید ..... ۱۴۸
- ۸-۱۲ استفاده از زمان‌های حال ساده و کامل، تغییرات انجام‌شده را به اطلاع سردبیر برسانید ..... ۱۴۸
- ۹-۱۲ توضیح دهید که چرا و در کدام قسمت اصلاحات پیشنهادی را انجام نداده‌اید ..... ۱۴۹
- ۱۰-۱۲ اگر با نظر داور موافق نیستید، با سیاست و تدبیر به آن رسیدگی کنید ..... ۱۴۹
- ۱۱-۱۲ با رویکردی سازنده به اِشکالات کار خود رسیدگی کنید ..... ۱۵۰
- ۱۲-۱۲ به دنبال یافتن چیزی برای انتقاد از داور یا سردبیر نباشید ..... ۱۵۱
- ۱۳-۱۲ از پیامدهای نادیده گرفتن توصیه‌های داوران آگاه باشید ..... ۱۵۴

**فصل سیزدهم: تماس با سردبیر ..... ۱۵۵**

- ۱-۱۳ تمرین‌های مقدماتی ..... ۱۵۵
- ۲-۱۳ روی اهداف خود از نوشتن رایانامه تأکید کنید ..... ۱۵۷
- ۳-۱۳ از واضح و دقیق بودن نامه خود اطمینان حاصل کنید ..... ۱۵۷
- ۴-۱۳ در صورت نیاز به انجام اصلاحات جزئی در مقاله، آنها را در نامه‌ای به سردبیر توضیح دهید ..... ۱۵۹
- ۵-۱۳ در صورت ویرایش مقاله به وسیله یک انگلیسی‌زبان آن را بیان کنید ..... ۱۵۹
- ۶-۱۳ در نوشتن رایانامه به سردبیر برای اطلاع از وضعیت مقاله با تدبیر عمل کنید ..... ۱۶۰

**فصل چهاردهم: عبارات مفید ..... ۱۶۳**

- ۱-۱۴ تمرین‌های مقدماتی ..... ۱۶۳
- ۲-۱۴ عبارات احترام و احوال‌پرسی ابتدایی ..... ۱۶۴
- ۳-۱۴ عبارات احترام و احوال‌پرسی پایانی ..... ۱۶۴
- ۴-۱۴ عبارات قبل از عبارت پایانی ..... ۱۶۵
- ۵-۱۴ بیان دلایل اصلی از نوشتن نامه ..... ۱۶۶
- ۶-۱۴ تنظیم و مرتب کردن مطالب ..... ۱۶۷
- ۷-۱۴ درخواست کمک یا به کسی کمک کردن ..... ۱۶۷
- ۸-۱۴ دعوت نامه ..... ۱۶۸
- ۹-۱۴ درخواست کردن ..... ۱۶۹
- ۱۰-۱۴ پاسخ دادن به درخواست ..... ۱۷۰

۱۱-۱۴	بحث با گیرنده در خصوص مرحله بعدی کار	۱۷۱
۱۲-۱۴	اعلام مهلت برای پاسخ دادن	۱۷۱
۱۳-۱۴	پیگیری کردن	۱۷۲
۱۴-۱۴	برنامه‌ریزی برای جلسات و تله‌کنفرانس‌ها	۱۷۳
۱۵-۱۴	ارسال مقاله برای بررسی غیررسمی آن	۱۷۴
۱۶-۱۴	دریافت مقاله و اظهارنظر غیررسمی در مورد آن	۱۷۵
۱۷-۱۴	گزارش‌های داوران	۱۷۷
۱۸-۱۴	پاسخ نویسنده به داوران و سردبیر	۱۷۸
۱۹-۱۴	مسائل و مشکلات کلی	۱۷۹
۲۰-۱۴	درخواست برای شفاف‌سازی مطالب	۱۸۰
۲۱-۱۴	تشکر و سپاسگزاری	۱۸۱
۲۲-۱۴	پوزش خواستن و عذرخواهی	۱۸۲
۲۲-۱۴	ارسال کردن پیوست‌ها	۱۸۲
۲۴-۱۴	مسائل فنی مربوط به رایانامه	۱۸۳
۲۵-۱۴	گذاشتن پیام در این خصوص که در مرخصی یا خارج از اداره هستید	۱۸۳
<b>۱۸۵</b>	<b>فصل پانزدهم: کاربرد زمان‌ها</b>	
۱-۱۵	تمرین‌های مقدماتی	۱۸۵
۲-۱۵	موارد استفاده از زمان حال ساده	۱۸۶
۳-۱۵	موارد غیرمجاز استفاده از زمان حال ساده	۱۸۷
۴-۱۵	موارد استفاده از زمان حال استمراری	۱۸۸
۵-۱۵	موارد غیرمجاز کاربرد شکل‌های استمراری	۱۸۸
۶-۱۵	آینده ساده [will]	۱۸۹
۷-۱۵	زمان آینده استمراری	۱۹۰
۸-۱۵	be going to (قصد یا تصمیم داشتن)	۱۹۲
۹-۱۵	گذشته ساده	۱۹۲
۱۰-۱۵	زمان حال کامل (ماضی نقلی)	۱۹۲
۱۱-۱۵	زمان حال کامل استمراری	۱۹۴
۱۲-۱۵	موارد غیرمجاز استفاده از زمان حال کامل استمراری	۱۹۴
۱۳-۱۵	وجه امری	۱۹۵
۱۴-۱۵	وجه شرطی نوع صفر و نوع اول	۱۹۵
۱۵-۱۵	وجه شرطی نوع دوم	۱۹۶
۱۶-۱۵	وجه شرطی نوع سوم	۱۹۷
۱۷-۱۵	افعال کمکی برای بیان توانایی و امکان: can, could, may و might	۱۹۷
۱۸-۱۵	افعال کمکی برای بیان توصیه و الزام: should و need must, have to	۱۹۸

- ۱۹-۱۵ افعال کمکی برای پیشنهاد، درخواست و دعوت: can, may, could, would, shall و will..... ۱۹۹
- ۱۵-۲۰ ترتیب قرار گرفتن کلمات..... ۲۰۰
- ۱۵-۲۱ کلمات ربط..... ۲۰۲
- پیوست ۱: پاسخ تمرین‌های مقدماتی..... ۲۰۵
- پیوست ۲: منابع حقایق جالب و سایر اطلاعات..... ۲۰۷
- پیوست ۳: فهرست راهنما..... ۲۱۱



### حقایق جالب

- ❖ رایانامه<sup>۱</sup> را اولین بار ری تاملینسون<sup>۲</sup> در سال ۱۹۷۰ ابداع کرد. این مهندس نامه‌ای به خود ارسال کرد که حاوی یک پیام یادآوری به صورت Qwertyuiop بود. با این حال چند نفر دیگر نیز مدعی شده‌اند که اولین پیام الکترونیکی را برای خود ارسال کرده‌اند.
- ❖ چنانچه قصد چاپ رایانامه‌های مبادله‌شده در یک روز را داشته باشیم (هر نامه روی یک کاغذ A4)، باید حدود ۲/۵ میلیون درخت را قطع کنیم. در صورتی که کلیه رایانامه‌های چاپ‌شده را روی هم قرار دهیم، ارتفاع آنها بیش از سه برابر ارتفاع اورست و وزن آنها بیش از وزن کل مردم کانادا خواهد شد. صفحات چاپ‌شده سطحی معادل دو میلیون قطعه زمین فوتبال را اشغال خواهند کرد و هزینه چاپ آنها حدود ۱/۴ میلیارد دلار، یعنی معادل تولید ناخالص داخلی اسپانیا خواهد شد.
- ❖ اگرچه رایج‌ترین فعالیت اینترنتی نوشتن رایانامه است، اما در یک تحقیق گسترده در حوزه زندگی دیجیتال ملاحظه شده است که افراد وقت بیشتری را در شبکه‌های اجتماعی صرف می‌کنند (۴/۶ ساعت در مقایسه با ۴/۴ ساعت در هفته).

### ۱-۱ تمرین‌های مقدماتی

(۱) به صندوق پستی رایانامه خود مراجعه و بین ۱۰ تا ۲۰ سطر موضوع رایانامه انتخاب کنید. سپس با بررسی موضوع این سطرها، در مورد معیارهای مؤثر در انتخاب این عناوین قضاوت

<sup>1</sup> Email

<sup>2</sup> Ray Tomlinson

کنید. در پایان معیارهای مورد نظر خود را با یکی از همکاران مقایسه کنید.

۲) به بخش هرزنامه<sup>۱</sup> رایانامه خود مراجعه و مشابه تمرین قبل، بین ۱۰ تا ۲۰ سطر موضوع هرزنامه را بدون باز کردن آنها بررسی کنید. چه شیوه‌ای در نوشتن موضوع هرزنامه‌ها وجود دارد؟ چگونه متوجه هرزنامه بودن آنها می‌شوید؟

۳) سرانجام اینکه به سطر موضوع بعضی رایانامه‌های ارسالی خود توجه کنید. آیا نگارش آنها مطابق معیارهای انتخابی شما در تمرین اول هستند؟ آیا ممکن است با هرزنامه اشتباه گرفته شوند؟

\*\*\*\*\*

اختصاص یک فصل از این کتاب به سطر موضوع رایانامه ممکن است عجیب به نظر برسد؛ اما ارسال روزانه بیش از ۲۵۰ میلیون رایانامه، اهمیت آن را نشان می‌دهد. سطر موضوع، نقش مهمی در تشویق و ترغیب گیرنده برای باز کردن رایانامه و پاسخ سریع یا کنار گذاشتن آن دارد.

سطر موضوع رایانامه مانند عنوان مقاله است. در صورت جالب و جذاب نبودن آن، خواننده تمایل کمتری به خواندن نامه خواهد داشت و ممکن است به راحتی آن را حذف کند. به گفته هارولد ایوانز<sup>۲</sup>، ۵۰ درصد مهارت‌های یک ویراستار، نوشتن عنوان مناسب برای یک متن است. عیناً همین مطلب در مورد سطر موضوع رایانامه نیز صادق است.

در این فصل می‌آموزید که چگونه یک سطر موضوع رایانامه بنویسید تا:

- گیرنده به سادگی و به راحتی آن را از سایر رایانامه‌ها تشخیص دهد.
- گیرنده بلافاصله برای کسب اطلاعات بیشتر آن را باز کند.
- به برقراری ارتباط شما با گیرنده کمک کند.
- خلاصه‌ای از موضوع رایانامه باشد؛ یعنی به صورتی باشد که گیرنده قبل از باز کردن و خواندن، از محتویات آن آگاه شود.

## ۱-۲ سطر موضوع رایانامه را با این تصور بنویسید که گیرنده آن خود شما هستید

از دید یک گیرنده به این موضوع نگاه کنید. من یک مدرس زبان انگلیسی در حوزه دانشگاه هستم که روزانه تعداد زیادی رایانامه با سطر موضوع English course از دانشجویان دریافت می‌کنم. از نظر دانشجویان English course یک عنوان بسیار خاص است؛ زیرا در مقایسه با صرف احتمالاً بیش از ۴۰ ساعت در طول هفته برای مطالعه و تحقیق در حوزه تخصصی، این درس تنها دو ساعت از وقت آنها را می‌گیرد، لذا انتخاب این سطر موضوع برای آنها بسیار مناسب است. اما از دید من به

<sup>1</sup> spam

<sup>2</sup> Harold Evans

عنوان یک مدرس، عکس آن صادق است. دروس انگلیسی در طول هفته بخش زیادی از وقت من را به خود اختصاص می‌دهد؛ بنابراین سطر موضوع English course برای من بسیار کلی است و بهتر است به جای آن، سطر موضوع مناسب‌تری مانند Civil Engineers English course یا English course 10 October انتخاب شود. با این توضیحات لازم است سطر موضوع رایانامه نیز مانند عناوین مقالات تا حد امکان به طور خاص انتخاب شود. لازم به یادآوری است که در بیشتر اوقات این گیرنده است که به شما لطف می‌کند و نامه شما را می‌خواند. به عنوان یک نویسنده ارزش این توجه و التفات را درک کنید.

### ۱-۳ سطر موضوع را با کادر پیش‌نمایش ترکیب کنید

در بیشتر رایانامه‌ها علاوه بر سطر موضوع، چند کلمه اول آنها نیز نمایش داده می‌شوند. استفاده از چند کلمه مناسب در اول رایانامه ممکن است ابزار مناسبی برای ترغیب گیرنده جهت باز کردن فوری آن باشد. این کار ممکن است مانع از تأخیر در خواندن رایانامه یا حذف کامل آن شود. استفاده از Dear + title (e.g., Dr, Professor) + person's name به عنوان چند کلمه اول رایانامه می‌تواند رایانامه شما را از هرزنامه‌ها متمایز سازد. در هرزنامه‌ها معمولاً عناوین و نام افراد ذکر نمی‌شوند. یک راه حل خوب برای استفاده از این روش، انتخاب سطر موضوع تا حد امکان کوتاه است. علاوه بر این، نوشتن چند کلمه کلیدی در ابتدای رایانامه نیز تأثیر مثبتی بر خواندن آن خواهد داشت.

### ۱-۴ از سطر موضوع برای رساندن پیام کامل خود استفاده کنید

بعضی افراد (از جمله خود من) از طریق سطر موضوع، پیام خود را به طور کامل به اطلاع گیرنده می‌رسانند. این کار موجب صرفه‌جویی در وقت گیرنده می‌شود. برای مثال ممکن است نمونه‌ای از پیام دانشجویان به صورت زیر باشد:

Oct 10 lesson shifted to Oct 17. Usual time and place. EOM

EOM به معنای End of message است و به این مفهوم است که پیام به طور کامل در سطر موضوع آمده است و نیازی به باز کردن رایانامه نیست. در صورتی که کلمه EOM در پایان سطر موضوع نباشد، گیرنده از ضرورت باز کردن یا نکردن رایانامه آگاهی نخواهد داشت.

### ۱-۵ از سطر موضوع دو بخشی استفاده کنید

بعضی افراد تمایل دارند از سطر موضوع دو بخشی استفاده کنند. اولین بخش این سطرها به موضوع رایانامه و بخش دوم به جزئیات آن اختصاص دارد. برای مثال:

XTC Workshop: postponed till next year

EU project: first draft of review

### ۱-۶ موضوع رایانامه را شفاف و بدون ابهام بنویسید

سطر موضوعی مانند *Metting time changed* مبهم است و ممکن است موجب نارضایتی مخاطب شود. گیرنده پیام نمی‌داند کدام جلسه لغو شده است و جلسه جدید در چه زمانی و کدام تاریخ برگزار می‌شود. این مطلب را می‌توان به سادگی و به صورت زیر در سطر موضوع بیان کرد:

Project C kick off meeting new time 10.30, Tuesday 5 September

با این شیوه نگارش، گیرنده می‌تواند در صورت فراموش کردن زمان جلسه برای مثال بعد از یک هفته، با مرور سریع رایانامه‌های خود و بدون باز کردن آنها به راحتی از زمان دقیق جلسه آگاه شود.

### ۱-۷ جزئیات مناسب را در سطر موضوع بنویسید

اگر گیرنده رایانامه فردی است که با معرف شما آشناست، بهتر است نام معرف خود را در سطر موضوع بنویسید تا گیرنده آن را هرزنامه تصور نکند. برای مثال فرض کنید در یک کنفرانس علمی پس از ملاقات با پروفسور هانا، از ایشان تقاضای معرفی آزمایشگاهی جهت انجام کارورزی می‌کنید و ایشان نیز در پاسخ به این درخواست، آزمایشگاه پروفسور ویلکس را پیشنهاد می‌کند. سطر موضوع رایانامه شما به پروفسور ویلکس می‌تواند به صورت زیر باشد:

Prof Huan. Request for internship by engineering PhD student from University of X

در برخی موارد ممکن است محل ملاقات با گیرنده رایانامه نیز ذکر شود. برای مثال:

XTC Conf. Beijing. Request to receive your paper entitled: *name of paper*

### ۱-۸ نمونه‌هایی از سطر موضوع

در ادامه نمونه‌هایی از سطر موضوع چند رایانامه را مشاهده می‌کنید. در این سطرها می‌توانید کلمات ایتالیک را به مقتضای شرایط تغییر دهید.

- هنگام ارسال مقاله برای اولین بار به یک مجله:

Paper submission: *title of your paper*

- هنگام ارسال نسخه اصلاح‌شده یک مقاله:

Manuscript No. 1245/14: revised version

*title of your paper*: revised version

- هنگام پاسخ دادن به گزارش داوران:

Manuscript No. 5648/AA: Reply to referees

- هنگام تقاضا برای دریافت مقاله:

Request to receive your paper entitled *title of paper*

- هنگام کسب اجازه برای نقل قول از یک مقاله یا پژوهش و غیره:  
Permission to quote your paper entitled *paper title*
- هنگام درخواست برای گذراندن کارورزی یا یک فرصت مطالعاتی:  
Request for *internship* by *engineering PhD student* from *University of X*



## فصل دوم

# رعایت احترام و احوال‌پرسی

### نظرات کارشناسان

❖ در یک اجتماع علمی یا حتی در بعضی جوامع مانند آمریکای شمالی، افراد دانشگاهی با عناوینی مانند دکتر و پروفیسور یکدیگر را صدا می‌کنند. استفاده از این عناوین می‌تواند رایانامه شما را از رایانامه دانشجویان به دوستان خود متمایز و گیرنده آن را بیشتر به پاسخ دادن ترغیب کند. چنانچه در این نامه‌ها درخواست خود را با پوزش و احترام و استفاده از جملاتی مانند: ... Sorry to bother you but ...، I wonder if you could ... و I know you must be very busy but ... بیان کنید، ممکن است با نتایج بسیار موفقیت‌آمیزی مواجه شوید.

دیوید موراند، استاد مدیریت دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه ایالتی پنسیلوانیا، هریسبورگ

❖ هندی‌زبان‌ها هنگام نوشتن متون انگلیسی، بسیار رسمی‌تر از بریتانیایی‌ها و آمریکایی‌ها رفتار می‌کنند؛ برای مثال در اغلب موارد حتی در مواقع غیررسمی از کلمه Sir استفاده می‌کنند (Hi Sir, how're you doing). آنها همچنین از عباراتی مانند Sincerely، Thanking you و Respectfully yours نیز استفاده می‌کنند که بندرت به وسیله بریتانیایی و آمریکایی‌ها به کار می‌روند. بعضی اوقات از ترکیبی متشکل از کلمات هندی و انگلیسی در نگارش خود استفاده می‌کنند (برای مثال: Yours shubhakankshi). امروزه جوانان هندی در نوشتن رایانامه‌های خود از عبارات مورد استفاده در سرویس پیام‌های کوتاه (SMS) مانند: C (see you soon) ya soon، u no (you know)، (take care) tc، (forever) 4ever و 4u (for you) و غیره نیز بهره می‌گیرند.

تارون هریا، مهندس مکانیک راه آهن هندوستان

❖ دانشجویان چینی اساتید خود را به صورت: Respectful Professor Chang خطاب می‌کنند. کلمه Respectful یا Honorable ترجمه تحت‌اللفظی یک کلمه سه حرفی چینی است. در فرهنگ چینی از کلمه Dear کمتر از فرهنگ‌های انگلیسی یا آمریکایی استفاده می‌شود. در این کشور از این کلمه هنگامی استفاده می‌شود که بین افراد یک رابطه بسیار نزدیک و صمیمی وجود داشته باشد. برای مثال خانم‌ها و دخترخانم‌ها، دوستان نزدیک خود را با عنوان Dear، معادل عزیزم صدا می‌زنند.

تینگ ژنگ، مدرس چینی

## ۲-۱ تمرین‌های مقدماتی<sup>۱</sup>

فهرستی از عبارات احترام و احوال‌پرسی متداول در ابتدا و انتهای رایانامه‌های زبان مادری خود را تهیه کنید.

- ۱) کدامیک از این عبارات دارای ترجمه تحت‌اللفظی به زبان انگلیسی هستند؟
- ۲) کدامیک از این عبارات دارای ترجمه تحت‌اللفظی به زبان انگلیسی نیستند؟
- ۳) با توجه به سؤالات قبل، آیا از معادل رسمی (استاندارد) و غیررسمی (تحت‌اللفظی) عبارات احترام و احوال‌پرسی زبان خود در زبان انگلیسی اطلاع دارید؟
- ۴) فرض کنید می‌خواهید برای اولین بار رایانامه‌ای به یک محقق به نام ساکسون بینز<sup>۲</sup> بنویسید. برای شروع نامه کدام عبارات را انتخاب می‌کنید؟

a) Dear Saxon, b) Dear Baines, c) Dear Doctor Baines, d) Dear Mr Baines, e) Dear Saxon Baines

۵) محققی مانند Tao Pei Lin را چگونه مورد خطاب قرار می‌دهید؟

\*\*\*\*\*

احساس اولیه افراد در مورد یک فرد یا یک چیز، اهمیت بسیار زیادی دارد. هنگامی که فردی را برای اولین بار ملاقات می‌کنید، در کمتر از ۳۰ ثانیه احساس اولیه‌ای نسبت به آن فرد پیدا می‌کنید که به گواه محققین این احساس با گذشت زمان به سختی قابل تغییر است. در یک رایانامه نیز چنین شرایطی وجود دارد و ممکن است در کمتر از چند ثانیه، احساس خوشایند یا ناخوشایندی نسبت به فرستنده پیدا کنید. نام افراد، اهمیت بسیار زیادی برای آنها دارد. اشتباهات نگارشی در اسم افراد، بسیار آزار دهنده است و موجب می‌شود که گیرنده تمایل کمتری برای دادن پاسخ به شما داشته باشد. در صورتی که به جای ترجمه تحت‌اللفظی عبارات زبان خود، از معادل استاندارد آنها در زبان انگلیسی استفاده کنید (فصل ۱۴)، با به

<sup>۱</sup> پاسخ بعضی از تمرین‌های مقدماتی را در پیوست ۱ مطالعه کنید.

<sup>۲</sup> Saxon Baines



حداقل رساندن اشتباهات خود به زبان انگلیسی، با اطمینان بیشتری به اهداف مورد نظر خود دست خواهید یافت.

در این فصل می‌آموزید که چگونه:

- افراد آشنا، ناشناس و حتی افرادی که نام آنها را نمی‌دانید مورد خطاب قرار دهید.
- به عنوان افراد (برای مثال Mr، Dr و Professor) توجه نمایید.
- گیرنده رایانامه را به طور کامل مشخص کنید.
- به جای ترجمه تحت‌اللفظی عبارات احترام و احوال‌پرسی زبان خود، به دنبال یافتن معادل صحیح آنها در زبان انگلیسی باشید.

## ۲-۲ نام گیرنده را از لحاظ املائی درست بنویسید

از املائی صحیح نام گیرنده اطمینان حاصل کنید. تصور کنید فردی نام شما را با املائی اشتباه بنویسد، چه احساسی به شما دست خواهد داد؟

در بعضی زبان‌ها، اسم‌ها معمولاً دارای علائمی در بالای حروف هستند که به واسطه آنها به صورت خاصی تلفظ می‌شوند. یک روش مناسب برای درست نوشتن آنها، کپی کردن اسم و قرار دادن آن در ابتدای نامه است. با این کار از بروز هر گونه اشتباهی در املائی اسم و علائم بالای حروف (برای مثال ð، ò و ñ) جلوگیری می‌شود. با این حال در مواردی نیز ممکن است این افراد در پایان رایانامه‌ها، اسم خود را بدون این علائم بنویسند. در این مورد لازم است رفتار این افراد را در استفاده یا عدم استفاده از این علائم برای نوشتن نام خود بررسی کنید.

## ۲-۳ از یک شکل مناسب برای رعایت احترام و احوال‌پرسی در ابتدای نامه استفاده کنید

بریتانیایی‌ها<sup>۱</sup> از جملاتی مانند جملات زیر برای نشان دادن احترام خود نسبت به گیرنده و احوال‌پرسی در ابتدای نامه‌ها استفاده می‌کنند.

Dear Professor Smith,  
Your name was given to me by ...  
Dear Dr Smith:  
I was wondering whether ...  
Dear John Smith  
I am writing to ....  
Dear John  
How are things?

<sup>۱</sup> Anglos

توجه کنید که معمولاً بعد از نام گیرنده، نیازی به گذاشتن نشانه نیست؛ با این حال بعضی افراد بعد از نام گیرنده از کاما یا دو نقطه استفاده می‌کنند. از هر روشی برای نشان دادن احترام خود نسبت به گیرنده و احوال‌پرسی ابتدایی استفاده می‌کنید، اولین کلمه سطر بعد از آن عبارت باید با حرف بزرگ شروع شود (Your ... , How ...).

Dr کلمه اختصاری دکتر است. دکتر می‌تواند فردی با مدرک PhD یا یک پزشک باشد. از این عنوان نباید برای سایر افراد جامعه استفاده کنید.

به طور کلی عبارات زیر به دلایل تشریح‌شده درون پرانتزها، شکل مناسبی از عبارات احترام و احوال‌پرسی در ابتدای یک رایانامه نیستند:

Hi Professor Smith (کلمه Hi یک کلمه بسیار غیررسمی است و نباید همراه با عنوان دکتر یا پروفیسور مورد استفاده قرار گیرد).

Dear Prof Smith (نوشتن کلمه پروفیسور به صورت اختصاری نسبتاً غیرمؤدبانه است و حالت غیررسمی دارد).

Dear Smith (بریتانیایی‌ها در رایانامه‌های خود بندرت فقط از نام خانوادگی استفاده می‌کنند).

اگر برای اولین بار قصد نوشتن رایانامه به فردی را دارید، بهتر است عنوان آن فرد را ذکر کنید. همچنین اگر یک استاد (برای مثال Professor John Smith) در پاسخ به نامه شما، از نام کوچک خود (یعنی John) در پایان نامه استفاده کرد، باز هم او را در نامه بعدی با عنوان و نام خانوادگی خود (یعنی Professor Smith) مورد خطاب قرار دهید؛ مگر اینکه برای مثال به شما بگوید:

Please feel free to call me John (لطفاً راحت باشید و من را جان صدا کنید)

در بسیاری کشورها مردم یکدیگر را با عناوین شغلی یا دانشگاهی مانند آقای مهندس یا خانم وکیل صدا می‌زنند. با این حال بسیاری از افراد دانشگاهی هنگام نوشتن نامه به یکدیگر از چنین عناوینی استفاده نمی‌کنند.

در بریتانیا در بیشتر موارد حتی در مکاتبات اداری نیز از Hi در ابتدای نامه‌ها استفاده می‌شود. امروزه این کلمه غیررسمی بتدریج جای خود را به کلمه غیررسمی‌تر Hey داده است.

## ۲-۴ از اشتباهات مربوط به مذکر یا مؤنث بودن و نام خانوادگی گیرنده دوری کنید

بعضی اوقات ممکن است قادر نباشیم از روی نام یک فرد، مؤنث یا مذکر بودن او را تشخیص دهیم. بعضی اسم‌ها به ظاهر مؤنث هستند، اما مربوط به یک فرد مذکر می‌باشند و برعکس. برای نمونه در ایتالیا اسم‌های Luca، Andrea و Nicola؛ در روسیه اسم‌های Nikita، Ilya و Foma و در فنلاند اسم‌های Esä، Pekka، Mika و Jukka همگی مربوط به افراد مذکر هستند. اسم‌های ژاپنی Eriko، Kanako، Sachiko، Yasuko، Aiko و Michiko با وجود شباهت ظاهری به نام‌های

مردان غربی، در واقع مربوط به افراد مؤنث هستند. به همین ترتیب اسم‌های ژاپنی Yuta, Kenta و Kota نیز همگی مربوط به افراد مذکر می‌باشند. در صورتی که مؤنث یا مذکر بودن جنس شما از روی اسم مشخص نیست، یک راه حل مناسب، ذکر جنسیت خود در پایان نامه است. برای مثال: Best regards, Andrea Cavalieri (Mr)

جنسیت بعضی اسم‌های انگلیسی مانند Chelsea, Chandler, Adair, Saxon و کاملاً مشخص نیست. همچنین بعضی اسم‌های انگلیسی مانند Jo, Sam, Chris و Hilary برای هر دو جنس به کار می‌روند.

گاهی اوقات در مورد بعضی اسم‌ها مانند Stewart James، نام یا نام خانوادگی فرد کاملاً مشخص نیست. در بین بریتانیایی‌ها مرسوم است که ابتدا نام کوچک و سپس نام خانوادگی نوشته شود؛ بنابراین در این مثال استوارت، نام کوچک فرد است. این قاعده در بین همه نام‌های اروپایی صادق نیست. بعضی ایتالیایی‌ها ابتدا نام خانوادگی خود (برای مثال Ferrari Luigi)، در حالی که سایرین ابتدا نام کوچک خود (برای مثال Marco Martina) را ذکر می‌کنند. در خاور دور، معمولاً ابتدا نام خانوادگی افراد ذکر می‌شود. برای مثال در مورد Tao Pei Lin، ابتدا نام خانوادگی یعنی Tao و سپس نام کوچک او یعنی Pei Lin ذکر شده است.

بهترین روش برای اجتناب از این اشتباهات، نوشتن نام کامل افراد (برای مثال Dear Stewart James) است. همچنین در عناوین رایانامه ارسالی به افراد دانشگاهی از نوشتن Mr، Ms، Miss و Mrs نیز خودداری کنید. با این حال در صورت نوشتن رایانامه به فردی غیردانشگاهی، از عناوین مذکور به صورت زیر استفاده کنید:

Mr برای مردان (مجرد یا متأهل ناشناس) Mrs برای زنان متأهل

Ms برای زنان (مجرد یا متأهل ناشناس) Miss برای زنان مجرد

در صورت دریافت رایانامه از یک فرد چینی، ممکن است از نام انگلیسی او متعجب شوید. بیشتر جوانان چینی از جمله دانشجویان یا حتی اساتید، معلمین و به طور کلی کسانی که با افراد خارجی در تماس هستند، یک نام انگلیسی نیز دارند که از آن برای کمک به مخاطبین غیرچینی و سهولت مکاتبه با آنها استفاده می‌کنند.

بنابراین یک قاعده کلی برای پاسخ‌گویی به افرادی که برای اولین بار با آنها مکاتبه می‌کنید این است که:

- افراد را با نام و نام خانوادگی ذکر شده در پایان رایانامه مورد خطاب قرار دهید.
- قبل از نام آنها از یک عنوان مناسب استفاده کنید.
- از سبک و لحن آنها پیروی کنید.

در صورتی که برای اولین بار به کسی رایانامه می‌نویسید، برای اجتناب از بروز هر گونه سوء تفاهم، به صورت رسمی با ایشان رفتار کنید و در ادامه و با پیشرفت روابط، به مقتضای شرایط میزان

رسمیت را کاهش دهید. در هر حال، فرهنگ گیرنده را نیز در نظر داشته باشید. در بعضی فرهنگ‌ها رفتارهای رسمی همواره ترجیح داده می‌شوند.

## ۲-۵ هنگام نوشتن رایانامه به افراد ناشناس حتی الامکان رسمی رفتار کنید

برای رایانامه‌هایی که اهمیت زیادی برای شما دارند، بهترین پیشنهاد، یافتن نام گیرنده است. با این کار امکان دریافت رایانامه، خوانده شدن و پاسخ به آن حداکثر می‌شود.

با این حال بعضی اوقات ممکن است اطلاع از نام واقعی گیرنده اهمیت چندانی ندارد. برای مثال وقتی به دنبال کسب اطلاعات بیشتری در مورد یک محصول یا نحوه ثبت نام در یک کنفرانس هستید. در این حالت ساده‌ترین کار این است که بدون نوشتن عبارت احترام و فقط با به کار بردن کلمه Hi درخواست خود را بیان کنید. بعضی افراد مایل به استفاده از عبارت To whom it may concern در ابتدای نامه هستند، اما اهمیت این عبارت بسیار کمتر از یک احوال‌پرسی ساده است. در این حالت می‌توانید در ابتدای رایانامه‌ها از عبارات اختصاصی مانند: Dear Session Organizer, Dear Editorial Assistant یا Dear Product Manager استفاده کنید.

## ۲-۶ در صورت تردید در مورد نحوه پایان دادن به رایانامه از Best regards استفاده کنید

در زبان انگلیسی روش‌های مختلفی برای پایان دادن به رایانامه وجود دارند که ساده‌ترین آنها استفاده از Best regards است. این عبارت را می‌توان برای هر شخصی اعم از برنده جایزه نوبل یا یک دانشجوی دکتری به کار برد. در صورت تمایل به پایان دادن نامه به صورت رسمی‌تر می‌توانید پس از این عبارت از Yours sincerely یا Yours faithfully استفاده کنید. این دو عبارت تقریباً معادل یکدیگر هستند. غالباً قبل از Best regards از عبارات استاندارد مانند Thank you in advance یا I look forward to hearing from you نیز استفاده می‌شود. برای مشاهده سایر عبارات استاندارد به فصل ۱۴ مراجعه کنید.

در جدول زیر به نشانه‌های پایان هر جمله یا عبارت توجه کنید. هر جمله با یک نقطه به پایان رسیده است و پس از عبارت احترام پایانی (یعنی Best regards)، از هیچ نشانه‌ای استفاده نشده یا اینکه تنها از یک کاما استفاده شده است.

... very helpful.

I look forward to hearing from you.

Best regards,

Adrian Wallwork

... very helpful.

Thanks in advance.

Best regards

Adrian Wallwork

## ۷-۲ از قرار دادن تعداد زیادی عبارت در پایان رایانامه خودداری کنید

هنگام نوشتن رایانامه به زبان مادری ممکن است از چندین عبارت احترام و احوال‌پرسی در پایان نامه استفاده کنید؛ اما در مواردی که درخواستی از یک استاد دانشگاه در آمریکای شمالی، استرالیا یا بریتانیا دارید، حداکثر از دو عبارت در پایان نامه استفاده کنید. برای مثال:

Thank you very much in advance.

Best regards

Syed Haque

چنین پایانی ضمن مؤدبانه بودن به سرعت نیز قابل خواندن است. گفتنی است بعضی افراد ممکن است روزانه تا ۱۰۰ رایانامه دریافت کنند، لذا احتمالاً وقت کمی برای خواندن عبارات پایانی خواهند داشت. بنابراین توصیه می‌شود به دلیل غیررسمی بودن از به کار بردن چندین عبارت در پایان نامه خودداری کنید. برای مثال:

I would like to take this opportunity to express my sincere appreciation of any help you may be able to give me.

I thank you in advance.

I remain most respectfully yours,

Your student, Syed Haque

## ۸-۲ اطلاعات شخصی ضروری خود را بنویسید

اطلاعات شخصی شما ممکن است گیرنده را تحت تأثیر قرار دهد. یک پیشنهاد خوب، نوشتن اطلاعاتی مانند نام کامل، شغل، محل کار (در دانشگاه یا مؤسسه به زبان انگلیسی و حتی زبان مادری)، شماره تلفن همراه، شماره تماس محل کار، لینک‌های مربوط به [LinkedIn](#)، [homepage](#)، دانشگاه و غیره است. همچنین از درست نوشتن املاي آدرس خود و ترجمه صحیح آن به زبان انگلیسی نیز اطمینان حاصل کنید.

## ۹-۲ از نوشتن PS<sup>۱</sup> یا هر چیز دیگری در پایین نامه خودداری کنید

گیرنده رایانامه با رسیدن به بخش پایانی (برای مثال Best regards) یا مشاهده اسم شما، تصور می‌کند نامه به پایان رسیده است. بنابراین از قرار دادن PS یا هر مطلب دیگری بعد از محل امضاء (نام خود) خودداری کنید.

---

<sup>۱</sup> PS از کلمه postscript به معنای ذیل نامه گرفته شده و عبارتی است که بعد از بدنه اصلی نامه ذکر می‌شود.



# تنظیم محتوای رایانامه

### نظرات کارشناسان

❖ احتمال سوء تعبیر از پیام‌های طولانی بیشتر است.

ریکاردو سِملر<sup>۱</sup>، مدیر عامل شرکت *Semco SA*

❖ فرستنده رایانامه باید به طور خودکار، تعهد و الزام پاسخ دادن را در گیرنده ایجاد کنند؛ در غیر این صورت گیرنده بدون خواندن نامه نسبت به حذف آن اقدام خواهد کرد. به خاطر داشته باشید که شما تنها فردی نیستید که نامه می‌نویسید؛ بنابراین وظیفه شماست که گیرنده را به پاسخ دادن ترغیب کنید.

استوارت آل‌سوپ<sup>۲</sup>، مقاله‌نویس مجله *Fortune*

❖ مدیران در هر سطحی، رفتارهای ساده و غیرمرموز را زائیده ذهن‌های ساده و بی‌پیرایه می‌دانند.

ویلیام زینسر<sup>۳</sup>، مدرس ارتباطات و از نویسندگان مجله *Life*

❖ یکی از دشمنان بزرگ انسان، عدم شفافیت و نداشتن صداقت است. در صورت بودن فاصله بین اهداف واقعی و مورد ادعا، فرد سعی می‌کند آن فاصله را با بیان جملات طولانی و فریبنده پر کند.

جرج اورول<sup>۴</sup>، نویسنده انگلیسی

❖ ساده‌ترین جملات تنها از هشت کلمه تشکیل شده‌اند. با زیاد شدن تعداد کلمات، خوانایی جمله کاهش می‌یابد و با رسیدن به ۳۲ کلمه، به طور کامل از بین می‌رود. بیشتر خوانندگان نامه یا

<sup>1</sup> Ricardo Semler

<sup>2</sup> Stewart Alsop

<sup>3</sup> William Zinsser

<sup>4</sup> George Orwell

مقاله خود را پس از خواندن ۵۰ کلمه اول و نه بعد از ۲۵۰ کلمه اول آن از دست می‌دهید. جان فریزر رایبنسون<sup>۱</sup>، مشاور بازرگانی و تجارت

### ۳-۱ تمرین‌های مقدماتی

- ۱) بر اساس نظرات کارشناسان ابتدای فصل، پنج نکته مهم در نوشتن یک رایانامه تأثیرگذار را بیان کنید؟ در صورت امکان نظرات چند کارشناس را با یکدیگر ادغام کنید.
- ۲) آیا برای نوشتن رایانامه از یک ساختار معین پیروی می‌کنید؟ در صورت مثبت بودن پاسخ، آن ساختار را توضیح دهید. در غیر این صورت، چرا از یک ساختار معین استفاده نمی‌کنید؟
- ۳) رایانامه‌های دریافتی را با چه سرعتی مطالعه می‌کنید؟
- ۴) معمولاً کدام بخش از یک رایانامه توجه شما را بیش از سایر بخش‌ها به خود جلب می‌کند؟ آیا همواره کل رایانامه را می‌خوانید؟

\*\*\*\*\*

بعضی افراد به اقتضای حرفه خویش گاهی اوقات تا ۴۰ درصد اوقات خود را صرف نوشتن و خواندن رایانامه می‌کنند. با توجه به این موضوع، رایانامه‌ها باید به طور واضح نوشته شوند تا اطلاعات به راحتی در اختیار گیرنده قرار گیرد و او را به ادامه خواندن ترغیب نماید. رایانامه شما نباید صرفاً از یک پاراگراف طولانی حاوی چند جمله طولانی تشکیل شده باشد. برای خواندن آن نیز خود را جای گیرنده قرار دهید و از دیدگاه او به رایانامه خود نگاه کنید.

در این فصل خواهید آموخت که چگونه:

- یک رایانامه طرح ریزی کنید.
- رایانامه را از دید یک گیرنده بنویسید.
- اطلاعات را به واضح‌ترین و از لحاظ منطقی و دستور زبان انگلیسی به بهترین شکل ممکن تنظیم کنید.
- به طور مختصر بنویسید و از جملات کوتاه استفاده کنید.
- از پیش آمدن و بروز ابهام دوری کنید.

<sup>1</sup> John Fraser-Robinson



### ۲-۳ رایانامه را به خوبی طرح ریزی کنید و نسبت به گیرنده حساس باشید

با نوشتن مطالب مناسب، گیرنده را نسبت به خواندن رایانامه ترغیب کنید. برای این منظور در مورد مسائل زیر فکر کنید:

- هدف من از نوشتن رایانامه چیست؟
- گیرنده رایانامه چه کسی است؟
- گیرنده از لحاظ علمی در چه مرتبه‌ای قرار دارد؟ تا چه اندازه باید رسمی رفتار کنم؟
- مشغله کاری گیرنده چقدر است؟ چگونه می‌توانم توجه او را به خود جلب کنم؟
- گیرنده تا چه اندازه در جریان موضوع من قرار دارد؟
- گیرنده برای پاسخ دادن به چه اطلاعاتی نیاز دارد؟
- چرا گیرنده باید به درخواست من پاسخ دهد؟
- پاسخ احتمالی گیرنده چیست؟

درخواست خود را به صورتی بنویسید که نشان دهد شرایط گیرنده را درک می‌کنید. همچنین در صورت امکان منافع او نیز تامین خواهد شد.

در خصوص برداشت‌های احتمالی گیرنده از نامه خود نیز فکر کنید. پیام شما ممکن است تعابیر متعددی داشته باشد. آیا پیام شما گیرنده را برآشفته می‌سازد و آن را نوعی توهین به خود تلقی می‌کند، یا اینکه شفافیت پیام به گونه‌ای است که گیرنده به طور کامل به منظور شما پی خواهد برد؟ همچنین در خصوص منافع گیرنده در صورت رسیدگی به درخواست خود نیز فکر کنید. در مورد کسانی که دائماً در تماس با آنها هستید نیز نباید انتظار داشته باشید که پیشاپیش از علت ارسال پیام شما آگاه باشند. برای آشنایی بیشتر با نحوه نوشتن رایانامه و نقد کار گیرنده به فصل ۱۰ کتاب مراجعه کنید.

### ۳-۳ رایانامه را با یک عبارت احترام ساده (نام گیرنده + Dear) شروع کنید

شروع رایانامه با عبارات احوال‌پرسی مانند hi یا good morning یا بدون استفاده از عبارت احترام کمکی به شناخت فرستنده نمی‌کند. با توجه به اینکه گیرنده قادر است ابتدای رایانامه را بدون باز کردن آن بخواند، بنابراین با عدم مشاهده نام خود ممکن است چنین تصور کند که این نامه برای او ارسال نشده یا اینکه یک هزنامه است و آن را حذف کند.

عبارت احترام شروع دوستانه‌ای به رایانامه می‌دهد و نقش آن مانند گفتن سلام در آغاز یک تماس تلفنی است. عبارت احترام یک عبارت دو کلمه‌ای است که خواندن آن کمتر از یک ثانیه وقت می‌گیرد. با این حال چنانچه از طریق رایانامه به طور دائم با فردی در تماس هستید و گیرنده از نوشتن عبارت احترام صرف‌نظر می‌کند، شما نیز می‌توانید از ذکر آن در ابتدای نامه خودداری کنید.

**۳-۴ تصور کنید هیچکس بیشتر از اولین جمله یا اولین پاراگراف رایانامه شما را نمی‌خواند**

خوانده شدن رایانامه به چند عامل وابسته است که مهمترین آنها شناخت گیرنده از شما، علاقه‌مند بودن او به موضوع و در نهایت داشتن وقت آزاد برای این کار است. در صورت باز کردن رایانامه، خواندن دو سطر اول آن چندان دور از انتظار نیست؛ اما پیش‌بینی خواندن کامل آن چندان ساده نیست. بنابراین دو جمله اول رایانامه را چنان واضح و شفاف بنویسید که گیرنده به سرعت متوجه درخواست شما شود. اگر تصور شما این است که گیرنده فقط اولین جمله نامه را می‌خواند، تمام توان خود را صرف نوشتن آن جمله کنید.

**۳-۵ نام خود، زمان و مکان قبلی ملاقات با گیرنده را یادآوری نمایید**

در رایانامه می‌توانید نام خود، زمان و مکان قبلی ملاقات با گیرنده را یادآوری کنید.

My name is Heidi Muller and you may remember that I came up to you after your presentation yesterday. I asked you the question about X. Well, I was wondering ...

همچنین می‌توانید بدون ذکر نام خود، با دادن یکسری اطلاعات حافظه گیرنده را فعال کنید.

Thanks for the advice that you gave me at dinner last night. With regard to what you said about X, do you happen to have any papers on ...

**۳-۶ در صورت نداشتن تماس قبلی با گیرنده، دلایل خود را از نوشتن رایانامه بیان کنید**

دلایل خود را برای نوشتن رایانامه تشریح کنید. چون گیرنده قبل از باز کردن نامه، نام شما را مشاهده کرده است، بنابراین از ذکر مجدد آن خودداری کنید. برای درک این موضوع مثال‌های زیر را بررسی کنید:

I would like to have permission to quote part of the experimental from the following paper. I am planning to use the extract in my PhD thesis. I will of course acknowledge the journal, the author ...

I attended your presentation last week. Could you kindly give the link to the online version. Thank you. By the way I really enjoyed your talk. It was very interesting and also very pertinent to my field of research which is ...

توجه کنید که چگونه در مثال‌های بالا اطلاعات ضروری بلافاصله بیان می‌شوند. در چنین شرایطی چنانچه گیرنده بعد از سطر دوم از ادامه خواندن صرف‌نظر کند، باز هم در جریان موضوع نامه قرار می‌گیرد. برعکس، در مثال‌های زیر گیرنده حتی با خواندن دو سطر اول نامه نیز متوجه دلایل شما از ارسال آن نمی‌شود.

I attended your presentation last week. I really enjoyed your talk. It was very interesting and also very pertinent to my field of research, which is hydro-energy robotics, i.e. water powered robots. What I found particularly relevant, and which I think our two lines of research have in common, is ... Anyway, the reason I am writing is to ask if you could kindly give me the link to the online version.

My name is Ibrahim Ahmed Saleh and I am a second-year PhD student at the University of Phoenix. My current research activity can be divided into two broad

areas. My first line research investigates a question of global governance ...

### ۷-۳ گیرنده و درخواست خود را به طور کاملاً واضح مشخص کنید

رایانامه زیر با اشکالاتی همراه است:

Dear Sirs,

I am an enthusiastic and motivated 24 year-old Electronics Engineer with a special interest in RF. I have spent the last six months doing an internship at XTX Semiconductors Inc in Richmond. This internship was part of my Master's and regarded the characterization and modeling of a linear power amplifier for UMTS mobile handsets. While at XTX I studied linear power amplifier architectures and worked on RF measurements. I will be getting my Master's diploma in March next year. Thank you for your time and consideration.

Best regards

Kim Nyugen

در این رایانامه، کیم جزئیات کار را به طور خلاصه و با بیانی شفاف تشریح کرده است؛ با این حال در دو مورد، یعنی نوشتن نام گیرنده و مشخص کردن درخواست خود به درستی عمل نکرده است. در این نامه درخواست کیم کاملاً واضح نیست: آیا ایشان به دنبال یک فرصت شغلی است یا اینکه قصد انجام کارورزی در آن مؤسسه را دارد. علاوه بر این گیرنده رایانامه نیز معلوم نیست که در این خصوص باید به ترتیب مدیر منابع انسانی و مسئول آموزش را مشخص می‌کرد.

گیرنده را به طور خاص مشخص کنید. بررسی‌ها نشان می‌دهند که با خطاب قرار دادن گیرنده، حس مسئولیت‌پذیری او بیشتر تحریک شده و به پاسخ دادن بیشتر ترغیب می‌شود. در مقابل چنانچه به سادگی از عبارت Dear Sir استفاده کنید، احتمال پاسخ‌گویی به نامه شما به شدت کاهش می‌یابد. بنابراین یکی از راه‌های رسیدن به هدف خود، یعنی پاسخ گیرنده، نوشتن نام گیرنده و مشخص کردن درخواست است. برای این منظور نام کامل گیرنده را از طریق مراجعه مستقیم به وبسایت دانشگاه یا محل کار ایشان بدست آورید و علت ارسال نامه را به طور واضح تشریح کنید. با این توضیحات کیم می‌توانست نامه را با یکی از جملات زیر شروع کند:

I am interested in applying for the post of junior scientist advertised on your website.

I would like to apply for a placement in your summer school.

در صورت رعایت کلیه اصول نگارش یک رایانامه و عدم دریافت پاسخ آن پس از ۱۰ روز یا در این حدود، ممکن است نامه باز یا خوانده نشده باشد. در این حالت به دلیل وابستگی آینده شما به انجام این کارورزی، با یک تماس تلفنی از نتیجه درخواست خود آگاه شوید.

### ۸-۳ در بین گیرندگان رایانامه، شخص مورد نظر خود را مشخص کنید

در صورتی که فرد مورد نظر شما در فهرست گیرندگان یک رایانامه است و افراد آن گروه روزانه تعداد زیادی رایانامه دریافت می‌کنند که به طور خاص متعلق به همه آنها نیست؛ یک روش خوب،

ذکر نام شخص مورد نظر در آغاز نامه و بیان دلایل خود از ارسال نامه به ایشان است. با این کار سایر افراد از خواندن آن نامه خودداری می‌کنند و با اطمینان بیشتری پاسخ خود را دریافت خواهید کرد.

### ۳-۹ اطلاعات ضروری را با یک روال منطقی بیان کنید

رایانامه زیر به مسئول برگزاری یک کنگره ارسال و در آن تقاضای پذیرش با تأخیر مقاله شده است.

Dear Session Organizers

At the moment we are not able to submit the draft manuscript within the deadline of 10 October for the SAE Magnets Congress.

The paper is the following:

Manuscript #: 08SFL-00975

Paper Title: Rejection System Auto-Control for a Hybrid BX Motor

Authors: Kai Sim, Angel Sito, Freidrich Sommer, University of Rochdale; Gertrude Simrac, Kaiser Ko, Mangeti Industries S.p.a.

We are very sorry but we underestimated the overall effort required to collect the results to include in the paper.

We would be very grateful to you if we could obtain a delay of a couple of weeks for the draft submission.

We are confident that we will be able to complete and submit the draft manuscript by 21 October.

Best regards

برگزارکنندگان یک کنفرانس در هفته منتهی به برگزاری آن، صدها رایانامه دریافت می‌کنند. با توجه به اینکه موفقیت یک کنفرانس به تعداد افراد شرکت‌کننده و مقالات ارائه‌شده وابسته است، لذا برگزارکنندگان احتمالاً همه نامه‌ها را بررسی می‌کنند؛ با این حال نسبت به مقاله‌های پذیرفته‌شده حساسیت بیشتری خواهند داشت. هنگام نوشتن نامه به مسئولان برگزاری یک کنفرانس (یا سردبیر یک مجله) برای تمدید مهلت ارسال مقاله، بلافاصله آخرین فرصت ارسال را نیز جویا شوید.

در نهایت اینکه برای بیان درخواست خود نیازی به نوشتن اطلاعات زیادی نیست و نباید گیرنده را مجبور به خواندن مطالب اضافی کنید. با این توضیحات، نامه بالا را می‌توانید با اختصار بیشتری به صورت زیر بنویسید:

I would like to request a delay in submission of manuscript #: 08SFL-00975 until 21 October. I hope this does not cause any inconvenience. Best regards.

از نظر شما ممکن است این شیوه نگارش نسبتاً صریح و غیرمؤدبانه باشد؛ در حالی که گیرنده به دلیل صرف تنها چند ثانیه برای مطالعه آن، بسیار سپاسگزار خواهد شد. در ادامه نامه کوتاه دیگری را مشاهده می‌کنید که در آن بلافاصله اطلاعات ضروری به شکل واضح‌تری بیان شده است:

I inadvertently submitted my manuscript #08CV-0069 for the SAE Magnets Congress, as an "Oral only Presentation" instead of "Written and Oral