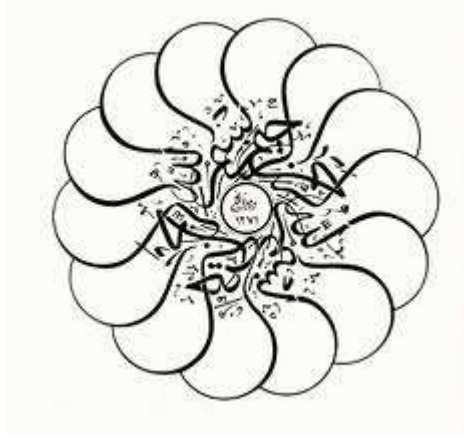




سازمان حج و زیارت

اداره آموزش و مطالعات

مکاتبات اداری و گزارش نویسی

ویژه کارگزاران حج ۱۳۹۲

نگارنده: دکتر محمد ابراهیم حیدری

۱) \* زبان گفتاری با کاستی و نادرستی هایش نمی تواند پیوندی پایدار و استوار بیافریند.

۲) \* برای پیوند پایدار و استوار باید از زبان نوشتاری استفاده کرد.

۳) \* برای نوشتن نامه ، گزارش یا مقاله باید از زبان معیار استفاده کرد.

**برای نوشتن نامه ، زبان ادبی مورد استفاده قرار نمی گیرد.**

زبان ادبی زبان شعر است و برای نوشتن نامه نباید مورد استفاده قرار گیرد.

زبان نامه – زبان علمی و زبان رسمی هم نیست.

زبان نامه زبان عامیانه و محاوره ای هم نیست.

**زبان نامه زبان معیار است.**

۴) \* زبان معیار ، زبانی است که بین همه فارسی زبانان تحصیل کرده مشترک است زبانی است شفاف ، روشن و ساده بدور از

واژگان مبهم ، پیچیده و نامأنوس جملات کوتاه است و از تکلف و تصنع بدور !

۵) \* برای نوشتن یک نامه چهار گام باید برداشت :

گام اول : اندیشیدن درباره موضوع نامه است .

گام دوم : پیوند کردن و مرتب کردن فکر و اندیشه است که از کجا شروع کنیم و به کجا ختم نمائیم.

گام سوم : نوشتن نامه است.

**گام چهارم : ویرایش و بازخوانی آن است.**

۶) \* اثر یک نامه خوب وقتی مشخص می شود که در برآوردن نیاز نویسنده آن ، نقش داشته باشد.

۷) \* نوشته در ایران ، جنبه سند دارد و نامه رسمی اداری سند اداری محسوب می شود.

۸) \* در نامه نوشتن باید از القاب فرد مخاطب پرهیز کنیم و ژاژ خایی و تعارفات بیهوده را کنار بگذاریم .

اصلاً نامه ای که به یک اداره می نویسید لازم نیست نام رئیس آن اداره نوشته شود.

فقط بنویسید : ریاست محترم سازمان حج و زیارت      یا      ریاست محترم سازمان اوقاف و امور خیریه

و همچنین از آوردن عبارات زیدعزه ، دامت برکاته ، و دامت توفیقاته و امثال آن پرهیز کنید.

۹)\* سعی کنید در نوشتن نامه ها معادل فارسی کلمات و اصطلاحات عربی را بیاورید.

مثلاً به جای مرقومه بنویسید نامه

به جای عطف به نامه شماره ..... بنویسید بازگشت به نامه شماره .....

به جای علیحده بنویسید جداگانه

به جای منتخب بنویسید برگزیده

به جای با تعمق بنویسید با ژرف نگری

به جای حاشیه بنویسید هامش

۱۰)\* چگونه یک نامه خوب بنویسیم؟

الف : پیش از نوشتن نامه فکر کنیم.

ب : احساس مسئولیت کنیم و با صراحت بنویسیم.

ج : احتیاج خواننده نامه را در نظر بگیریم ( خواننده که به سابقه امر آگاهی ندارد)

د : مخاطب را بشناسیم .

هـ: به تنظیم مطالب اهمیت دهیم .

و : واژگان مناسب به کار ببریم.

ز : در صورت لزوم نامه را پارگراف بندی کنیم.

۱۱)\* بعضی اداره ها مثل اداره های ارتش در نامه

حروف ( از ) و ( به ) را در عنوان نامه به کار می برند .

مثلاً از گردان ..... به گروهان ..... و می توان ازین شیوه در نامه های اداری استفاده نکرد.

۱۲)\* اجزای اصلی نامه عبارتند از :

سربرگ نامه ( لوگو ) یا آرم نامه یا سرلوحه نامه .

بعد عنوان نامه ، آغاز نامه ، متن نامه ، پایان نامه.

مهر و امضاء ، رونوشت ها و نشانی نویسنده نامه .

۱۳)\*در نامه هایی که ما به زبان فارسی می نویسیم بهتر و روان تر همان ( به نام خدا ) صحیح است .

\* سر بر گها چاپی است اما تاریخ ، شماره و پیوست آن باید تایپ شود.

\*دقت کنید : برای نامه حتماً شماره صفحه بگذارید.

\*و تعداد صفحات پیوست را هم بنویسید یعنی بنویسید ۳ صفحه پیوست دارد. ( برای مسائل حقوقی و امنیتی بسیار مهم است ) .

\*نامه بدون شماره ، تاریخ و مهر و امضاء رسمیت ندارد .

- نامه های داخل اداره و سازمان مهر لازم ندارد.

- برای همه نامه ها ( عنوان نامه ) لازم نیست گاهی وقتها ضرورت دارد مثل بخشنامه ها که باید عنوان بخشنامه معلوم باشد .

- نامه باید آغاز و انجام خوبی داشته باشد یعنی حسن مطلع و حسن مقطع داشته باشد زیبا شروع شود و زیبا به اتمام برسد.

بینید چقدر غزلیات سعدی ( علیه الرحمه ) زیبا شروع شده است .

به جهان خرم از آنم که جهان خرم از اوست عاشقم بر همه عالم که همه عالم ازوست

هر که دلارام دید از دلش آرام رفت چشم ندارد قرار هر که درین دام رفت

دیدار یار غایب دانی چه ذوق دارد ابری که در بیابان بر تشنه ای بیارد

\*پس باید در ابتدا و انتهای نامه واژگان مناسب به کار ببریم

هر چقدر نامه ساده و روشن و دقیق نوشته شود به هدف نزدیکتر است و ( اظهار فضل ) نویسنده در نامه درست نیست

و در نامه های اداری اصلاً مؤثر نیست. منظور نامه های اداری ساده نویسی و درک مطلب است .

\*مهمترین بخش نامه متن نامه است و نباید از متن به حاشیه کشیده شویم و به قول استادمان :

الا یا ایها الطلاب ناشی      علیکم بالمتون لا بالحواشی

متن نامه نباید مفصل باشد و نه باید مختصر و موجز .

رعایت اطناب و ایجاز در نوشتن نامه بسیار مهم است .

\*همه نامه ها رونوشت نمی خواهد باید در آوردن رونوشت دقت کرد.

\*آوردن عنوان دکتر ، مهندس ، حجت الاسلام پیش از نام و نام خانوادگی امضاء کننده نامه درست نیست.

(۱۴)\*نامه نباید بالحنی خشن و آمرانه و دستوری باشد بلکه باید با آهنگی صمیمی ، نرم و متعادل نوشته شود به گونه ای که مخاطب آن خواسته را درخواست خودش پندارد

متن نامه نه باید با غرور و تکبر نوشته شود و نه تواضع و تملق.

(۱۵)\*وقتی نامه به پایان رسید باید ویرایش شود منظور از ویرایش نامه عبارتند از :

الف : تصحیح املائی و انشایی نامه

ب : نشانه گذاری و سجاوندی ( عبارات نامه حتماً در جای خود از نقطه ، دو نقطه ، سه نقطه ، ویرگول ، نقطه ویرگول ، گیومه ، علامت سوال ، علامت تعجب ، پاراگراف استفاده شود .

ج : تجدید نظر کلی در نامه شود .

پس از تایپ کردن هم یکبار با دقت خوانده شود. و اگر حذف و اضافه ای لازم داشت صورت گیرد.

(۱۶)\*در نامه های اداری در حاشیه آن چیزی نباید نوشت.

از واژه های هم معنی و تکراری که حشو و زاید است استفاده نشود .

از جملات عامیانه و محاوره ای استفاده نشود.

مثل : جیم شد ، قات زد ، دودره کرد ، گیرداد ، زد به چاک

(۱۷)\*رعایت مخاطب نامه بشود .

آیا نامه به مافوق است . آیا به هم سطح خود می نویسید یا به مادون خود ، به فرزندان ، به کارمندان به شاگردان -

چون که با کودک سروکارت فتاد      پس زبان کودک باید گشاد

|                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| آن که عقلش هندسه گیتی کند    | چون به طفلی می رسد تی تی کند |
| آن که می گویم به قدر فهم تست | مردم اندر حسرت فهم درست      |
| عالمی خواهم ازین عالم به در  | تا به کام دل کنم سیری دگر    |
| هر که را اسرار حق آموختند    | مهر کردند و دهانش دوختند     |
| عارفان که جام حق نوشیده اند  | رازها دانسته و پوشیده اند    |
| بر لبش قفل است و بر دل رازها | لب خموش و دل پر از آواها     |
| در نیابد حال پخته هیچ خام    | پس سخن کوتاه باید والسلام    |

(۱۸)\* در نامه ها باید دقت شود کلمات را ( غلط ننویسیم ).

مثلاً تا می شود از همزه ، تشدید و تنوین استفاده نشود.

مثلاً آیین نامه بنویسیم نامه ی ، اداره ی

یا گاهاً ، تلفناً ، تلگرافاً نیاوریم جاناً ، زبناً ، دوماً هم غلط است

یا از آوردن ( ال ) جلوی کلمات فارسی پرهیز کنیم .

مثل : حسب الفرمایش ، حسب الخواهش ، ممنوع الپرواز

یا کلمات فارسی را با ( ات ) عربی جمع ننبدیم .

مثل گزارشات ، پیشنهادات ، فرمایشات

بعضی از کلمات باید چسبیده به هم نوشته شود :

مثل کتابخانه ، گلخانه ، شاهنامه و روشندل ، باغچه و بعضی کلمات نباید چسبیده به نوشته شود .

مثل گل سر ، دانشسرای عال ، وزارت خارجه ، آیین نامه ، شکست پذیر

باید مطابقت فعل با فاعل شود.

مثل : علی و دوستش به دانشگاه رفتند.

اگر غیر جاندار باشد می توان فعل را مفرد آورد :

برگهای درختان زرد شد ، شیشه ها شکست ، روزها سپری شد.

هرگاه نهاد اسم جمع باشد مثل ملت ، گروه ، دسته فعل مفرد می آید :

مثل : ملت ایران از حق خود دفاع می کند ، ایل کوچ کرد ، گله آمد.

(۱۹)\*در نوشتن نامه باید از واحد شمارش استفاده کرد.

برای ماشین آلات      دستگاه

برای کاغذ      بند

برای کتاب      جلد

برای آهن آلات      شاخه

برای قنات      رشته

برای قالی و پتو      تخته

(۲۰)\*گرچه پیش نویس نامه از ارکان نامه اداری محسوب نمی شود اما آن که پیش نویس نامه را تهیه می کند

مهم است باید امین و متخصص باشد.

(۲۱)\*قبل از نوشتن نامه نکات مهم و کلیدی باید یادداشت برداری شود ، بعد از آن پیش نویس گرفته شود

سپس موضوع ، مقدمه ، متن و نتیجه نامه تدوین شود آنگاه خلاصه برداری شود ، مطالب زاید و تکراری حذف گردد

سپس پاکنویس و تایپ شود.

(۲۲)\*در نوشتن نامه باید از موضوع آن آگاهی کامل داشته باشیم ، به آنچه می نویسیم اعتقاد داشته باشیم رعایت عفت

کلام داشته باشیم و از تملق و چاپلوسی پرهیز کنیم بقول جلال آل احمد : ( مبادا قلمت به نا حق بگردد و حروف در دست من و

شما بشود ابزار کار شیطان !اگر می فروشی همان به که بازوان خود را بفروشی نه قلم خود را ).

(۲۳)\*در گزارش نویسی هم انتخاب موضوع اولین گام اساسی است ، باید موضوع مورد علاقه باشد.

سپس مطالب را گردآوری می‌کنیم باید بتوانیم به منابع دسترسی پیدا کنیم، بعد از آن طرح ریزی و دسته‌بندی می‌کنیم سپس اطلاعات را جمع‌آوری و تدوین و عرضه می‌کنیم.

(۲۴)\*در تهیه گزارش مهمترین راه گردآوری اطلاعات:

الف: تحقیق مشاهده ای

ب: تحقیق عمومی

ج: تحقیق کتابخانه ای و اینترنتی است

(۲۵)\*در قسمتهای مختلف گزارش نباید تناقض باشد

نباید نقل قولها تحریف شود

نباید اظهار نظرهای کمی بدون آمار، ارقام و جدول باشد

نباید گزارش دهنده حدس و گمان خود را بیاورد

نباید احساس و عقیده خود را در گزارش دخالت دهد

(۲۶)\*چون گزارش مبنای داوری و تصمیم‌گیری دارد و با آبروی افراد و سازمانها سروکار پیدا می‌کند باید با امانت کامل

دقیق، با وسواس، مستدل و منطقی و خدا پسندانه ارائه شود.

(۲۷)\*نامه و گزارش باید زیبا تهیه شود

با تایپ زیبا، حاشیه زیبا، کاغذ و جوهر زیبا و با خط زیبا باشد، حتی پاکت و تمبر آن هم باید زیبا باشد و خوش ذوقی و زیبای پسندی ایرانی در آن دخالت داشته باشد.

(۲۸)\* نامه در آرامش چهارمقاله عروضی (آرد نماند)

**باتشکر از مرکز آموزش علمی کاربردی حج و زیارت استان لرستان که در تهیه این جزوه ما را یاری کردند.**