جزوه آموزشی

آیین نگارش مکاتبات اداری

فصل اول

ارتباطات :
ارتباطات چیست ؟
ارکان یا عناصر ارتباط :
پیام دهنده
پیام گیرنده
اصل پیام
وسیله ارتباط
بازخورد

انوع ارتباط
یک جانبه
دو جانبه
موانع ذاتی ارتباطات میان افراد و چگونگی غلبه بر آنها :

ادارکی
اجتماعی

شبکه ارتباطی
روش های بهبود ارتباطات

ارتباطات به عنوان فلسفه وجودی نوشتن

قبل از ورود به اصل موضوع ناگزیر به ذکر مقدمه ای پیرامون ارتباطات می باشم . گرچه بیان واژه ارتباطات در این جا ممکن است قدری دور از ذهن و شاید هم خالی از معنی باشد ؛ اما با کمی دقت ، نزدیکی و ارتباط آن را با مطالب مورد بحث ملاحظه خواهید فرمود .

ارتباط چیست ؟

ارتباط در لغت ، ربط دادن پیوستن چیزی به چیز دیگر معنی شده است . ارتباط واژه ی عربی و از باب افتعال بوده و جمع آن ارتباطات است . در تعریف آن آمده است : ارتباط را می توان جریانی دانست که در طی آن دو نفر یا بیشتر به تبادل افکار ، نظرات ، احساسات و عقاید خود می پردازند و از طریق به کاربردن پیام هایی که معنایش برای کلیه آنها یکسان است ، به انجام این امر مبادرت ورزند و در جای دیگر در بیان ارتباطات گفته شده : ارتباط عبارت است از فن انتقال اطلاعات ، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر . به طور کلی هر فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران و انتقال پیام های خود به ایشان از وسایل مختلف استفاده می کند . مثلاً وقتی انسان با نگاه یا لبخند نشاط خود را به دیگری نشان می دهد ؛ یا هنگامی که شخصی به شخص دیگر صبح به خیر می گوید ؛ با بیان شفاهی دوستی و صمیمیت خویش را به او می فهماند . به همین ترتیب ، موقعی که انسان به انسان دیگری نامه می نویسد ، با بیان کتبی مقصود خود را به نظر او می رساند و با وی ارتباط برقرار می سازد . بدون شک ارتباط در شکل ها و از دیدگاه های گوناگون تعریف گردیده و در مجموع بیانگر این واقعیت است که ، ارتباط شکل گیری جوامع و گرداننده چرخ های عظیم آن و نهایتاً لازمه زندگی است .

بشر برای ایجاد ارتباط با سایر هم نوعان خود از وسائل مختلفی استفاده نموده است . در آغاز از ایماء و اشاره و به تدریج از زبان ، آتش و دوده ، فریاد ، صدای طبل و پیک و سپس از نوشته سود جسته است . درجوای این وسائل همواره در جستجوی وسائل دیگری برای انتقال اطلاعات بوده که همین امر موجب اختراع وسائل جدید ارتباطی شده است . امروز براثر توسعه تکنولوژی دگرگونی فوق العاده ای در سیستم ارتباطات به وجود آمده تا آنجا که ارتباطات به ع نوان اصلی از اصول زندگی مورد بحث بوده است . به عنوان مثال می توان گفت : اخبار و اطلاعات در یک لحظه از زمان به سراسر گیتی مخابره می شود .

1 ـ فرهنگ فارسی ـ دکتر معین
2 ـ وسایل ارتباط جمعی و رشد ملی ـ دکتر ابراهیم رشیدپور
3 ـ وسایل ارتباط جمعی ـ دکتر کاظم محمدنژاد

ارکان یا عناصر ارتباط :

لازمه استقرار ارتباط وجود پنج رکن اساسی آن می باشد . ارکان ارتباط که به آنها عناصر ارتباط نیز گفته می شود به قرار زیر است :

پیام دهنده (منبع) = برقرار کننده ارتباط
گیرنده پیام (مخاطب) = دریافت کننده ارتباط
اصل پیام = محتوی و آنچه که به خاطر آن ارتباط برقرار شده است .
وسیله ارتباط = ابزاری که به وسیله آن ارتباط برقرار می شود .
آثار یا بازخورد = آنچه در اثر استقرار ارتباط به وجود می آیند .

گرچه بدون حضور یک یا چند عنصر از عناصر فوق استقرار ارتباط مصداق نخواهد داشت ؛ با این توصیف لازم است که هر یک از عناصر مزبور وظیفه و رسالتی را که برعهده دارند به خوبی به انجام برسانند تا ارتباطی خوب و منطقی برقرار شود . در نتیجه نیل به هدف و یا اهداف ارتباطی به آسانی مقدور گردد . عناصر فوق با ترتیبی خاص در دوری اجتناب ناپذیر با هم مرتبط شده و آثاری ویژه در یکدیگر باقی می گذارند . به مجموعه حاصل از دور عناصر ارتباط و تاثیر متقابل آنها در یکدیگر گردونه ارتباط گفته می شود . اینک برای روشن شدن بیشتر مطلب درباره هر یک از عناصر فوق الاشاره به طور اختصار توضیحی داده می شود .

پیام دهنده (منبع)

پیام دهنده در حقیقت همان برقرار کننده ارتباط می باشد . پیام خود را با هدفی خاص ـ یک درخواست دستور ، خبر و گزارش یک واقعه با استفاده از علائم یا کلام ـ به صورت گفتار و نوشته ، به طور حضوری و با استفاده از رابط و یا وسیله ای خاص همانند ، تلفن ، رادیو ، تلویزیون ، تلگراف ، تلکس ، فاکس مایل و یا به وسیله پیک به پیام گیرنده منتقل

گیرنده پیام

فرد و یا افراد و یا گروهی می باشند که پیام به خاطر و برای آنها ارسال گردیده است . گیرنده پیام ممکن است یک شخصیت حقیقی ، یک گروه اجتماعی و یا جامعه ای خاص و حتی برای جامعه بشریت در تمام جهان باشد .

اصل پیام

همان چیزی است که ارتباط به منظور انتقال آن برقرار گردیده است . پیام ممکن است انتقال اطلاعات و اخبار ، فرمان و درخواست و ... باشد که به اشکال مختلف مانند علایم ، گفتار ، تصویر و نوشته منتقل می شود .

وسیله ارتباط

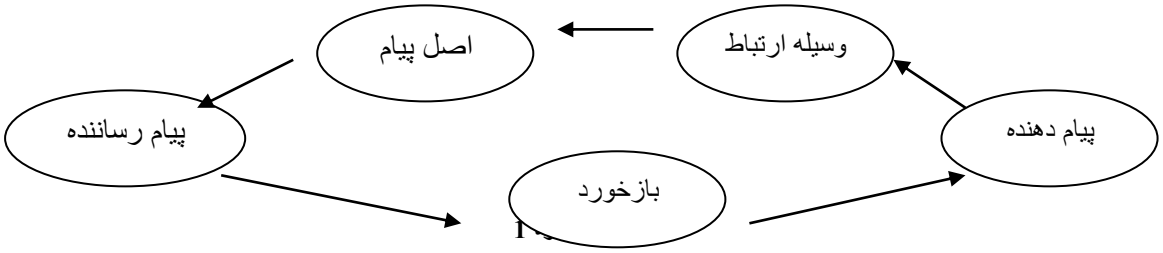
منظور ابراز و وسایلی می باشد که در ارسال پیام و دریافت آن دهنده و گیرنده پیام را کمک می نماید . این وسایل به دو گروه اصلی و کمکی تقسیم می شوند . وسایل اصلی همانند گفتار و نوشتار و تصاویری از علایم می باشد . وسایل کمکی به دستگاه یا وسیله ای اطلاق می شود که پیام دهنده به پیام گیرنده منتقل می شود . این گونه وسایل در زمان حال بسیار زیاد بوده که انواع متداول تر آن عبارتند از : تلفن ، رادیو ، تلویزیون ، تلکس ، تلگراف ، فاکسی مایل و ... می باشد .

یادآورست که در گذشته ای نه چندان دور و حتی در حال حاضر از وجود افراد به عنوان پیک و یا نامه رسان برای ارسال پیام استفاده به عمل می آید .

آثار یا بازخورد

طبق یک اصل کلی : هر عملی را عکس العملی است مساوی و مخالف جهت آن . بدون شک ارسال پیام در ایجاد ارتباط یک عمل می باشد . به عکس العمل به وجود آمده در نتیجه آن بازخورد گفته می شود . در برخی از انواع ارتباط پیام دهنده منتظر دریافت و تأثیر و تأثر به وجود آمده در مخاطب می باشد تا براساس آن نسبت به تصمیم گیری درباره ارسال بقیه پیام و یا پیام های دیگر خود اقدام نماید . این حرکت و تأثیر و تأثر نظام دور گونه ای را به وجود می آورد که آن را اصطلاحاً گردونه ارتباط می نامند (تصویر شماره 1)

بحث آثار پیام و یا بازخورد ، خود موضوعی است در خور تأمل و امعان نظر زیرا در تمام شئون زندگی وجودی ملموس دارد . برای مثال : رفتار دیگران نسبت به ما بازخورد رفتار ما می باشد . مثلاً فردی در اجتماع از احترام فوق العاده ای برخوردار است ، قدر مسلم رفتار خوب و معقولی با همنوعان و اجتماع خود داشته است . برعکس افراد منفور جامعه رفتار غیر اخلاقی با دیگران داشته که بازخورد آن وی را به صورت آدم غیر قابل احترام درآورده است .



در این باره مولانا جلال الدین محمد بلخی در کتاب مثنوی می فرمایند :

گرچه دیوار افکند سایه دراز　　بازگردد سوی او آن سایه باز
این جهان کو هست و فعل ما ندا　　سوی ما آید نداها را صدا

و در جای دیگر می فرمایند :

این جهان کو هست و گفتگوی تو　　چون صدا هم بازآید ، سوی تو

با این وصف پیام دهنده (برگزارکننده ارتباط) در همه احوال می تواند بازخورد پیام خود را پیش بینی نموده و منتظر دریافت عکس العملی مناسب باشد .

انواع ارتباطات

ارتباطات را از جهات متفاوتی می توان تقسیم بندی کرد . اگر بخواهیم ارتباطات را از نظر عکس العمل در محیط استقرار بررسی کنیم ، از طبقه بندی زیر استفاده می شود .

الف ـ ارتباط یک جانبه

اگر عکس العمل گیرنده نسبت به پیام ابراز نشود آن ارتباط را یک جانبه می گویند.

ب- ارتباط دو جانبه

چنانچه محیط استقرار به گونه ای باشد که گیرنده ، عکس العمل ها و نظرهای خود را درباره محتوای پیام به اطلاع فرستنده برساند و عملاً این چنین کند به این نوع ارتباط دو جانبه می گویند .

فرآیند تبادل اطلاعات و انتقال معانی میان دو نفر یا درون یک گروه کوچک را ارتباط میان افراد گویند . مطالعه ارتباط میان افراد بسیار پیچیده است و عناصر ذیل در آن تأثیر دارند .

1. مختصات روانی ، اجتماعی ، فرهنگی افراد در سازمان
2. ماهیت زبان و مسائل مفهومی آن
3. ساختار رسمی و اجتماعی سازمان

4. رویه های ارتباطی نظیر صحبت کردن ، نوشتن و سایر صورت های انتقال به کمک تصویر و رفتار

اما با توجه به اینکه هر یک از ما دنیای اطراف خود را به شکل مخصوصی درک می نماییم ، مشکل است که وضعیت های بحرانی افراد دیگری را که در ارتباط با آنها هستیم به خوبی درک کنیم . بنا بر این باید کانال های ارتباطی را شناخت .

موانع ذاتی ارتباطات به طور عمده عبارتند از :

1 - ادراکی (شناختی) : هر فرد حوادث مربوط به خود را بر حسب زمینه فرهنگی ، اجتماعی و روانی مختص به خودش درک می کند . بنابراین هنگام برقراری ارتباط هر کسی به تصور خود از حادثه یا نقشه ذهنی خود رجوع کرده و در نتیجه موجب پیدایش موانع ارتباطی می شود زیرا نقشه های ذهنی افراد با هم متفاوتند .

2 - اجتماعی : افراد به نقش خود در سازمان های اجتماعی خو گرفته اند چنانچه که مجموع لغات ، اصطلاحات و محدودیت های اجتماعی بررفتار و نیازهای اجتماعی متفاوت آنها در قرارگرفتن ارتباطات اثر بگذارند نوع ارتباط و مشکل می سازد .

3 - ارزش های فرهنگی : خصوصیات فرهنگی متفاوت میان دو قشر خود نوعی مشکل ارتباطی است .

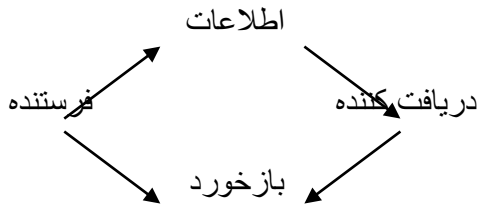
4 - ارزیابی منابع : آیا منبع پیام قابل اعتماد است ؟ آی به واسطه خود پیام می توان منبع آن را معتبر دانست و پیام را پذیرفت ؟

5 - علائم غیر شفاهی و متناقض : کیفیت صدا ، بیان فیزیکی در وضعیت جسمانی می تواند به ارتباط کمک یا آن را مخدوش نماید .

شبکه ارتباطی

همانطوریکه کانال ارتباطات وسیله ای است که از طریق آن اطلاعات و مفاهیم از فرستنده به دریافت کننده انتقال می یابد شبکه اطلاعات در سطح سازمانی انگاره ای برای تماس میان مراکز تصمیم گیری به شمار می رود .

موقعیت ارتباطی که فقط شامل دو نفر است به مدل ارتباط مداری مرسوم است . علاوه بر فرستنده و دریافت کننده مدل ارتباط مداری شامل جریان اطلاعات به طرف دریافت کننده ، جریان بازخور به طرف فرستنده است .



به طور کلی سه انگاره اصلی ارتباطی که توسط صاحبنظران در کاوش های رفتاری حل مسائل به کار برده شده است معرفی گردیده اند که عبارتند از :

1 - دایره ای

2 - زنجیره ای

3 - متمرکز

- انگاره ای که در آن هر نفر در دو سمت خود فردی را برای ایجاد ارتباط دارد ، انگاره دایره ای است

ـ انگاره ای که شبیه انگاره دایره ای ست با این تفاوت که در پایین شبکه ارتباطی دو نفر قراردارند که نمی توانند به جز با یک نفر تماس داشته باشند انگاره زنجیره ای نام دارد .
ـ انگاره ای که در آن یک نفر به علت آنکه کلیه ارتباطات باید با وی انجام شود و یا از طریق او بگذرد دارای موقعیت ممتاز است انگاره متمرکز می نامند .
با استفاده از این انگاره ها گروهی از افراد مأمور حل مسائل می گردند و اطلاعات لازم را برای حل مسائل میان کلیه اعضای گروه توزیع می نمایند .

ـ سرعت (مسائل ساده)	کند	سریع	خیلی سریع
ـ صحت (مسائل ساده)	ضعیف	خوب	خوب
ـ ثبات موقع رهبری	هیچ	کمی مشخص	کاملاً مشخص
ـ متوسط روحیه	بالا	پایین	خیلی پایین
انعطاف در مقابل مسائل	بالا	پایین	خیلی پایین

در بالا تاثیر انگاره های مختلف در حل مسائل گروه های کوچک نشان داده است .

روش های بهبود ارتباطات

بیشتر سوء تفاهم هایی که بین مدیر و کارکنان پیش می آید از عدم شناخت شخصیت مدیر و درک نشدن پیام های مدیر به عنوان یک فروشنده ناشی می شود . شخصیت هر فرد عبارت است از تعبیر و تفسیر دیگران از رفتارهای نسبتاً پایدار وی . مدیران تنها بر بعضی از رفتارها و نگرش های خود آگاهی دارند . حوزه ای که بر ایشان شناخته شده است ، شامل آگاهی از نحوه برخوردشان با افراد و تاثیری که برآنان خواهد داشت می شود . در عین حال قسمتی از شخصیت مدیر برای خودش ناشناخته است بدین معنی که در بعضی از موارد مدیران از نحوه برخوردشان با دیگران آگاهی ندارند . این عدم آگاهی ممکن است به این دلیل باشد که کارکنان به آنان بازخور نمی دهند یا مدیران برای دریافت بازخورهای لفظی و غیرلفظی که واقعاً در محیط وجود دارد هشیاری کافی ندارند .

شخصیت مدیر را رفتارها و نگرش های وی که برای دیگران شناخته شده است و همچنین حوزه ای که برای دیگران ناشناخته است شامل می شود .بنابراین برحسب آنچه که برای خود مدیر یا دیگران شناخته یا ناشناخته است می توانیم شخصیت مدیر را به چهار ناحیه تقسیم کنیم .

خود (مدیر)	
ناشناخته	شناخته
کور	عمومی
ناشناخته	خصوصی

در محیط سازمانی بخشی از رفتار و نگرش های مدیر که برای خودش و همچنین بر دیگران شناخته شده است . ناحیه عمومی یعنی ناحیه شناخته شده برای همه (اعم از مدیر و کارکنان) نامیده می شود

حوزه ای که برای مدیر ناشناخته ولی برای دیگران شناخته شده است را ناحیه کور می نامند . عدم شناخت به دلیل عدم ارائه بازخور از طرف دیگران است و یا ممکن است مدیر توان دریافت بازخورهای لفظی و غیرلفظی را نداشته باشد و یا به اهمیت نداده است .

حوزه ای که برای مدیر شناخته شده ولی برای دیگران ناشناخته است ناحیه خصوصی می گویند زیرا فقط برای مدیر شناخته شده است و مایل به افشای آن برای دیگران نیست یا سایر افراد در سیستم واکنش های لفظی و غیر لفظی مدیر را دریافت نمی کنند .
آخرین حوزه ناشناخته برای خود مدیر و دیگران را ناحیه ناشناخته می نامند و " فروید " آن را " ضمیر ناخودآگاه " یا " نیمه آگاه " نامیده است .
فروید شخصیت را به کوه یخ تشبیه کرده است . از این تمثیل چنین برمی آید که قسمت معینی از شخصیت مدیر ـ که در ضمیر ناخودآگاه قراردارد ـ خیلی برجسته و نمایان است و هر کس که بدان نظر دارد به سختی می تواند کل شخصیت ، سازگاری و ساخت و مختصات آن را دریابد زیرا بیشتر این کوه یخ در ضمیر ناخودآگاه قراردارد و جز با تلاش آگاهانه هرگز نسبت به ساختار بینشی به دست نخواهد آمد . و این بخش که شخصیت ناشناخته مدیر می نامیم بررفتار مدیر در جهت نفوذ بردیگران تاثیر فراوان دارد .

نگارش :
ـ شیوه نوشتن
ـ نشان گذاری

شیوه نوشتن

شیوه نوشتن شامل چند قاعده است و مراعات آنها نه تنها کار نویسنده و خواننده را آسان می کند ، بلکه سبب زیبایی نوشته می شود این قواعد که اکنون کمابیش پایگاهی بین المللی دارند . دو موضوع اصلی را در بر می گیرد :
ـ واژه بندی
ـ نشان گذاری
برای نتیجه گیری بهتر نگاهی به نمودار سیر تدوین نوشته می اندازیم ، همانگونه که ملاحظه می گردد جمله از اجتماع چند واژه ساخته شده است که واژه ها خود از ترکیب چند حرف شکل
می گیرند . جمله ها در ترکیبی معین ، بند یا پارگراف را به وجود آورده اند ، بندها به وجود آورنده صفحه اند و از تجمع صفحات نامه ها ، بخش نامه ها ، دستورالعمل ها ، صورت جلسه ها ، گزارش ها ، مقاله و بالاخره کتب به وجود می آید .
برای سهولت در امر مطالعه به شرح هر یک از قواعد مزبور تحت عنوان ساخت جمله و نشان گذاری می پردازیم .

ساخت جمله

جمله عبارت است از کوچکترین واحد کلام که دارای مفهوم و معنی باشد ، در تعریفی دیگر درباره جمله آمده است هرگاه چند کلمه با یکدیگر مرکب شوند و میان آنها باشد آن را جمله گویند .

مراحل ساخت جمله

برای ساخت و تدوین جمله به طور اصلی قدم هایی که بایستی برداشته شود عبارتند از :
ـ انتخاب واژه
ـ تنظیم واژه
ـ تطبیق با دستور زبان

انتخاب واژه : انتخاب واژه به میزان دانش ، تجربه ، شخصیت ، سلیقه و ورزیدگی نویسنده بستگی دارد . ولی یک کلی را باید در نظر داشت و آن توجه به موضوع نامه و میزان اطلاعات مخاطب

آن است . بنابراین در نظر گرفتن جمع جهات و ژرف نگری در انتخاب واژه ها از ضروریات این مرحله از کار است .
تنظیم واژه ها : برای ساخت و تدوین جمله واژه هایی را که از هر جهت و مر بابت مناسب تشخیص داده شده در کنار هم قرار می دهیم تا مفهوم مور نظر به دست آید . چنانچه این واژه ها با نظمی منطقی تنظیم گردیده و در جای مناسب خود در جمله قرار گیرند . جمله دارای محتوا و در نتیجه دارای پیام کامل و موثر از طرف نویسنده برای مخاطب می باشد .
تطبیق با دستورزبان : همانطوریکه قبلاً بیان گردید برای تدوین یک جمله مناسب می باید واژه هایی را که انتخاب نموده ایم به طور منطقی ردیف نماییم تا مفهوم لازم حایل گردد . ردیف نمودن واژه ها تابع نظامی است که آن نظام به وسیله دستور زبان تعیین می گردد . گرچه انتظار از نوشته مفهوم بودن آن برای مخاطب است ولی نیل به این مقصود وقتی امکان پذیر می گردد که علاوه بر استفاده از واژه های مناسب به نکات دستور توجه کامل شده باشد به هر صورت در مرحله آخر کار لازم است که متن تهیه شده با موازین دستوری تطبیق شود یا در صورتی که از آن عدول شده باشد با انجام اصلاحات لازم به صورت صحیح و مطلوب کامل شود .

نشان گذاری

نشان گذاری در حقیقت تکمیل ساخت جمله است . نشان گذاری به علائمی گفته می شود که پیام گیرنده را کمک می نماید تا آنچه که پیام دهنده منظور و در نظر داشته است به راحتی دریافت نماید . به کاربردن علائم و نشانه ها در نوشتن به منظور جلوگیری از لغزش در خواندن و درک مفاهیم به طور کامل ، نشان گذاری نامیده می شود .

نشان های رایج

یک نقطه

این علامت به عنوان مکث کامل ، نشانه پایان جمله ، جملات مستقل را از یکدیگر جدا می کند .

موارد استفاده

- در پایان جمله خبری مانند محمود ا زمشهد آمد ، کسی در منزل نبود .
- در پایان هر جمله کامل و مستقل آورده می شود . مانند : دیروز متروی تهران افتتاح گردید.
- بعد از کلماتی که به جای جمله استفاده می شود . مانند : اطاعت . آری ، خیر
- پس از هر کلمه با حرف اختصاری . مانند : ا . ایزدی (احمد ایزدی)

ه . ق .(هجری قمری)

، سرکج یا کاما ، مکث ، درنگ کوتاه ،

موارد استفاده :

- عطف بیان با علامت مکث از جمله جدا می شود مانند : تهران ، مرکز ایران شهر زیبایی است .
- به جای « واو » عطف مکرر از نشان مکث استفاده می شود مانند : فرید ، آرش ، مجتبی بویان امروز به سینما رفتند .
- برای جداکردن واژه هایی که دارای شرایط دستوری مساوی باشند . مانند : تقوی ، پاکدامنی ، امامت و رازداری سرلوحه کار ما است .
- برای راهنمایی خواننده به درست خواندن جمله و درک مقصود واقعی مانند بخشش لازم نیست متهم زندانی شود که با استفاده از سرکج یا کاما معنی تغییر می یابد .

بخشش لازم نیست ، متهم زندانی شود .

بخشش ، لازم نیست متهم زندانی شود .

؛ سرکج نقطه ، نشانه درنگ متوسط ، توقف متوسط ، مکث متوسط
این نشان توقفی کوتاه ، از توقف درنگ (،) بلندتر و از توقف یک نقطه (.) کوتاه تر است .

موارد استفاده :
ـ در پایان جمله های زنجیری و مرتبط که برای بیان یک فکر ، پشت سرهم واقع شده اند قرار می گیرد . مانند: زاکانی دانشمند وارسته ای بود ، ولی چون روح حاکم برزمان مناسب نبود حرف خود را در قالب شوخی و مزاح می گفت .

ـ در موقعی که جمله تمام شده و مطلب تمام نشده است مانند :

میزان کارم امروز بیشتر از دیروز بود ؛ به طوری که از خستگی قدرت ایستادن ندارم .

ـ میان دو جمله ساده که از لحاظ مفهوم با هم تناقض داشته باشند مانند :
مال از بهر آسایش عمر است ؛ نه عمر از بهر گردآوردن مال .

: دو نقطه نشانه شرح ـ هشدارنما
: این نشان برای شرح ، برشماری و توضیح بیشتر از مطالب به کار برده می شود .

موارد استفاده :
ـ بعد از کلماتی که معمولاً پس از آنها توضیح می دهند و یا تعریف می کنند مانند عبارت است از : از این قرار : به این سان :
ـ هنگامی که چیزهایی شمرده می شود مانند :
چهارچیز را نتوان بازیافت : سخن گفته را ، تیر انداخته را ، عمر گذشته را ، و قضای رفته را .

ـ قبل از نقل قول . مانند :
فردوسی شاعر حماسه سرای ایران گفت :
میازان موری که دانه کش است که جان دارد و جان شیرین خوش است
ـ برای نشان دادن ساعت کار و هر نوع اعلام زمان . مانند :
ساعت کار دفتر مرکزی :
صبح ها : از 7:30 تا 13:30
عصرها : از 15:300 تا 18:30
ـ در نامه های بازرگانی ، پس از عنوان دو نقطه گذارده می شود . مانند :
مشتری عزیز :
خواننده گرامی :
آقای محترم :

ـ خط فاصل ، ـ نیم خط
موارد استفاده :
ـ برای پیوستن واژه ها به کار می رود . مانند :

سبک نقاشی ایرانی ـ هندی یادگار آن زمان است .
ـ هنگام نگارش بین دو نفر مانند :
ـ ممکن است بفرمایید ساعت چند است ؟
ـ درست ، دوازده و نیم .
ـ آیا ساعت شما درست کار می کند ؟
ـ بلی همین امروز با رادیو میزان کرده ام .
ـ پس از شماره ترتیب های مطالبی که باید بر شماری شوند مانند :

- 1
- 2
- 3
- 4

ـ در مواردی که مطالب باید تفکیک و به سر سطر احاله گردد مانند :
به قرار زیر :

- _____
- _____
- _____

؟ نشان پرسش ، علامت سوال ، پرسش نما

موارد استفاده :
ـ بعد از جملات سوالی و یا سوال مستقیم مانند :
آیا احمد از مشهد آمد ؟
شما چرا لباس مشکی پوشیده اید ؟
ـ این نشان اگر میان دو قوس (؟) قرار گیرد نشان دهند شک ،حدس ، طعنه و یا کنایه است مانند :
هرات یکی از شهرهای پاکستان (؟) است .
سعدی در سال هفتصدو پنجاه و چهار (؟) وفات یافت .

!نشان شور و احساسات ، نشان تعجب، هیجان نما

این نشان بیانگر شور ، احساسات ، هیجانات تند ، عواطف درونی ، تأثر ، تألم و ترغیب می باشد .

موارد استفاده :
ـ بعد از هر کلمه یا عبارتی که تعجب آور باشد مانند :
چه طور می توان باور کرد که از انسانی متمدن این چنین رفتاری سر بزند !

- بعد از هر کلمه یا عبارتی که بیان کننده آرزو، ترس، شفقت، تحسین، نفرین ، استمداد و غیره باشدمانند:

پایدار باد اسلام !	(آرزو)
عجب قیافه وحشتناکی داشت!	(ترس)
بیچاره کارمند!	(ترحم)
آفرین!	(تحسین)
به جان شما بی پولم !	(قسم)
لعنت بر شیطان !	(نفرین)

کمک ! کمک ! (استمداد)

( ) گریز نما ، دو کمان ، پرانتز ، نشان معترضه
موارد استفاده :

ـ برای توضیح جمله ای که از بحث خارج است . مانند :
علم منطق انسان را به درست فکرکردن وامی دارد . اغلب دانشمندان ، منطقی فکر می کنند و منطقی صحبت می کنند (متاسفانه همکار گرامی من به هیچ وجه از منطق اطلاعی ندارد)
ـ اشاره به واژه متروک مانند :
بلدیه (شهرداری)
نظمیه (شهربانی)
ـ اشاره به واژه هایی که هنوز متداول نشده است . مانند :
استنثیل (کاغذ موم)
ترجمه کلمات در داخل دو قوس قرار می گیرد . مانند :
پروگرام (برنامه)
ـ علامت یا اشاره های اختصاری را در نشان گریز نما می نویسند . مانند :
حضرت علی (ع)
حضرت محمد (ص)

" ....." نقل قول ، دو سرکج
موارد استفاده :
ـ در آغاز و پایان سخنی که مستقیماً از شخص و یا منبعی نقل می شود قرار می گیرد .

حضرت امام جواد (ع) میفرماید : " بهترین مردم کسی است که از وجودش نفعی به دیگران برسد ."
در آغاز و انجام اصطلاحات تازه یا جعلی و واژه های مورد تائید مانند :
کلمه « فرهنگ » معادل است برای « کولتور» به زبان آلمانی .
برای استهزا یا تعریفی که خواسته باشیم تاکید بیشتری برآن بنمائیم . مانند :
با وجودی که او جسمی نحیف و هیکلی استخوانی ظریف و باریک داشت اغلب اظهار « گردن کلفتی » می کرد و روی همین اصل ، به او لقب « پهلوان پنبه » داده بودند .

(0000000) افتادگی نما ، چند نقطه ، سه نقطه ، نشانه حذف
موارد استفاده چند نقطه **(000000)**
این نشانه نمایشگر حذف یک جمله یا چند جمله می باشد .
- برای حذف یک یا چند بیت شعر ، مانند :

خیزید و خز آرید که هنگام خزان است باد خنک از جانب خوارزم وزان است
.....
.....
.....
.....
دهقان ز تعجب سرانگشت گزان است کاندر چمن و باغ نه گل ماند و نه گلزار

- به هنگامی که مقرر است قسمتی خاص از یک ماده قانون در نوشته ای مورد استفاده قرار گیرد . جمله مورد نیاز در داخل پرانتز قید می شود و بقیه ماده بصورت چند نقطه مشخص می شود .
- برای حذف کلمات زشت .

ممیز

موارد استفاده :

- این نشانه در موارد زیر به کار می رود مانند :

6 رجب 1405 /8 فروردین 1346

- برای نشان دادن کلمه های معادل و مشابه . مانند :

دیفال / دیوار

سولاخ / سوراخ

<u>آموزش های کلی برای تایپ نامه ها</u>

کلیات

روشن است که همه مطالبی که برای تایپ به ماشین نویسی ارجاع می شوند یکسان نیستند و می توان آنها را به انواع زیر تقسیم کرد :

1- نامه های اداری در حجم کمتر از یک صفحه کوچک
2- نامه های اداری در حجم یک صفحه کوچک .
3- نامه های اداری در حجم کمتر از یک صفحه بزرگ .
4- نامه های اداری در حجم یک صفحه بزرگ .
5- نامه های اداری در حجم بیشتر از یک صفحه بزرگ .
6- دستورالعمل های اداری کوتاه و بلند .
7- گزارشهای پژوهشی یا فنی کوتاه یا بلند .
8- ترجمه های پژوهشی یا فنی از نشریات و کتابها در حجم نشریه یا کتاب و مانند آنها که ممکن است همراه با فهرست ها و جدول ها و یا بدون آنها باشد .

به این ترتیب روشن است که برای تایپ کلیه انواع مطالب بالا ، بکار بردن یک روش ماشینی نمی تواند منطقی باشد . بنابراین ماشین نویس باید در مقام مواجهه با کاری که در پیش دارد قبل از بکار بردن اصول فنی و رعایت فواصل در تایپ ، با یک نظر اجمالی مطالب را از نظر کیفیت و کمیت ارزیابی کند و پس از شناخت اینکه مطلبی که در دست دارد از کدام یک از انواع بالا است روش مطلوب را با نوع کاغذی که برآن تایپ خواهد کرد انتخاب و برآن اساس آغاز بکار کند .

با توجه به آنچه گفته شد روش های مطلوب را در دو قسمت ، زیر عناوین : (دستورهای عمومی) و (فواصل نا مناسب) مورد توجه قرار می دهیم .

<u>رمز توفیق در کار :</u>

نه تنها در امور ماشین نویسی ، بلکه موفقیت در همه زمینه های اجتماعی برای افرادی که در بخشهای عمومی یا خصوصی مسئوولیتی فنی یا اداری برعهده دارند در درجه نخست مستلزم آگاهی کامل در آشنایی به شرح وظایفی است که نوع و چگونگی آنان را مشخص می کند .

با این وصف باید توجه داشت که تنها شناخت مسوولیت ها و آشنایی به شرح وظایف نمی تواند توفیق مطلوب در کار را همراه داشته باشد ، زیرا آگاهی به شرح وظایف فقط یک دانش اختصاصی است که تا بکار برده نشود چون علم بی عمل حاصلی نخواهد داشت مگر آنکه با مشخصات دیگری مانند :<u>عشق و علاقه به کار مورد نظر ، ایمان و وجدان کار ، دلسوزی و صمیمیت همراه شود</u> و توفیق کامل را در آن زمینه بدست دهد .

<u>شرح وظایف :</u>

صرفنظر از مواردی که برای توفیق در کاریادشدوظایف یک ماشین نویس عبارتست از :

1- رعایت نظم و تربیت و مقررات اداری .
2- دقت در انجام امور.
3- اطاعت از دستورهای مافوق و حفظ شئوون اداری.
4- برقراری حسن روابط با همکاران .
5- صرفه جویی در اوقات اداری و استفاده هرچه بیشتر از آن برای انجام دادن امور مربوط.
6- بکاربردن سلیقه و رعایت پاکیزگی و اصول و آموزش هایی که در فن ماشین نویسی داده شده است .
7- بازخوانی کارهای ماشین شده و اصلاح غلط های احتمالی .
8- دقت در نگاهداری و نظافت ماشین تایپ .

دستورهای عمومی

1- معمولاً در نامه های اداری سه عامل مشخص و مشترک است ، زیرا هر نامه اداری یک موضوع اصلی است که از سوی یک شخصیت حقیقی یا حقوقی به شخصیت حقیقی یا حقوقی دیگر نوشته می شود . بنابراین در آغاز هر نامه باید سه عنوان زیر مشخص گردد :

از : .....
به : .....
موضوع : .....

تا خواننده با یک نظر اجمالی دریابد نامه از چه کسی یا کجا ، به کدام شخص یا کدام قسمت و درباره چه موضوعی نوشته شده است .

101: چنانچه مقام نویسنده بالاتر و یا مساوی گیرنده نامه باشد تکمیل هر سه عنوان بالا لازم است .

باید توجه داشت که در تکمیل عناوین بالا نکات زیر ضروری است :

201 : اگر مقام نویسنده پایین تر از گیرنده باشد تکمیل عنوان : (از ...) ضرورتی ندارد . به این ترتیب آنچه در هر سه حالت باید رعایت شود . نوشتن موضوع بطور خلاصه است که باید با کشیدن خط زیرآن مشخص شود .

2- پس از پایان هر نامه باید ابتدا نام و نام خانوادگی و زیر آن سمت کسی که نامه را امضاخواهد کرد ماشین شود .

3- اگر متن نامه ماشینی با در نظر گرفتن فواصلی که در تایپ باید رعایت شود بیش از یک صفحه کوچک بود بایستی برای تایپ آن صفحه بزرگ را انتخاب کرد که با توجه به جای نام و سمت نویسنده برای امضاء تمام نامه بدون رعایت فواصل پر نشود .

4- اگر متن نامه ماشینی از یک صفحه بزرگ نیز تجاوز کند رعایت نکات زیر ضروری است :

104 : صفحات بعدی بایستی با شماره ترتیب که معمولاً قبل از آغاز تایپ در ابتدای نامه و وسط سطر و میان دو تیره قرار خواهد گرفت باید مشخص شود .

203 : برای آگاهی خواننده نسبت به ادامه مطلب در صفحات بعد باید شماره صفحه بعد با یک میز و چند نقطه در وسط پایان صفحه قبل تایپ شود :

مثال : در پایان صفحه اول ، دوم و سوم به اینصورت : (2/... 3/... 4/...) و همچنین در صفحات بعد .

5- چنانچه ضرورت ایجاب کند صفحات بعد در پشت صفحات قبلی ماشین شود ، باید فاصله سطرها طوری تنظیم شود که سطر نخست صفحه دوم از میان دو سطر اول صفحه اول آغاز شود تا به این ترتیب رعایت فواصل یکسان بعدی کلیه سطور صفحه دوم میان سطور صفحه

اول قرار داده شود و از سوراخ شدن نامه به سبب فشار وارد بر دو سر منطبق و همچنین ایجاد مشکل در خواندن نامه به این دلیل پیشگیری شود .
6- برای آنکه مشخص شود هر نامه به وسیله کدام یک از ماشین نویسان تایپ شده است درج حروف اول نام و نام خانوادگی ماشین نویسان با فاصله یک ممیز در پایان نامه ماشین شده به اینصورت (.../...) ضروری است .
7- چنانکه جداول یا فهرست هایی که همراه نامه ها یا بدون آنها ماشین می شود در ستون ملاحظات نیاز به توضیحی داشته باشد که تایپ آن در ستون مزبور ممکن نشود باید مورد را در متن با ستاره مشخص و در پایان جدول توضیح لازم را با علامت ستاره به عنوان حاشیه و پاورقی تایپ کرد .

فواصل مناسب

فواصل مناسبی که هنگام تایپ انواع مطالب باید رعایت شود به شرح زیر است :

فواصل طولی :

1- فاصله عناوین : از .... به :..... موضوع :.....) با آرم کاغذ .
اعم از کاغذ کوچک یا بزرگ (دو فاصله ماشینی)
2- فاصله آغاز مطلب با عناوین بالا (دو فاصله ماشینی) .

یادآوری : در صورتی که گنجاندن متن نامه در یک صفحه کوچک یا بزرگ ایجاب کرد می توان به منظور صرفه جویی این فاصله را به (یک فاصله ماشینی) تقلیل داد .

3- فواصل سطور از یکدیگر (یک فاصله ماشینی) .
4- فاصله پایان نامه با نام امضا کننده (یک فاصله ماشینی) .
5- فاصله نام امضاکننده با سمت او (دو فاصله و نیم ماشینی) .
6- فاصله پایان مطلب تا پائین نامه (در صورتی که نامه بیش از یک صفحه باشد) (یک فاصله ماشینی)

فواصل عرضی :

فواصل عرضی که در نامه ها یا گزارش ها باید رعایت شود یکسان است ولی چون در برخی موارد متنی که تایپ می شود ساده و یا برحسب موضوع دارای تقسیم بندیهای مرکب است فواصل عرضی نامه یا گزارش را در دو قسمت زیر باید رعایت کرد :

الف : فواصل عرضی نامه های عادی :

1- فاصله متن نامه در نامه های کوچک معمولا از سمت راست 3 سانتیمتر و از سمت چپ 1/5 سانتیمتر است .

یادآوری : در صورت ضرورت برای جای دادن مطلب با رعایت اصول دیگر در یک نامه می توان برای صرفه جویی این فواصل را به ترتیب 2 و 1 سانتیمتر کاهش داد ولی باید توجه داشت که در هر حال فاصله سمت راست باید دو برابر فاصله سمت چپ باشد .

2- فاصله متن نامه ها در نامه های بزرگ معمولاً از سمت راست 4 سانتیمتر و از سمت چپ 2 سانتیمتر است .

یادآوری : در صورت ضرورت برای جای دادن مطلب با رعایت اصول دیگر در یک نامه می توان برای صرفه جویی این فواصل را به 3 و 1/5 سانتیمتر کاهش داد ولی باید توجه داشت که در هر حال فاصله سمت راست باید دو برابر فاصله سمت چپ باشد .

3- فاصله آغاز هر جمله (داخل پاراگراف) از کادر نامه (شش فاصله حرفی) . یادآوری : پس از تنظیم ، این فاصله باید روی ماشین قفل شود تا بتوان در آغاز مطلبی که در همان نامه از سرسطر شروع می شود از آن استفاده کرد .

4- فاصله محل امضا(نام و نام خانوادگی و سمت) از سمت چپ نامه 2/5 سانتیمتر
5- در صورتی که نامه یا گزارش دارای حاشیه یا پاورقی باشد حاشیه را باید از آغاز مطلب با نشانه یی که در متن مشخص شده است (اعداد یا ستاره یا نشانه دیگر مشخص کرد و موضوع پاورقی را از فاصله یی که برای داخل پاراگراف گفته شد (شش فاصله حرفی) آغاز کرد و زیر هم ادامه داد .

یادآوری : بطور کلی باید توجه داشت که به جز مواردی که مطلب از سر سطر (داخل پاراگراف) آغاز می شود تمام سطور باید از سمت راست و چپ مساوی و زیر هم قرار گیرند . برای سهولت امر با یک خط کشی ساده برای کادر نامه و قراردادن آن زیر ماشین می توان به این منظور رسید .

ب : فواصل عرضی در نامه هائی که دارای تقسیم بندی مرکب هستند .

معمولاً تقسیم بندی موضوعات نامه به وسیله اعداد یا حروف الفبا انجام می گیرد ، در چنین صورتی علاوه بر رعایت فواصل طولی و عرضی مناسب در نامه های عادی رعایت فواصل زیر در تایپ تقسیم بندیها به شرح زیر لازم است :

1- نشانه اولین تقسیم بندی (شماره ترتیب با حروف الفبا) باید از داخل پاراگراف (شش فاصله حرفی) آغاز و با دو نقطه از موضوع جدا شود و مطلب پس از (سه فاصله حرفی) آغاز شود و چنانچه بیش از یک سطر بود بقیه در سطور بعدی از زیر همان سطر تا پایان ادامه یابد .

یادآوری : تقسیم بندیهای دوم و سوم و چهارم و .... نیز با رعایت همین روش ادامه خواهد یافت .

2- چنانچه یکی یا هر یک از تقسیم بندیها دارای تقسیم بندی دیگر باشند مثلاً تقسیم بندی (2) به چند قسمت دیگر تقسیم شود شماره 2 در آغاز سطر آخر تقسیم بندی (2) است تایپ و پس از دو نقطه و (سه فاصله حرفی) مطلب آغاز و تا پایان سطر ادامه می یابد و در صورت لزوم سطرهای بعدی مربوط به این قسمت نیز زیر همان سطر تا پایان ادامه می یابد .

یادآوری : تقسیم بندی های مرکب بعد (یعنی قسمتهای دوم و سوم و چهارم ...) از قسمت دوم نیز با رعایت همین روش ادامه خواهد یافت .

3- چنانچه تقسیم بندی های فرعی نیز دارای تقسیم بندی های دیگر باشند باید بهمین ترتیب عمل نمود تا تقسیم بندی مرکب پایان یابد و سپس به تقسیم بندی اصلی مثلاً در مورد مثال بالا (شماره 3) زیر تقسیم بندی های اصلی قرار گیرد .

فصل چهارم

انواع نامه ها
نامه های اداری
مشخصات نامه های اداری
ارکان نامه های اداری
انواع نامه های اداری
نامه های اداری از نظر سطوح ارتباطی
مراحل تهیه نامه های اداری
سایر نوشته های اداری
صورت جلسه
دستورالعمل
احکام

نامه های اداری

نامه های اداری به گونه های زیادی در سازمانها رایج می باشد . مهمترین نوشته های اداری که در حال حاضر از کاربردی موثر در سازمانها برخوردار می باشند عبارتند از : نامه ، گزارش یادداشت ، بخشنامه ، صورت جلسه ، حکم ، دستورالعمل ، آئین نامه ، اساس نامه ، انواع صورتحساب و دفاتر مالی اداری .

شناخت نامه های اداری

نامه در مفهوم کلی به معنی نوشته و در عرف اداری عبارتست از :
کلیه مکاتباتی که با هدف معیین و مشخص فی مابین اشخاص حقیقی و حقوقی و همچنین بین سازمانها به منظور برقراری ارتباط مبادله می گردد .
اگر چه مفهوم نامه های اداری به خوبی در تعریف فوق ملحوظ گردیده است ، اما بنا به ویژگی خاص آن می توان جداگانه آن را مورد بررسی قرار داد و چنین تعریف نمود :
کلیه مکاتباتی که در داخل اداره و یا خارج از آن ، یا از سازمانی به سازمان دیگر ، درباره انجام گرفتن کارهای اداری مبادله می گردد نامه ی اداری نامیده می شود .
با بیانی دیگر نامه های اداری یعنی
هر نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ارتباط در داخل یا خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد اصطلاحاً نامه اداری نامیده میشود .

مشخصات نامه های اداری
نامه های اداری دارای مشخصات ویژه ای است که آنرا از سایر نامه ها متمایز می سازد .
ویژه گیهایی که باعث مشخص شدن نامه های اداری می شوند عبارتند از : شماره ، تاریخ ، عنوان واحد گیرنده ، عنوان واحد فرستنده ، موضوع نامه ، نام و عنوان امضاء کننده نامه و

سرانجام امضای نامه بوسیله ی شخص صلاحیت دار . فقدان هر یک از موارد فوق باعث می شود نامه از جنبه ی اداری خود خارج گردد .

اجزاء و ارکان نامه های اداری

هر نامه اداری حداقل از پنج قسمت به قرار ذیل تشکیل می شود .

- **سرلوحه**
- **عناوین گیرنده ، فرستنده و موضوع نامه**
- **متن نامه**
- **امضاء نامه**
- **گیرندگان رونوشت**

پنج قسمت تشکیل دهنده نامه در حقیقت ارکان نامه های اداری می باشد چرا که با نبود هر یک از آنها نامه از اعتبار افتاده و حالت رسمیت خود را از دست می دهد ،برای توجیه بیشتر به شرح هر یک خواهیم پرداخت .

سرلوحه

سرلوحه نامه های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می گردد که معمولاً در بالای کاغذهای اداری چاپ شده است . در وزارت خانه ها و موسسات دولتی ، آرم جمهوری اسلامی ایران ، نام وزارت خانه ، نام موسسه یا سازمان ، شماره ، تاریخ و پیوست می باشد برخی از سازمانهای وابسته به دولت ، آرم اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می کنند .

عنوان های گیرنده ، فرستنده و موضوع

الف – عنوان گیرنده نامه :
منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص ، مقام سازمانی ، سازمان یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می شود . عنوان گیرنده با کلمه به مشخص می شود .
ب – عنوان فرستنده ی نامه :
منظور از فرستنده نامه عبارت است از شخص ، مقام سازمانی یا واحد سازمانی که نامه از طرف آن نوشته می شود . بیان کننده ی عنوان فرستنده نامه کلمه « از » می باشد .
ج – موضوع نامه
منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد . موضوع نامه با کلمه « موضوع » مشخص می گردد .

متن نامه :
متن نامه مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می شود در حقیقت هدف نامه است متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد و یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چند بند « پاراگراف » تهیه و تنظیم گردد .

امضاء نامه

رکن اساسی هر نامه امضاء آن می باشد نامه بدون امضاء سندیت ندارد و نمی تواند در جریان کار اداری قرار گیرد بنابراین مسئولیت نهایی هر نامه با فرد یا مفاد سازمانی است که نامه به وسیله وی امضاء می شود . در اینجا منظور از مشخصات امضاء کننده ، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضا می کند و عبارت است از :

نام و نام خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی وی در سطر دوم که بعد از متن نامه نوشته می شود .

گیرندگان رونوشت :
منظور از گیرندگان رونوشت ، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می باید رونوشت نامه به عنوان آنها صادر گردد . گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت رونوشت به مشخص می گردد .
در صفحه مقابل تصویر اجزاء متشکله نامه های اداری نشان داده شده است .
در ذیل برخی از نامه ها ، نشانی دقیق سازمان و شماره تلفن تماس چاپ گردیده است . این اقدام در تسریع و مبادله اطلاعات بسیار مهم می باشد .

انواع نامه های اداری
در ادارات و سازمانها گونه های متفاوتی از نامه ها مبادله می گردد . این نامه ها با شکل ها و کاربردهای مختلفی در جریان قرار می گیرد . تنوع فوق العاده نامه های اداری ایجاب می نماید که برای سهولت در امر مطالعه از دو دیدگاه الف : ماهیت کار ب – سطوح سازمانی مورد بررسی قرار گیرد .

نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار
به طور کلی نامه هایی که برای انجام دادن کارهای اداری تهیه می گردد عمدتاً یکی از چهار حالت یاد شده در زیر را دارند .
- نامه های خبری
- نامه های باز دارنده
- نامه های دستوری و درخواستی
- نامه های هماهنگی

الف : نامه های خبری : به وسیله این گونه نامه ها ، نتیجه کار به سازمان یا شخص ذیربط اطلاع داده می شود . نامه های خبری ممکن است آغاز و یا پایان یک کار را به اطلاع گیرنده نامه و یا ارباب رجوع برساند .

جدول خلاصه اجزاء نامه های اداری

آنچه در بالای نامه چاپ شده است – تابع استاندارد ویژه ای است .

سرلوحه : چاپ سرلوحه در بخش خصوصی بستگی به سلیقه صاحبان موسسه است .

به : گیرنده نامه – ممکن است یک واحد . یک فرد ، و یا یک فرد با ذکر عنوان و سمت سازمانی وی باشد

عناوین **از** :فرستنده نامه ممکن است یک واحد یک فرد و یا یک فرد با ذکر عنوان و سمت سازمانی وی باشد .

موضوع: جمله ای کوتاه که مبین محتوی نامه است .

متن

- راهنمایی مخاطب برای رسیدن به سوابق

مقدمه – کمک به مخاطب در دریافت آسان تر پیام

- توجیهی برای ارائه پیام و یا دلیلی برای نوشتن نامه

- ممکن است درباره یک یا چند موضوع باشد .

اصل پیام – بهتر است برای موضوعات مختلف نامه های جداگانه تهیه و تدوین شود .

- ممکن است یک موضوع اصلی باشد و چندین موضوع فرعی وابسته ، که در این صورت ابتدا موضوع اصلی نوشته می شود و سپس موضوعات فرعی وابسته به ترتیب اولویت و اهمیت ردیف می شود .

- توجیه پیام با درخواست .
- تاکید برآنچه خواسته شده .

اختتام :

- تشوق مخاطب به انجام درخواست .
- توجیه قانونی و عاطفی موضوع
- تعیین مدت زمان برای پاسخ و یا اثرات موضوع

امضاء :

- قید مشخصات فردی و اداری مقام امضاء کننده — نام و نام خانوادگی
- علامت امضاء وی — علامت امضاء
- ابتدا مشخصات فردی و بعد مشخصات اداری در سطر دوم و بعد از پایان متن — سمت سازمانی

رونوشت :

- در مواقعی که غیر از مخاطب اصلی افراد دیگری باید از متن نامه به دلایل خاصی اطلاع داشته باشند و یا در انجام درخواست ــ برعهده آنان باشد .

- در آخر نامه و بعد از امضاء با ذکر واژه رونوشت به : نام و نام خانوادگی و با عنوان واحد سازمانی نوشته شده و وظیفه و کاری را که ــ برعهده داشته باشد قید می گردد .

- گیرندگان رونوشت به ترتیب اهمیت و یا به ترتیب اداری که در مشارکت در انجام درخواست برعهده قید می شود.

ب – نامه های باز دارنده : نامه های بازدارنده به نامه هایی اطلاق می شوند که از انجام گرفتن کار یا بروز حادثه ای جلوگیری به عمل آورد .
ج – نامه های دستوری یا درخواستی نامه : این نامه ها که بیشتر نامه های اداری را تشکیل می دهد دستور یا درخواست انجام گرفتن کاری است که ممکن است از سازمان یا موسسه یا فردی خواسته شود و با نتیجه کار از آنها سئوال گردد این گونه نامه ها معمولاً در نظام ارتباطات عمودی و از نوع بالا به پائین جریان پیدا می کند .
د – نامه های هماهنگی : این گونه نامه ها برای هماهنگی بین واحد های مختلف سازمان تهیه می شود و و ممکن است در مواردی بین دو یا چند وزارتخانه یا سازمان هماهنگی ایجاد نماید مانند بخش نامه ها .

نامه های اداری از نظر سطوح ارتباطی

نامه های اداری از نظر سطوح ارتباطی در سازمان ها و ادارات اعم از بخش دولتی و یا بخش خصوصی به دو گروه عمده ، نامه های داخلی و نامه های خارجی تقسیم می گردد .

نامه های داخلی :

نامه های داخلی به مکاتباتی اطلاق می گردند که در داخل سازمان بین واحد های مختلف جریان داشته که اهم آنها به این شرح است .

- نامه بین دو داحد هم سطح
- نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر
- نامه از واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر
- نامه از طرف کارمند به عنوان یک واحد
- نامه از طرف یک واحد سازمانی به کارمند

نظر به اینکه انواع نامه های یاد شده از نظر سطوح ارتباطی و موضوع کاملاً روشن می باشد دیگر به توضیح بیشتر نیاز نداشته و تنها به ذکر انواع آنها اکتفا می گردد .

نامه های خارجی

نامه های خارجی به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام می شود اطلاق میگردد . اهم آنها براساس مخاطب نامه عبارتند از :
نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان

- نامه به یک سازمان در ارتباط با وظایف آن
- نامه به یک شخص حقیقی
- نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی

در ذیل نمونه هایی از عناوین نامه های اداری برحسب گروه بندی فوق نشان داده می شود.

مثال :
به : اداره کل کارگزینی
از : اداره کل نظارت و پی گیری

مثال :
به : آقای محمد جواد عدالت – معاون اداری و مالی
از : اداره کل کارپردازی

مثال :
به : آقای حسین حمیدی – مدیر کل کارگزینی

از : احمد عباسی – متصدی امور دفتری اداره کل رفاه

مثال :
به : وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
از : سازمان امور استخدامی کشور

مثال :
به : وزارت امور خارجه
از : اداره کل کارپردازی

مثال :
به : آقای محسن حمیدی
از: اداره کل رفاه

مثال :
به : آقای حسن فرهادی – مدیرعامل گروه صنعتی
از : اداره کل مالیات های مرکز

مثال :
به : سازمان امور استخدامی کشور – دفتر تشکیلات و روشها
از : اداره کل کارگزینی
موضوع : تایید پست سازمانی واحد حسابداری

مثال :
به : وزارت امور خارجه – اداره کل کارپردازی
از : اداره کل امور دولتی
موضوع : ارسال فهرست اموال غیر منقول

یادداشت اداری

در خاتمه این بحث لازم است خاطر نشان گردد که هر گونه نامه ای خارج از ضوابط گفته شده تهیه گردد تحت عنوان یادداشت اداری رده بندی می گردد .

مراحل تهیه نامه های اداری

پیش از آنکه نامه نوشته شود یا دستور نوشتن صادر گردد ، لازم است با طرح سئوالات ذیل ضرورت نگارش نامه محرز گردد .

- آیا می توان به جای نوشتن ، از وسایل دیگر ایجاد ارتباط استفاده شود ؟
- آیا نوشتن نامه سریعترین و مطمئن ترین وسیله ارتباط می باشد ؟
- آیا هزینه و زمانی که صرف تهیه نامه خواهد شد ، نوشتن آن را ایجاب می کند ؟

بدیهی است پس از تجزیه و تحلیل پاسخ ها ، مشخص خواهد شد که نامه بایستی نوشته شود .

نگارش مقدماتی (تهیه پیش نویس)

پس از آنکه نگارش نامه محرز گردید ، مهمترین مرحله یعنی تهیه و تنظیم نامه آغاز می گردد . تهیه پیش نویس نامه پایه و اساس نامه و در حقیقت طی کامل مراحل نگارش آن از ابتدا تا پایان کار می باشد .

تعیین چارچوب کار و تنظیم فهرست مطالب

در این مرحله به تهیه و تنظیم فهرست مطالب اختصاص دارد که در حقیقت طرح و چارچوب ذهنی نامه در این مرحله آماده می شود .

تدوین نامه :

اصولی که در این فصل عنوان گردیده است فقط از نظر رعایت ضوابط نامه نگاری بوده و همچنانکه گفته شد هر کسی که اقدام به نگارش نامه می نماید بایستی به دستور زبان تسلط کامل داشته که این امر در سطوح مختلف تحصیلی و به فراخور حال به فراگیری آن پرداخته شده است .

تنظیم نامه :

به طور کلی هر نامه دارای سه قسمت متمایز از یکدیگر می باشد . این سه قسمت که در تمام مکاتبات اداری وجود دارد به قرار ذیل است .

- **مقدمه**
- **پیام اصلی**
- **اختتام مطلب و نتیجه گیری**

مقدمه : در فرهنگ زبان فارسی مقدمه ، یعنی آغاز و اول هر چیز که در نامه های اداری نویسنده موضوع مورد نظر را به شکل کلی عنوان می نماید .

پیام اصلی : منظور از پیام اصلی همان مطلبی است که در مقدمه بشکل کلی و بسته عنوان گردیده است . این قسمت با اهمیت ترین بخش نامه می باشد و موفقیت یا عدم موفقیت نگارنده نامه در گرو تنظیم و تدوین همین قسمت از نامه می باشد .

اختتام و نتیجه گیری : نامه های اداری ممکن است به گونه های مختلف پایان پذیرد ولی آنچه در پایان نامه بیشتر به چشم می خورد نشان دهنده اهمیت آن و ترغیب اقدام کننده به انجام درخواست و ارسال پاسخ است . از طرفی بهتر است در نامه های جوابیه چه مثبت و چه منفی . موضوع کاملاً مشخص گردد و از به کار بردن کلمات مبهم و چند پهلو خودداری شود .
درجدول صفحه بعد مراحل تهیه نامه های اداری به صورت خلاصه شده نشان داده شده است .

جدول بررسی و ارزیابی نامه های اداری (براساس مراحل تهیه)

ترتیب	عنوان	نحوه بررسی و نتیجه گیری هر یک از مراحل
مرحله اول	بررسی قبل از نگارش	1- آیا نامه باید نوشته شود ؟ 2- آیا بهتر نیست که از وسیله دیگری برای برقراری ارتباط استفاده به عمل آید ؟ 3- آیا دلیل نوشتن نامه کاملاً بررسی گردیده است ؟

		نتیجه - نامه باید نوشته شود .
مرحله دوم	تهیه پیش نویس	1- آیا برنامه ریزی لازم – لااقل به طور ذهنی – انجام شده است ؟ 2- آیا منابع مورد نیاز مشخص گردیده است ؟ 3- آیا منابع کاملاً دردسترس است ؟ 4- آیا طرح و چارچوب اصلی کار مشخص شده است ؟ 5- در صورت مثبت بودن پاسخ ، پیش نویس تدوین و تنظیم می شود . نتیجه - پیش نویس آماده شده است .
مرحله سوم	بررسی پیش نویس	1- واژه ها ، جمله ها ، پاراگراف مورد ارزیابی قرار می گیرد . 2- ترکیب نوشته در کل ارزشیابی می شود . 3- آیا نتیجه نوشته شده کافی است ؟ 4- چک و اصلاح لازم به عمل می آید . 5- در صورت لزوم دوباره نویسی می شود . 6- پس از تائید به وسیله نگارنده امضاء می گردد . 7- در صورت تایید به وسیله مقام مسوول امضاء می شود نتیجه - نامه برای ماشین شدن و بقیه اقدامات آماده است .

سایر نوشته های اداری :

به دلیل برقراری سیستم ارتباط بین کارکنان نوشته های دیگری نیز در سازمان مورد استفاده قرار می گیرد که عمدتاً عبارتند از :

- بخشنامه
- صورت جلسه
- دستور العمل
- احکام

بخشنامه : اگر چه بخشنامه یکی از انواع نامه های اداری با همان ویژگی های مربوط به آن می باشد اماچون مخاطب بخشنامه معمولاً بیش از یک نفر می باشد به نامه تفاوت دارد .
بخشنامه ها برای ایجاد هماهنگی و اجرای رویه یکنواخت در انجام امور و همچنین ابلاغ دستورات و مقررات و ضوابط صادر می گردد . به طور کلی هدف از صدور بخشنامه را می توان در موارد زیر دسته بندی نمود .

- ابلاغ قوانین و مقررات
- ارائه اطلاعات مانند انتصابات
- ابلاغ دستور العمل ها
- درخواست گزارش
- ارائه رویه های کاری به منظور ایجاد هماهنگی

در تهیه و تدوین بخشنامه ها بایستی دقت لازم بکار برده شود و از استفاده از واژه های نامفهوم خودداری گردد . همچنین در تهیه بخشنامه ها بایستی قواعد دستور زبان مورد توجه قرار گرفته و موضوع به گونه ای مطرح گردد که فارغ از هر گونه تعبیر شخصی و یا احساسی باشد و درنهایت اجرا کننده بخشنامه دچار سردرگمی نگردیده تا مجبور به تعبیر شخصی و یا غلط نشود .

صورت جلسه

بسیاری از مسئولین دفاتر مدیران مسئولیت اداره جلسات مدیران خود را نیز عهده دار می باشند . برای این منظور لازمست مسئول دفتر مدیریت دو گروه اقدام انجام دهد .
اقدام اول مربوط به کارهای تدارکاتی جلسه می باشد که شامل تعیین اعضاء جلسه ، دستور جلسه ، زمان جلسه و محل جلسه می باشد . مسئولین دفاتر مدیران بایستی در هماهنگ نمودن

موارد فوق نهایت دقت را داشته تا از هرگونه هرج و مرج در تشکیل جلسه از قبیل تاخیر در تشکیل و سرگردانی اعضاء در راهروهای سازمان جلوگیری بعمل آید . همچنین مسئول جلسه بایستی حداقل یک روز قبل با ارسال یادداشتی موضوع جلسه را به اطلاع اعضاء برساند .

اقدام دوم مسئول دفتر حضور در جلسه و یادداشت مطالب مطروحه و همچنین تصمیمات متخذه می باشد و در نهایت تنظیم صورت جلسه به گونه ای که در صفحه بعد نشان داده شده است .

بدیهی است که مسئول جلسه بایستی صورت تنظیمی را به امضاء کلیه اعضاء رسانیده و یک نسخه از صورت جلسه را برای هر یک از اعضاء ارسال و یک نسخه نیز در پرونده مربوطه بایگانی نماید .

صورتجلسه

1- شماره جلسه :	2- زمان جلسه :	3- مکان جلسه :
4- دستور جلسه :		
6- اعضاء جلسه : نام و نام خانوادگی معرفی نامه – – – – – – –	سمت و عنوان در جلسه	شماره
6- مطالب مطروحه :		
7- تصمیمات متخذه :		
8- جلسه بعدی : زمان : بعدی :	مکان :	دستورجلسه
9- امضاء :		

فرم شماره 14

برای صورت جلسه های کلی و مختصر

دستور العمل

تهیه و تنظیم و تدوین روش های انجام کار و ابلاغ آن به کارکنان را دستور العمل می نامند .

انواع دستورالعمل

دستورالعمل ها شامل انواع ذیل می باشند :

-**دستورالعمل های قانونی :** که عمدتاً از طرف دولت و یا شخص و سازمان صادر می گردد .
- **دستور العمل های اداری :** روش های مختلف اجرای کار است که به وسیله سازمان ها و موسسات تدوین و در اختیار کارکنان قرار می گیرد .
- **دستور العمل های فنی :** راه اندازی و بهره برداری و کار با هر نوع ماشین آلات نیاز به دستورالعمل خاص دارد که با مراجعه به آن می توان به طور سالم و صحیح راه مطلوب و موثر را از ماشین کسب نمود.

ارکان دستورالعمل

ارکان دستورالعمل به قرار زیر می باشد :

- **هدف دستورالعمل**
- **مستندات ، اعم از قانونی و یا ایجاد جریان کار**
- **دستور دهنده – یا اعمال کننده**
- **دستور گیرنده یا مجری**
- **استفاده کنندگان**
- **شیوه انجام و اجرا**
- **قوانین و مقررات مورد عمل**
- **فرم ها و جداول مورد عمل**

مراحل تنظیم دستورالعمل

برای تنظیم دستورالعمل بر مبنای علمی طی مراحل زیر ضروری است :

- **مشخص نمودن هدف**
- **مشخص نمودن مستندات**
- **تعیین دامنه شمول**
- **تعیین اولویت ها و تنظیم مراحل کار**
- **تعیین سرفصل ها**
- **اطلاعات لازم در زمینه مراحل کار**
- **تدوین و تنظیم**

انجام مراحل یاد شده از اهمیت ویژه برخوردار می باشد ولی بایستی در مرحله تدوین و تنظیم دقت لازم را مبذول داشت که در این مورد پیشنهاد می شود در فرم های روش انجام کار که توسط سازمان امور اداری و استخدامی کشور تدوین گردیده استفاده شود .

احکام

گروهی دیگر از نوشته های ادرای احکام می باشند که بخش عمده ای از عملیات اجرائی هر سازمان براساس آنها می گیرد .

احکام به صورت عام به نوشته هایی اتلاق می شود که از طرف مقام یا مراجع صلاحیت دار دستور انجام کاری به فردی داده شده و طی آن فرد یا افراد جامعه را از کاری منع نموده باشد .

در این جزوه احکام اداری بیشتر مورد نظر بوده و به دو گروه عمده تقسیم می گردد . گروه اول احکام استاندارد شده است که بیشتر به شکل فرم می باشد مانند احکام استخدامی که نمونه آن در صفحه بعد نشان داده شده است . گروه دوم احکام غیر استاندارد می باشد که با توجه به رویه سازمان و سلیقه افراد در اشکال مختلف تهیه و ابلاغ می شود مانند احکام اولیه انتصاب ، و برخی از احکام ماموریت ها و ...