

نظام نامه نگارش نامه های اداری

« با رویکردی به دانائی ذهن در نوشتن »

نگارش: احمد علینقی

اردیبهشت ماه - ۱۳۹۴



فهرست صفحات

صفحه	عنوان
۲	مقدمه.....
۴	هویت ارتباط.....
۵	ماهیت سازی نگارش (داده، اطلاعات، دانش، استدلال، استنتاج، دانائی، ذهن).....
۱۰	کارکرد فرایندهای ذهن و خلق دانائی.....
۱۷	نگارش بربسترهای کارکردی.....
۱۸	ماهیت نامه اداری.....
۱۹	شکل ساختاری نامه (عنوان، سلام، موضوع، پیشین متن، دلایل الزامی، تصمیمات، تشکر، امضا، رونوشت).....
۲۴	نشانه ها.....
۲۷	انواع نامه ها (عادی، گزارش نویسی، آئین نامه، نظام نامه، بخشنامه، دستورالعمل، صورت جلسه).....
۳۲	نتیجه و انتها.....
۳۳	منابع.....

مقدمه

انسان‌ها موجود اجتماعی هستند و برای همزیستی گروهی، نیاز دائمی به تعامل دو طرفه و چند طرفه با یکدیگر دارند. این تعامل و همزیستی در جامعه با "ارتباط" برقرار می‌گردد. هویت ارتباط بین افراد، با انتقال منظور و مقصود برقرار می‌گردد و این منظور و مقصود قابل انتقال، "پیام" نامیده می‌گردد. چون افراد اجتماع با برسازی ارتباط بین فردی، حوائج و خواسته‌هایشان را مرتفع می‌سازند؛ بنابراین ارتباط یکی از اساسی‌ترین عناصر پایش نظام اجتماع انسانی به حساب می‌آید و لازم است برای نهادینه نمودن ارتباط در تمامی سطوح و لایه‌های اجتماع، زمینه‌های انتقال پیام در همه زمان‌ها و مکان‌ها مهیا و آماده گردد. ارتباط در جامعه با شیوه‌های مختلف جریان می‌یابد و شیوه‌های ارتباط و انتقال پیام، همانند دیگر پدیده‌های اجتماعی وابستگی نسبی به "زمان و مکان" دارند:

- (زمان) شیوه‌های ارتباط در قرن فعلی، اختلاف بنیادی با برنامه‌های ارتباط در قرن گذشته دارند و حتی روش‌های ارتباط در این دهه، تفاوت‌های ماهوی با دهه قبل دارند.

- (مکان) در هر نقطه از سیاره زمین، شیوه‌های ارتباطی خاصی بکار برده می‌شوند. ارتباط بین دو کشتی در داخل اقیانوس با ارتباط اداری درون سازمانی فرق دارد. یا اینکه سبک‌های ارتباطی در یک کشور توسعه یافته با سبک‌های ارتباطی در یک کشور عقب مانده تفاوت دارند.

پس ضمن اینکه سبک‌های ارتباط در کانال توسعه و تمدن بشری متغیر می‌باشند، برنامه‌های ارتباط در هر زمان و در هر منطقه نیز اختیاری و مختص به بستر مربوطه می‌باشند. در سازمان‌های اجتماعی شیوه‌های ارتباطی خاصی برقرار می‌باشد؛ برخی بنابر شرایط و منابع موجود از سبک‌های ارتباطی مدرن استفاده می‌کنند و برخی به روش‌های سنتی وابسته می‌باشند؛ برخی نیز روش‌های متنوع بکار می‌برند. یعنی یک سازمان اجتماعی برای انجام امور خود می‌تواند هم زمان از چند شیوه ارتباطی مختلف بهره‌گیرد. شیوه‌های ارتباط درون و بیرون سازمان نیز متغیر و مختلف می‌باشند.

از دوران‌های خیلی قدیم، نامه‌نگاری یکی از بهترین و مطمئن‌ترین روش‌های ارتباط بوده و علیرغم خلق تکنولوژی‌های مدرن در زمینه ارتباطات، کماکان می‌تواند جایگاه ارزنده‌ای در ارتباطات بین مردمی و بین سازمانی داشته باشد. و چون در حال حاضر بنابر نیاز دائمی اجتماع، امکان کنار گذاشتن این روش ارتباطی بسیار ضعیف و شاید ناممکن می‌باشد، لذا باید بتوان از این شیوه ارتباطی به بهترین صورت بهره برد.

اگرچه در ارتباط بین بخشی در سازمان‌ها و ادارات، انتقال پیام با روش الکترونیکی و سیستم اتوماسیون اداری، تحول مناسبی در ارتباطات ایجاد نموده و در ایران بسیاری از سازمان‌ها به این روش‌های ارتباطی روی آورده‌اند؛ ولی بازهم نامه‌نگاری جایگاه مهمی در ارتباطات درون محیطی - سازمانی دارد و عنصر مهمی در ارتباط سازمانی به حساب می‌آید.

به هرروی باید در نظر داشت که با بهره‌بری از هر گونه ارتباط، نگارش عنصری اساسی در انتقال پیام است و در هر شرایط، نامه نگاری و نگارش (چه دستی و چه الکترونیکی)، اصلی بنیادی در ارتباط و انتقال پیام محسوب می‌گردد. پس کارکنان سازمان‌ها و حتی مردم غیرسازمانی باید به بهترین وجه، شیوه‌ها و سبک‌های نگارش را یاد بگیرند و در بستر ارتباطات رعایت نمایند. سبک نگارش و کاربری واژگان در نامه و نوشته، ضامن انتقال "مفاهیم مورد نظر" در کانال ارسال می‌باشند و چنانچه انتقال پیام بدرستی صورت گیرد، نه تنها پیام فرستنده به خوبی انتقال می‌یابد، بلکه گیرنده پیام نیز مفاهیم فرستنده را سالم درک می‌کند و پیام بصورتی مطلوب منتقل می‌گردد. باید در نظر داشت که هدف جوهری در فرایند انتقال پیام و ایجاد ارتباط، ارسال مفاهیم "سالم" و "مورد نظر" است. یعنی مفهوم (همان) در انتقال پیام از فرستنده به گیرنده رعایت و برقرار گردد (فرستنده همان را ارسال کند و گیرنده عین همان را دریافت کند).

تاکنون در باب مفاهیم و گونه‌های ارتباطات و همچنین موضوعات مرتبط با نامه‌های اداری مطالب زیادی از طرف کارشناسان مطرح شده است، اما در این مکتوب از همانند نویسی (دیگر نوشته‌ها) در مورد نامه نگاری و نامه نویسی خودداری می‌گردد و با کمی اضافات، درباره ماهیت ذاتی - ظاهری نامه اداری و شیوه نگارش بحث می‌شود. یعنی در این نوشته ضمن اینکه به انواع و اقسام نامه‌ها و نشانه‌ها در ادبیات نوشتاری فارسی اشاره می‌گردد، در خصوص کارکرد ذهن که منتج به نگارش هم می‌شود، مطالبی طرح خواهد شد. هدف نشانه در این نوشتار بر منطق و صحت نگارش می‌باشد و رویکردی به آئین و شیوه نگارش در نامه نگاری اداری دارد. شیوه‌های نگارش ارتباط مستقیم و لاینقطع با مغز و ذهن آدمی دارند. در این نوشته با ذکر فعالیت‌های ذهن انسان، فراگردهای فعالیتی انسان اجتماعی در همه مقوله‌ها از جمله مقوله نگارش بازسازی می‌گردند و ماهیت نگارش در نزد انسان‌ها و کارکنان سازمان‌ها شفاف سازی می‌شود.

ضمناً با تفسیر فرد دانا و ذهن توانا، نقیبی به چگونگی فعالیت ذهن و حصول به ذهن دانا زده می‌شود. دانائی همان چیزی است که می‌توان تکامل ذهنی و فردی دانست. و در تکامل فرایندی ذهن است که فرد به دانائی می‌رسد و براساس وقوف و حصول، به حوزه‌های شناخت و کشف دست می‌یابد. می‌توان گفت، با بروز دانائی است که فرد بسترهای کهنه و مندرس را در هم شکسته و بسترهای نوینی را در همه زمینه‌های اجتماع پراکنده سازد. همانطور که ذهن فعال توانائی خلق خلاقیت‌ها را دارد، ذهن دانا با توانش هم افزای سیستماتیک در ذهن و کالبد انسان، کارائی بسیار بیشتری ایجاد می‌نماید. دانائی عنصری تحرک‌زا و بهینه‌ساز است. براین اساس انسان دانا همان عنصری است که عامل ساخت اجتماع می‌باشد و با تفسیرهای مناسب که برخاسته از کارکردها و اندیشه‌های ذهن اوست، به "حل مسئله" و همچنین "عنصر نگارش مناسب" می‌رسد.

امید است که با خواندن این نوشته، زمینه‌های تغییر و تحول در ذهن خوانندگان و کارکنان سازمان‌ها ایجاد شود و بتوانند شیوه نوشتاری خویش را تغییر داده و کیفیت نوشتن را در خود ارتقاء دهند.

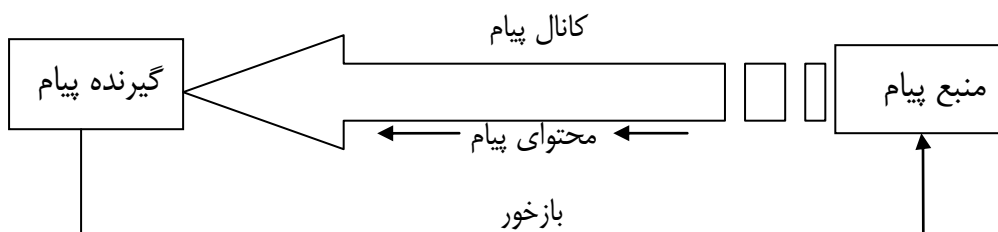
هویت ارتباط^۱

ساختار نظام اجتماعی، تشکیلاتی شبکه‌ای و چند بعدی است. در این نظام تشکیلاتی منظم، انسان‌ها تعامل مداوم و همه جانبه با یکدیگر دارند. در این تشکیلات گسترده و پراکنده، مرز تعامل و رابطه بین انسان‌ها، "ارتباط" است. ارتباط معنای پیوند دادن و ربط دادن می‌دهد. همه افراد تشکیل دهنده اجتماع در فرایند کنش و واکنش دائمی قرار دارند و لحظه‌ای بدون وجود ارتباط در جامعه انسانی فرض نمی‌گردد. بنابراین ارتباط لازمه یک نظام انسانی - اجتماعی می‌باشد.

آنچه که در یک ارتباط سالم بین فردی منتقل می‌گردد، "پیام" نام دارد. پیام حاوی اطلاعات و نشانه‌هایی است که در ارتباط بین افراد منتقل می‌گردد. و براساس آن است که افراد همدیگر را درک کرده و مفاهیم ذهنی خویش را به یکدیگر ارائه می‌نمایند. پس برای آنکه، ارتباط با موفقیت برقرار شود و پیام نیز به خوبی منتقل گردد، باید بسترهای جامعه برای جریان مناسب ارتباطات فراهم گردد و نظام ارتباطی مطلوب جایگذاری شود.

به جز انتقال پیام که ماهیت جوهری در ارتباط محسوب می‌شود، فرایند ارتباط نیازمند فرستنده و گیرنده پیام نیز می‌باشد. تکمیل کننده نظام ارتباط در این فرایند، کانال ارتباط است که برنامه‌ها و ابزار انتقال پیام را مشمول می‌گردد. کانال ارتباط همان چیزی است که نامه اداری نام دارد و در این مکتوب مورد بحث و بررسی می‌باشد. فرایند ارتباط با حضور چند عامل ذیل ایجاد می‌گردد:

- فرستنده (منبع): عنصر اولیه که خواهان برقراری ارتباط می‌باشد و پیام از ناحیه او/آن ارسال می‌گردد
- گیرنده (مخاطب): آنکه پیام برای او/آن ارسال می‌گردد و دریافت کننده محسوب می‌شود
- پیام (محتوا): آنچه که در برقراری ارتباط منظور و مقصود تلقی می‌گردد و انتقال می‌یابد
- کانال ارتباط (وسیله): شیوه و روش برقراری ارتباط را مشخص می‌کند (شفاهی/مکتوب/الکترونیکی)
- بازخور (اثر پیام): تأیید اختتام پیام است و بر نتیجه پیام دلالت می‌کند (کنترل پیام). البته پیام یک طرفه (بدون مخاطب) بازخور ندارد و مفهوم بازخور، در ارتباط دوطرفه یا چند طرفه ظهور می‌یابد.



شکل - ۱ (الگوی فرایند ارتباط)

ماهیت سازی نگارش

نگارش یک مهارت بشمار می‌آید و همه افراد اشراف کامل به کار نگارش ندارند. نگارش یک هنر است. همانطور که کانت^۲ برای هنر، زیبایی و والائی قائل است؛ باید دانست و پذیرفت که نگارش همانند دیگر تراوشات ذهنی و مهارت‌های انسانی هنری والا و ارزنده است که قطعاً هرکس این قابلیت و توانائی را ندارد. ظهور هنر در فرد هنرمند قابلیت است برخاسته از ذوق درونی (ذهنی - جسمی) که بر بستر بیرون پدیدار می‌گردد (عینی). این بدان معناست که هنر در فرایندی ذهنی - عینی پیدایش می‌یابد. هربرت مارکوزه^۳ مفسر زیبا شناسی آلمانی، هنر را پیوند دهنده ذهن خلاق (درون) به عینیت بروزی آن در بیرون می‌داند. به واقع هنر، ریشه در علم - فلسفه زیبا شناختی دارد، بنابراین داشته‌ائی فردی است که زیبایی را بروز می‌دهد و زیبا نگاری حاصل آن است.

هنرنگارش همانند دیگر هنرها، به مهارت و ذوق فردی وابسته است. تربیت و پرورش ذوق نویسندگی تابع عواملی است؛ که این عوامل در توانش نویسندگی نقش مهمی ایفا می‌کنند و اسبابی هستند برای خوب نویسی و زیبانگاری. هنرهای فردی (با مفهوم مهارت) تابع عناصری هستند که باعث زایش و تراوش آن هنر می‌گردند. بروز هنر نویسندگی نیز تابع چند عامل با شرح زیر است:

- ذوق و توانائی نویسنده در پرورش و بروز هنر نگارش
- بالندگی اندیشه و فراورش ذهن با قابلیت‌های تدبیر در امور / تأویل ذهنی / تبیین اندیشه‌ای
- تسلط به زبان، دستور زبان و ادبیات فرهنگی قومی - بومی
- تقویت مجموعه واژگان در ذهن (یادگیری)
- کسب دانش و اطلاعات در زمینه‌های تخصصی و غیر تخصصی
- مطالعه مستمر در همه حوزه‌ها و کسب تجربه در زمینه نگارش
- آشنائی با ادبیات فارسی و علم زبان شناسی

بنابراین با وجود اطلاعات و دانش فراگردی است که فرد برای بروز خلاقیت هنری و مهارتی خود، صاحب سبک در نوع اندیشه و تفکر می‌گردد. و با وجود بستری از نظام خطی (اطلاعات - دانش - تفکر - استنتاج - تفسیر) در ذهن انسان توانمند است که نگارش ظهور می‌یابد. براین اساس پیشنهاد می‌گردد کارکنانی که علاقه‌مند به نگارش حوزه‌ای می‌باشند:

- اول - ظرفیت واژگانی خویش را افزایش دهند (مطالعه زیاد در همه حوزه‌ها).
- دوم - دانش موضوعی - غیرموضوعی کسب کنند.
- سوم - سطح دانش آکادمیک و علم مهارتی خویش را ارتقاء نمایند.

2 Immanuel Kant - (1724-1804)

3 - Herbert Marcuse - (1898-1079)

چهارم- بارعایت اصول نگارش و بهره مندی از دستور زبان فارسی، مهارت نگارش را ارتقاء بخشند.

پنجم- نوشتن را همیشه انجام دهند و از کارهای بزرگ نترسند.

برای آنکه نظام خطی کارکرد ذهن بصورت شفاف طراحی گردد و بتوان تبیین درخوری از تولید علم نگارش بدست آورد، عناصری که در خلاقیت هنر- نگارش و چگونگی بروز آن موثر هستند، با تعاریفی مختصر در ذیل نشان داده می شوند:

داده^۴

از فعل لاتین do،dare به معنای دادن مشتق شده است و مناسبترین کاربرد را برای بیان حقایق غیرمنظم و ناآگاهانه دارد (شودریک و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۲۲۱ به نقل از سرلک و فراتی). داده ها حقایق عینی خام و ساختار نیافته‌ای در قالب عدد، شکل، صدا، حرف هستند (توربان^۵، ۲۰۰۵). آمار تعداد پرسنل یک شرکت، صورتحساب یا چک، خودروهای درحال گذر از اتوبان و چیزهای دیگر، مفاهیم ساختارنیافته‌ای هستند که بصورت تجربیدی معنایی ندارند.

اطلاعات^۶

این واژه ریشه از فعل لاتین informare، informo به معنای شکل دادن دارد (شودریک و همکاران، همان). اطلاعات را ترکیبی از مجموعه داده ها (نامفهوم) گویند که در ذهن معنا و مفهوم می یابند. اطلاعات داده هائی هستند که پردازش، تبدیل و ترکیب شده اند تا شکل معین و معناداری بگیرند و آگاهی بیشتری به فرد منتقل نمایند (اسپیراتاوا^۷، ۲۰۰۱، ص ۳ همان). خلاصه آنکه اطلاعات به داده‌های معنادار و مفهوم یافته و سازماندهی شده‌ای اطلاق می گردد که برای دریافت کننده سودمند و مفید باشند.

دانش^۸

خاستگاه دانش در ذهن صاحبان آن است (راه چمنی، ۱۳۸۳، ص ۲۳۸ همان). دانش مجموعه‌ای از اطلاعات ساختار یافته و منظم با مفاهیم الگوئی غنی شده درحوزه معین هستند. دانش مفهومی است که با ترکیب مجموعه‌ای از اطلاعات منسجم و متوازن در ذهن افراد؛ منظومه‌ای از شبکه‌های اطلاعاتی نظری و عملی را در حوزه‌های معین و از پیش تعیین شده پدیدار می سازند.

4 - Data

5 - Turban

6 - Information

7 - Spiratava

8 - Knowlege

دانش در دو دامنه "نظری و عملی" هویت می‌یابد. دانش نظری، در ذهن پرورانده و زایش می‌یابد و آنگاه با بروز و ظهور در بیرون از ذهن، ماهیتی با مفهوم علم (دانش عملی) پیدا کرده و بسترهای کارکردی خود را بر متن جامعه آشکار می‌سازد. این فرایند کارکردی ذهن برای تبدیل داده‌ها و اطلاعات به دانش، مبنائی برای تولید علم کاربردی درحوزه های ابعادی است:

۱ - دامنه اطلاعات و داده‌های دریافتی فرد افزایش می‌یابد.

۲ - دانش کاربردی (علم و مهارت) در فرایندهای ذهن پویا و خلاق ایجاد می‌گردد.

۳ - دانش ذهنی با هم افزائی علم کاربردی (تجربی)، توانش مهارت را بالا می‌برند.

۴ - مهارت (نگارش)، با دانش کافی و تحلیل و تأویل در داده‌های اطلاعاتی موجود در ذهن خلق می‌شود.

ضمن اینکه دانش با دو ماهیت نظری و عملی منعکس می‌گردد، برخی صاحب نظران دانش را با دو مفهوم اصلی طبقه بندی می‌کنند (دانائی فرد، ۱۳۸۳ و هاویت، ۱۹۹۶):

دانش ظاهری یا صریح: دانش ظاهری یا صریح، دانش رسمی است که قابلیت طبقه بندی و ساختار شدن در قالب مدارک و اسناد دارد. دانش ظاهری دانشی است که با تحصیل در دانشگاه و مدارس بدست می‌آید و با صورت کتاب، اختراع، گزارش و اینترنت ذخیره می‌شود.

دانش ضمنی: دانش شخصی - فردی می‌باشد و ماهیتاً ناملموس است. این دانش با فعالیت‌ها و کنش‌های فردی ظهور می‌یابد و به استعداد، تجارب و توانائی‌های فردی توجه دارد. این نوع دانش تابع مهارت و تخصص فرد است و به مرور زمان با کسب مهارت و تخصص در رشته‌ای خاص حاصل می‌گردد.

البته دیگر اندیشمندان در مورد دانش و تقسیم بندی‌های دانش نظراتی دارند که در این مقال به همین مقدار بسنده می‌گردد.

استدلال^۹

استدلال یعنی ترکیب قاعده‌گونه و هدف‌مند قضیه‌های معلوم برای رسیدن به نتیجه مطلوب است. در فرایند استدلال ذهنی، ارتباط و پیوند چند قضیه آنچنان بررسی می‌گردد تا نتیجه مناسب و سالم زاده گردد. استدلال مبتنی بر منطق نیز، از اندیشه و تفکر عقلانی حاصل می‌گردد و در صورت نبود عقلانیت در تفکر، گزاره استدلالی سفسطه تلقی می‌شود. استدلال در معادله زیر صورت می‌پذیرد:

قضیه یک + قضیه دو = نتیجه

انواع استدلال

تمثیل^{۱۰}: سرایت دادن حکم یک مقوله به مقوله مشابه دیگر است.

استقراء^{۱۱}: رسیدن از قضیه جزء به قضیه کل در یک فرایند ذهنی را گویند. با این معنی که با مشاهده و کشف ارتباط بین چند قضیه جزئی، یک نتیجه کلی حاصل گردد.

مثال: با آزمایش جوشش آب در حالات مختلف، این نتیجه بدست می آید که آب در صد درجه سلیسیوس می-جوشد.

نتیجه آنکه هر آبی در صد درجه می جوشد.

جزء ← به کل

قیاس^{۱۲}: حصول از حکم کلی به حکم جزئی را قیاس گویند. مثال:

قضیه ۱: هر سیاره‌ای می چرخد (حکم کلی)

قضیه ۲: زمین یک سیاره است

نتیجه: بنابراین زمین می چرخد (حکم جزئی)

کل ← به جزء

استنتاج^{۱۳}

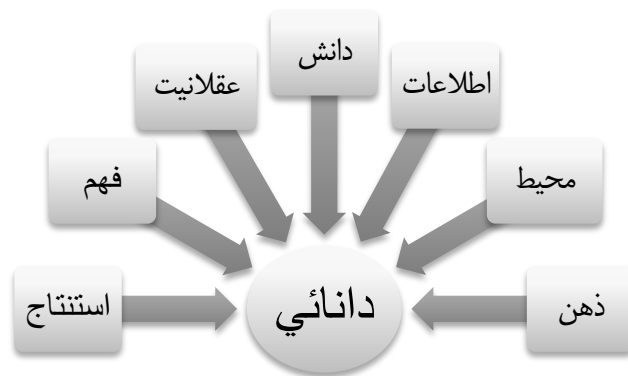
هر تناسب و معادله استدلالی با استنتاج همراه است. زیرا که هدف از معادله استدلالی رسیدن به نتیجه‌ای خاص است. اساساً هر نتیجه‌ای که در ذهن ایجاد می گردد حاصل یک استنتاج است. بطور کلی استنتاج از یک سری مقدمات (خودآگاه و ناخودآگاه) بدست می آید.

دانائی^{۱۴}

نظامی ذهنی- انسانی است که ریشه در عوامل (کنکاش، شناخت، درک، کشف، استنتاج) در ذهن فعال و پویا دارد. دانائی نظامی است خودآگاه، که با خواست فردی و با در اختیار داشتن دانش و ممارست و تجربه بدست می آید. امکان انتقال "اطلاعات و دانش" از محیط و هر ذهن انسانی به ذهن انسان دیگر، امکان پذیر است. ولی

-
- 10 - Parable
 - 11 - Induction
 - 12 - Deduction
 - 13 - Inference
 - 14 - Sapience

"نظام دانائی" اکتسابی نیست و قابلیت انتقال از فردی به فرد دیگر ندارد. دانائی با خودآگاهی و در خودشناسی و محیط شناختی فعلیت می‌یابد. عواملی که اسباب بروز دانائی در فرد می‌گردند در شکل ذیل به نقش کشیده شده‌اند.



شکل - ۲ (عوامل ایجاد و ایجابی در بروز دانائی فردی)

دانائی در یک نظم هویتی در وجود انسان شکل می‌گیرد. این نظم هویتی در وجود انسان، با ماهیتی هدف‌دار در شبکه مغز - ذهن خلق و پدیدار می‌شود. دانائی عنصری نیست که بطور قطع و یقین، وجودی هویتی در انسان داشته باشد؛ بلکه در فرایند ویژه‌ای شکل می‌گیرد. یعنی ضرورتاً هر انسان دانا نیست و دانائی در پروسه‌ای نتیجه‌گرا و هدف‌دار در وجود انسان پدیدار می‌گردد.

ذهن^{۱۵}

ذهن عامل ماهیتی غیر مادی است که در ترکیب مادی مغز هویت می‌یابد. ذهن مجموعه‌ای از خیال، فکر، خاطر، عقیده، میل، فهم، احساس و ذوق است، که این ماهیت‌های وجودی در مغز انسان، ابعاد بودن و شدن فرد را مشخص و راهبری می‌کنند. فرد با استفاده از این مجموعه مفاهیم، کلیه امور مربوط به روان، اندیشه، دماغ و کالبد را پردازش، کنترل و تنظیم می‌نماید. مغز کلیه فرایندهای کارکردی بدن را هدایت و کنترل می‌کند و بر تمامی فعالیت‌های کالبدی انسان احاطه و فرمانروائی دارد. اما ذهن شبکه‌ای است که ارتباط فراگردی با کلیه فعالیت‌های بدن دارد و بدن آدمی در تمامی تحرکات آگاهانه و ناآگاهانه خود، از ذهن و فعالیت‌های ذهنی متأثر می‌گردد. ذهن جوهری است که ضمن تنظیم ارتباط فرد با محیط، در پردازش شخصیت فرد در بروز تعاملات بیرونی دخالت دارد.

ذهن با درهم آمیختگی داده‌ها، اطلاعات، دانش و تجربه، میدان وجود را کنکاش و مطالعه می‌کند و با کنکاش و جستجو در "محیط و خود" است که فرد به شناخت و کشف مقوله‌ها می‌رسد. مجموعه کارکرد ذهن در

فراگردی استدلالی و استنتاجی، به نگرش و جهان بینی خاص می‌رسد؛ و با نوع نگرش و دیدگاه است که فرد به تفسیر پدیده‌های مختلف می‌پردازد.

کارکردهای فرایندی ذهن و خلق دانائی

عیرغم اینکه در حوزه‌های انسان شناسی و جامعه شناختی نظریات متنوعی مطرح شده است و اندیشمندان و فلاسفه بزرگی قدم در راه شناخت گذاشته‌اند، اما کماکان عناصر ناشناخته در هستی بسیارند. یکی از حوزه‌های مورد مطالعه در بستر شناخت روان انسان، شناخت ذهن و کارکردهای ذهن است. بسیاری از فرایندهای ذهن و ارتباط آن با وجود انسان و مغز انسان بطور کامل شناسائی نشده‌اند؛ ولی اندیشمندان حوزه فلسفه و علم، نظرات گوناگون و مختلفی در مورد ماهیت ذهن و رابطه ذهن فردی با محیط مطرح کرده‌اند. دکارت^{۱۶}، ذهن را محل حقیقت می‌داند. افلاطون، ذهن را شناسنده جهان خارج معرفی می‌کند. هوسرل^{۱۷} نظر دارد که در عالم هیچ چیز نیست که به سوی بیرون از خودش جهت پیدا کند و تنها ذهن است که به بیرون از خود توجه دارد. او کارکرد ذهن را شناخت و ساخت پدیدارها می‌داند. هگل^{۱۸} قائل به مبنای خرد در حقیقت هستی است و خرد را حاکم جهان می‌داند. هگل تحقق خرد در ذهن را وابسته به تاریخ دانسته و ذهن را نیروی برانگیزاننده تاریخ معرفی می‌کند. او همانطور که ذهن را عامل تاریخ ساز معرفی می‌کند، عواملی چون هنر، دین و فلسفه را تکامل گر ذهن می‌داند.

در خصوص ذهن و فعالیت‌های آن، دو نظریه مهم معرفت شناختی (شناخت شناسی) مطرح است. تجربی‌گرایان مانند هیوم^{۱۹} و جان لاک^{۲۰} ذهن انسان را مانند لوحی سفید می‌بینند که تمامی دانائی، در طول زمان با دریافت‌های حسی کسب می‌گردد. این تئوری، مشاهده و احساس را مبنای شناخت واقعیات قرار داده و تجربه و آزمایش را وسیله کشف حقایق هستی می‌داند. در مقابل خردگرایان مانند دکارت، اسپینوزا^{۲۱} و لایب نیتس^{۲۲} دانائی را مبتنی بر مشخصه‌های ذاتی فردی می‌دانند که به هنگام تولد در ذهن وجود دارد. خردگرایان استفاده از سنجه‌ها و معیارهای عقلی و تعقلی را مبنای دستیابی به واقعیات و حقایق جهان می‌دانند. عیرغم اختلافات بنیادی که این دو تفکر دارند، اما هر دو نظریه فوق، به کارکرد ذهن و محور بودن عقل در شناخت شناسی و روش شناسی معتقد می‌باشند. اگر چه تجربی‌گرایان عقل را منبع معرفت نمی‌دانند، ولی اعتقاد دارند که عقل تنها مکان برای دریافت معرفت بوده و منبع حقیقی معرفت، تجربیات حسی هستند.

به هر روی همه صاحب نظران بر موضوع کارکرد ذهن و ارتباط ذهن با فرد و برون از فرد اتفاق نظر دارند و ذهن را منبع شناخت و کشف می‌دانند. می‌دانیم که افراد بنا بر نوع کارکرد ذهنی و فعالیت‌های فکری، به

16 - Rene Decart (1596-1650)

17 - Edmund Husserl (1859-1938)

18 - Georg Wilhelm Friedrich Hegel (1770-1831)

19 - David Hume (1711-1776)

20 - John Locke (1632-1704)

21 - Baruch Spinoza (1632-1677)

22 - Wilhelm Leibniz (1646-1716)

شناخت از محیط و خود می‌رسند. نوع نگاه به جهان (جهان بینی) و شیوه محیط شناختی یا خود شناسی، وابستگی کامل به نوع تفکر و شیوه اندیشه فردی دارد. نوع تفکر و شیوه اندیشه در فرد، "نگرش"^{۳۳} نامیده می‌گردد. نگرش فردی برخاسته از نظام ذهن است و در فراگردهای کارکردی ذهن در ارتباط با محیط و نوع شناخت از وجود است که خود نمائی می‌کند. نگرش افراد ارتباط مستقیم با نوع دانش کسب شده و نوع اطلاعات زمینه‌ای دارد و با نوع برداشت و تحلیل از خود و جهان است که هستی شناختی فرد شکل می‌گیرد و بر آن اساس نگرش پدیدار می‌گردد.

با توجه به تعاریفی که از دانائی و نظام ذهن بیان شد، به توضیح در مورد نظام دانائی و فراگردهای پیدائی آن توجه می‌گردد. گفته شد که ذهن دخالت مستقیم در ساخت شخصیت مادی و نگرش فکری فرد دارد. چنانچه نگرش فردی بر مبنای دانائی ذهنی تنظیم گردد و دانائی صفت ممیزه فرد باشد، قطعاً دانائی می‌تواند اثر بخشی را در همه امور پخش نماید. البته نگرش زائیده نظام دانائی نیست و هر انسان در عالم هستی نگرش خاصی برای خود دارد و این نگرش مبتنی بر جهان بینی و خودشناسی فردی است. ولی در هر صورت نگرش بر مبنای دانائی، قطعاً با اثر بخشی و انتفاع همراه است، اما نگرش بدون دانائی قطعیتی برای ایجاد اثربخشی ندارد. همانطور که گفته شد، دانائی مرحله‌ای است که هر کس را برای ورود به آن مقدر نیست. انسان‌هایی که دانش الزامی را کسب نموده و بتوانند شناخت درستی از وجود - محیط داشته باشند، قطعاً توانش استنتاج، تبیین و نهایتاً تفسیر خواهند داشت. این فرایند کنش و واکنش ذهنی، دانائی را در وجود انسان خلق می‌نماید. به صورتی دیگر می‌توان گفت که نظام دانائی، برآیندی از مجموعه اطلاعات و دانش اکتسابی و نوع جهان بینی و خرد شناسی فردی در حوزه‌های وجود (فیزیک و متافیزیک) است. با این معنا که مفاهیم چرایی، چگونگی، چیستائی وجود یا هستی، در نظام دانش - ذهن تبیین و تاویل عمیق گردیده و با دستیابی به کشف رابطه قضایا و شهود یابی به بسترهای وجود، استنتاج خردگرایانه بروز می‌نماید.

در شکلی دیگر، دانائی در فرایندی نتیجه‌گرا و هدف دار صورت می‌گیرد. این بدان مفهوم است که دانائی الزاماً باید به هدف و نتیجه برسد. فردی دانا محسوب می‌گردد که بتواند با وقوف و کشف، مرزهای مجهول و ناشناخته‌ها را در نورد و در بستر خرد و عقلانیت به هدف و نتیجه برسد. بصورتی دیگر، فرایند دانائی از بستر داده‌ها و اطلاعات شروع می‌گردد و با بروز نظام دانش در یک فراورش کارکردی ذهنی ادامه می‌یابد، و ذهن در فعالیتی پرسش‌گرا مفاهیم داده‌ها و اطلاعات بستری را در دامنه دانش اکتسابی مورد تبیین و تحلیل قرار داده و در بالندگی دانائی فردی (نگرش) و خرد ذهنی، تفسیر خلق می‌گردد.

چیستی دانش: با کنکاش و تفحص در محیط و دریافت اطلاعات و دانش (دانش ظاهری) و همچنین دانش تجربی (دانش ضمنی) که به مرور زمان در لایه‌های ذهن ذخیره گردیده‌اند، فعالیت فرایندی کارکرد مغز و ذهن فعال آغاز می‌شود.

چرائی دانش: فرد با استفاده از دانش‌های ذخیره شده در ذهن (ابزار) و با شناخت و فهم مناسبی که بر مبنای بینش^{۲۴} (پارادایم فکری) و دانائی فردی بدست آورده، در هنگام لزوم با تعمق در سوژه(موضوع) و با ترکیب داشته‌های ذهنی به تحلیل و تأویل می‌پردازد. روند تفکر در فرد دانا چنین است که؛ فرد با توسل به اطلاعات و دانش ذخیره شده قبلی در ذهن، به کنکاش در موضوع می‌پردازد. کشف ارتباط موضوع مورد نظر با دیگر موضوعات و مقولات پیرامونی، عمده فعالیت ذهن برای پی بردن به مناسبات و تعاملات قضایای مختلف درگیر در مسئله / موضوع می‌باشد.

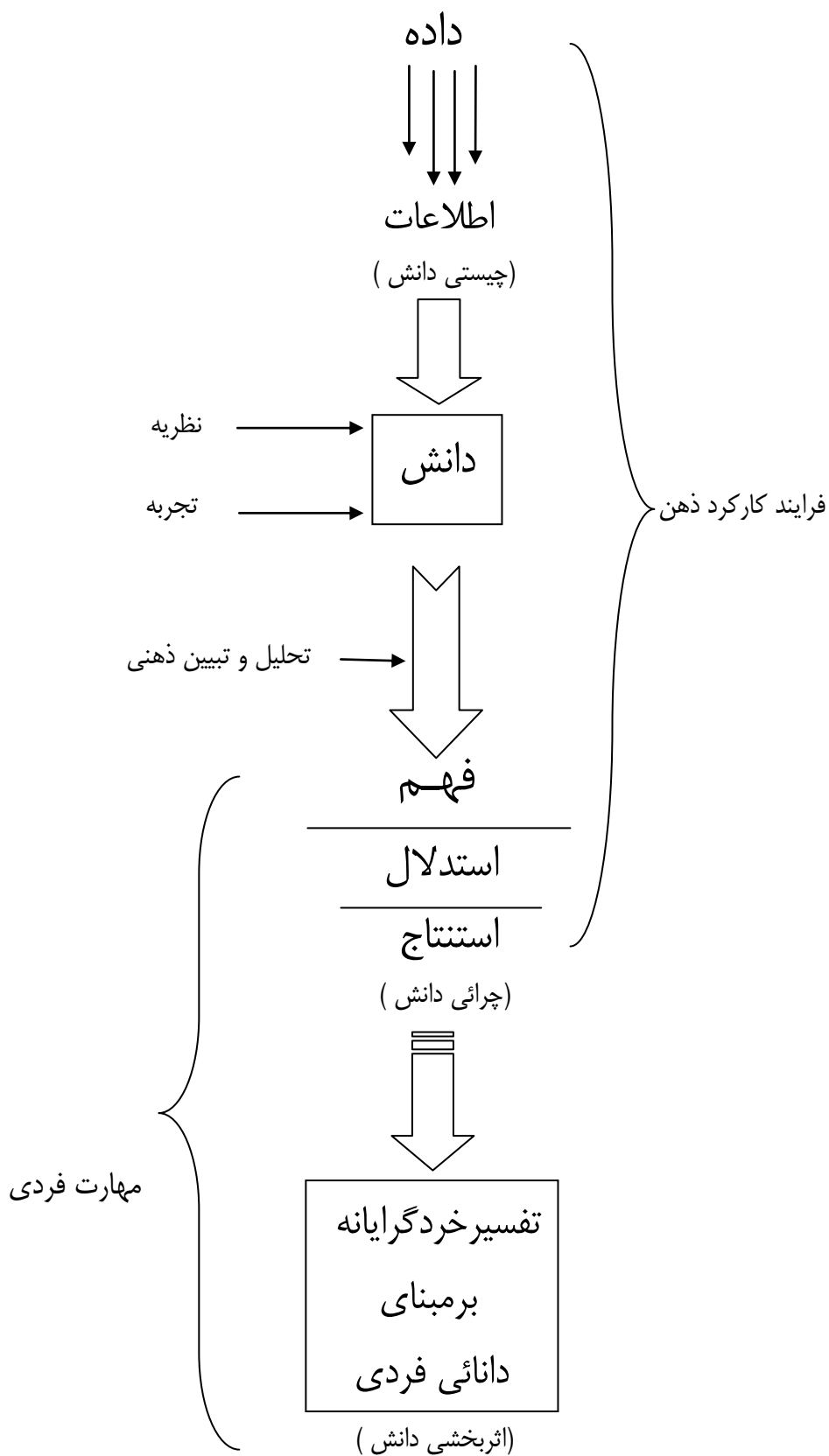
اثر بخشی دانش: با ترکیب قضایای وابسته به یک مقوله و کشف ارتباط مقوله مورد نظر با دیگر مقولات است که استدلال شکل می‌گیرد. البته استدلال حتی می‌تواند در ارتباط با مناسبات و قضایای یک مقوله تجریدی نیز اتفاق افتد. فرد با استدلال منطقی در فرایندهای ذهنی(استقراء/قیاس/تمثیل) معادلات و مناسبات بین قضایای مختلف را کشف و تبیین می‌نماید؛ پس از این است که استنتاج لازم بدست می‌آید و فرد به حل مسئله مورد نظر می‌رسد. این ترکیب (دانش + اطلاعات + تجربه + ذهن + خرد) است که فرایند دانائی را تفسیر می‌نماید.

نتیجه آنکه با استنتاج ذهنی و کشف حل مسئله، فرد دانا به تفسیر لازم می‌رسد؛ این تفسیر نشانه‌ای از اثربخشی دانش در حیطه کار و فعالیت تلقی می‌شود و مجموعه دانش و اطلاعات ذخیره شده قبلی در ذهن، اثر خود را نمایان می‌سازند. فرد دانا با راهکارها و روش‌هایی که ارائه می‌نماید منتج به حل واقعی مسئله می‌گردد؛ اما فردی که دانائی نداشته باشد و نتواند تجزیه و تحلیل مناسب از موضوع و محیط داشته باشد، به راه حل‌های غیر واقعی می‌رسد و نه تنها مسئله حل نمی‌گردد، بلکه چه بسا به مسائل و مشکلات افزونه گردد.

درانتها با عنوان نتیجه ذکر می‌شود: ذهن خلاق پتانسیل بالائی برای خلق و تفسیر دارد. و ذهن دانا این خلاقیت و نوآوری را دو چندان می‌کند. ولی به هر صورت نگارش که یکی از ابعاد تفسیر ذهنی است، به هنگامی بروز و وجود می‌یابد که ذهن توانش شناخت و تأویل عمیق داشته باشد و در فرایند استنباط و استنتاج، تفسیرهای ذهنی با حالت و صورت نگارش ظهور یابند. پس ظهور یابی نگارش وابسته به دو منبع بیرونی و درونی است. منابع بیرونی شامل داده‌ها، اطلاعات و دانش است؛ که آدمی در طول زندگی و در فرایندهای یادگیری و تجربه حاصل می‌نماید. ولی منبع درونی همان ذهن فعال است که با تجزیه و تحلیل قضیه‌ها، به استنباط و استنتاج درون ذهنی رسیده و تفسیر نگارشی حاصل می‌گردد.

دو منبع اساسی نام برده در بالا منابع استراتژیک در نگارش و تفسیر محسوب می‌گردند، اما بروز دانائی و نگارش مطلوب، ریشه در مولفه‌های دیگری از جمله موارد: «روش زندگی و محیط زندگی، چگونگی شیوه هدایت و راهبری فرد، کیفیت و نوع دانش» نیز دارند

۲۴ - بینش آن چیزی است که در طول زندگی فردی، در تقابل داشته‌های ذهنی و چگونگی درک از محیط بدست می‌آید. بینش فکری فرد است که تناسبات و ارتباطات قضایا را تحلیل می‌کند و براساس داشته‌های قبلی به استدلال می‌پردازد و با استنتاج از ارتباط و تعامل بین قضایا به تفسیر مناسب می‌رسد.



شکل-۳ (دانائی محوری در فرایند کسب داده تا تفسیر ذهنی اثربخش)

سواد و دانش

درمورد سواد و دانش، نظریات زیادی مطرح شده است. سواد و دانش را یکی می‌دانند و اعتقاد دارند؛ افرادی که دانش زیادی دارند پس با سواد هستند و می‌توانند برای جامعه مفید باشند. برای تأیید گفته‌های خود، طبقه تحصیل کرده جامعه را مثال می‌زنند که چون دانش کسب کرده‌اند، پس توانایی خلاقیت و نوآوری داشته و برای تغییر و تحول جامعه عنصری موثر محسوب می‌گردند. سواد دیگر سواد را همان دانائی می‌دانند و اعتقاد دارند که ضرورت ندارد که انسان دانا دانش زیادی داشته باشد. اینگونه صاحب نظران معتقد هستند که فقط با تبیین و تأویل مناسب از مسائل است که شهود حاصل می‌گردد و دانائی ظاهر می‌گردد و فرد دانا خودش را نشان می‌دهد. حتی تجربه و مهارت نیز در درخشش دانائی (سواد) موثر هستند و افراد دانا سواد خودشان را از سال‌ها ممارست در امور مختلف و زندگی پر از تجربه به دست می‌آورند.

با اجتناب از قضاوت در مورد نظریات فوق، آنچه که مسلم است و در جامعه نمودی آشکار دارد، این دو نظریه جامع و کامل نیستند. چرا که افراد زیادی داریم که با دانش هستند، اما از تبیین و تحلیل در امور تخصصی نیز عاجز می‌باشند. و باز هم بسیار افرادی هستند که تجربه زیادی در زندگی کسب کرده‌اند و با اکتساب برخی علوم قدیمه، عالم و فاضل به حساب می‌آیند؛ اما این عده هم در بسیاری از موارد از تجزیه و تحلیل و تأویل مسائل پیش رو باز می‌مانند و توانش بالائی در "حل مسئله" ندارند. باید توجه داشت که افراد دانا توان حل مسئله با بهترین وجه را دارند.

به هر صورت مسلم است که دانائی با وجود مجموعه عناصر اطلاعات/ دانش/ تجربه/ نظریه/ ذهن فعال/ عقلانیت/ کشف/ شناخت در وجود یک فرد است که حاصل می‌گردد. فرد دانا توانائی "کشف و حل" دارد و در هنگامه‌های لازم توانش بالائی برای ارائه نظریه دارد. با آنچه که در مورد تعریف فرد با سواد و فرد با دانش بیان گردید، فرد دانا صرفاً فرد با سواد یا با دانش نیست، بلکه دانش و سواد لازمه فرد دانا هستند اما عناصر کافی برای دانائی نیستند. علاوه بر آن، فرد دانا نگرش و هنری و هنری دیگر افراد اجتماع دارد و با برخورداری از نگرش و هنر والا، قابلیت‌های متمایزی نسبت به دیگران دارد.

رابطه دانائی و نگارش

در مورد دانائی به صورت تفصیل مطالبی بیان گردید. اما چون موضوع اصلی این نوشته در مورد نگارش است، پس لازم است ارتباط بین دانائی و نگارش توضیح داده شود تا بتوان به حوزه نگارشی مناسب و مطلوب رسید. بیان شد که دانائی فردی سه ویژگی فراگردی مهم دارد:

۱ - حل مسئله

۲ - ارائه راهکار

۳ - تفسیر مناسب و مطلوب

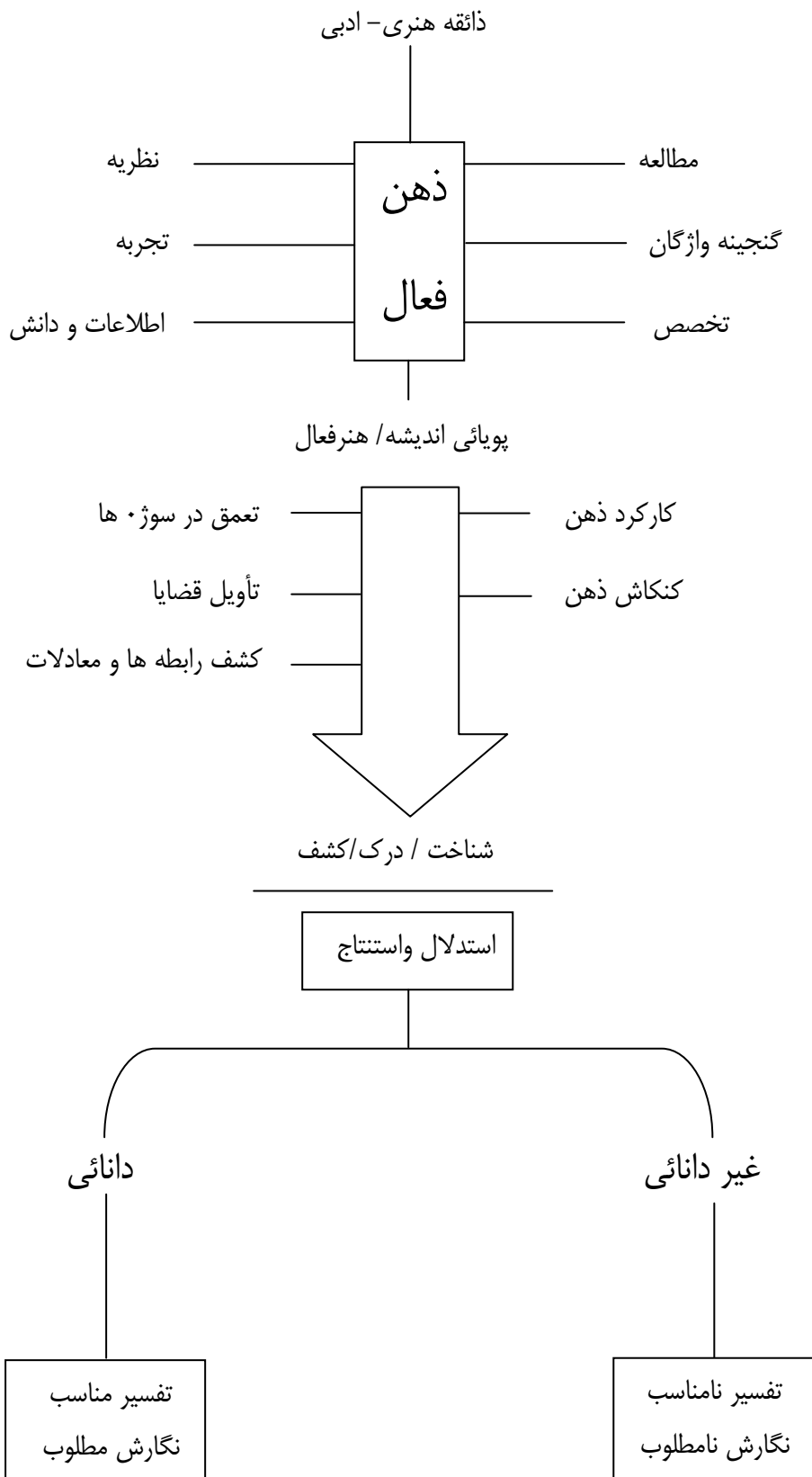
حال سؤال این است که آیا نگارش نیز هم راستا با دانائی است و نگارش نیاز به دانائی فردی دارد؟ گفته شد که نگارش هنر است و هنر وابسته به ذاتقه و ذوق فردی است. اما دانائی حوزه کارکردی خاصی ورای حوزه هنر دارد و هنر و دانائی یک مفهوم ندارند. هر فرد می‌تواند هنری داشته باشد و با استفاده از توانائی درونی و ذهنی، هنر خاصی را پدیدار نماید. پس هنر، ارتباط قطعی با توانائی فردی دارد و بروز آن در بیرون از وجود فرد است. هنر با بروز در نزد/ نگاه دیگران است که هنر خوانده می‌گردد و دیگران با دیدن هنر مزبور (در وجود دیگران) لذت می‌برند. بنابراین هنر، بروز فعالیت‌ها و کنش‌های فردی در خارج از کالبد بدن است.

اما دانائی با هنر فرق دارد و در فرازهای بالاتر در مورد دانائی گفته شد. اما اگر فرد هنرمند بتواند دانا باشد و از عنصر دانائی بهره گیرد، قطعاً هنر اثر بخشی خواهد داشت و هنر او ارزشمندی خاصی پیدا می‌کند. در سطح جامعه با هنرمندان گوناگونی در عرصه‌های مختلف روبرو می‌باشیم. بعضی نقاش هستند و بعضی خطاط. برخی ورزش کار می‌کنند و برخی دیگر نویسندگی می‌کنند. عده‌ای هم با وجود دانش فراوان اندیشمند و دانشمند خطاب می‌گردند. این گروه آخری هم دانش ور و هم هنرور هستند.

هنرمندان خاصی پیدا می‌شوند که هنر آنان با بقیه فرق می‌کند و سرشناس و مشهور می‌گردند. هنر این افراد خاص است و جایگاه ویژه‌ای در جامعه پیدا می‌کند. این هنرمندان همان هنرورانی هستند که از دانائی برخوردارند و با هنر خود خط ایجاد می‌کنند. این هنرمندان که اندیشمند نیز نامیده می‌گردند در عرصه‌های بستری خود رد پای مخصوصی بجا می‌گذارند و بسترهای نوینی ایجاد می‌کنند. و باز هم این افراد نه تنها در حوزه بستری خود درخشش می‌یابند، بلکه بر دیگر حوزه‌ها نیز اثر می‌گذارند و عرصه‌های جدیدی خلق می‌نمایند. دواپنچی، میکل آنژ، ونگوگ و خیلی‌های دیگر؛ نه تنها در حوزه نقاشی و مجسمه‌سازی سبک‌های جدیدی را معرفی کردند، بلکه حوزه‌های هنری دنیا را دگرگون ساختند و عرصه‌های جدیدی خلق نمودند. بسیاری از اندیشمندان حوزه فلسفه و دیگر علوم با طرح نظریات جدید، نقش‌های برجسته‌ای در جهان یافته‌اند و تأثیرات بسزائی در کنش‌های جهانی داشته‌اند. اثر نیوتون و ارشمیدس و خیلی‌های دیگر به خوبی مشخص است. افرادی که با داشت دانائی، به حوزه‌های هنر و کار ورود یافته‌اند، توانسته‌اند در دنیا اثر گذار و اثر بخش باشند. این افراد خاص هستند و در جرگه عوام قرار نمی‌گیرند.

قبلاً گفته شد که نگارش هنر است؛ و هنر برخاسته از وجود افراد است. چون نگارش هنری برخاسته از افراد است، پس کیفیت این هنر نیز در نزد افراد متغیر است. برخی در نگارش قوی هستند و نوشته‌های مطلوب و مفید ارائه می‌دهند و برخی نیز در حوزه‌های بیهوده گرفتار می‌شوند و باطل می‌نویسند.

البته نگارش، ریشه در نگرش فردی و شیوه فکر نیز دارد. افرادی که از اندیشه خوبی برخوردارند، خوب و مفید می‌نویسند و در مقابل نویسندگانی هستند که در حوزه‌های مختلف از بینش خوبی بهره‌مند نیستند و به نویسش ناصواب، غیر مفید و یا بیهوده روی می‌آورند. پس هنر نگارش در افراد دانا اثربخشی در جامعه ایجاد می‌کند و افراد دانا با نگارش در حوزه‌های گوناگون رد پای موثری برجای می‌گذارند.



شکل - ۴ (پدیداری نگارش در ذهن & اثربخشی - بی اثربخشی نگارش)

نگارش بربسترهای کارکردی

نگارش سطح کارکردی وسیعی دارد و می‌تواند در حوزه‌های مختلفی ارائه گردد. نگارش می‌تواند در نوشتن یک نامه معنا گردد یا می‌تواند در نوشتن یک کتاب قطور در حوزه‌های علمی تعریف شود. هر نوع نگارشی به شاخص‌های ویژه‌ای احتیاج دارد و سبک کاربری و شیوه نوشتاری خاص خود را می‌طلبد. شیوه نگارش نامه با کتاب و مقاله علمی بسیار متفاوت است. نگارش رمان با کتاب فلسفی در هیچ شاخص کاربردی سنخیت ندارند. نگارش در حوزه‌های متفاوت، به سبک‌های مختلف در نگارش نیازمند است. بنابراین برای نوشتن در حوزه‌های مختلف، افراد باید به سبک و ادبیات نوشتاری در همان سبک تسلط داشته باشند. توفیق نویسنده و نوشته‌هایش منوط به حمایت خواننده و محبوبیت کتاب‌ها و نوشته‌هایش نزد خوانندگان است. اگر برای نوشتن رمان و داستان از ادبیات و مجموعه واژگان علم فیزیک یا دیگر علوم استفاده شود، یقیناً خواننده مفهوم خاصی را برداشت نمی‌کند و نویسنده در ابلاغ پیام خود شکست می‌خورد و از کتاب نویسنده هیچ استقبالی نمی‌شود. و اگر نویسنده بتواند از واژگان و ادبیات نوشتاری مناسب استفاده برد، قطعاً با استقبال خوانندگان روبرو می‌گردد و پیام مورد نظر به خوبی منتقل می‌شود. پس برای آنکه نویسنده بتواند در نگارش توفیق داشته باشد، ضمن اینکه حتماً بایستی به شاخص‌های فن نوشتاری و علم نویسندگی آشنا باشد، الزام آور است که در زمینه مربوطه تبحر و تخصص داشته باشد تا بتواند در نگارش و انتقال پیام به خواننده (گیرنده) موفق باشد.

نامه نگاری خصوصاً در زمینه اداری نیازمند اطلاعات غنی در حوزه کار تخصصی و آشنائی یا تسلط به مهارت نوشتن است. لازم است کارکنان شاغل در سازمان‌ها و ادارات تسلط کافی و لازم به علم نوشتن داشته باشند، تا بتوانند در ارسال پیام موفق باشند. به ویژه کارکنان شاغل در بخش‌های اداری که سر و کار مداوم و پیوسته با انواع نامه و گزارش دارند، باید در حوزه نگارش و نامه نویسی از تسلط بهتری برخوردار باشند.

مکاتبه / اداری زبان رسمی سازمان و یکی از شیوه‌های ارتباطی می‌باشد. سبک‌های ارتباط درون سازمانی و شیوه مکاتبه، ضمن اینکه نشانه‌ای از حد پیشرفت و توسعه سازمان به حساب می‌آیند، شاخصه‌هایی نیز از میزان دانش، تخصص و کاردانی کارکنان و مدیران سازمان هستند. بسیار دیده می‌شود که نامه‌ها از مفاهیم و معانی شفافی برخوردار نیستند و با محتوایی "مبهم" نگارش می‌یابند. یا اینکه بسیار مشاهده می‌گردد که قانون نویسان و بخشنامه نویسان به جهت بد نگاری در نوشتار، در انتقال و ارائه پیام واقعی و اصیل به اجراکنندگان با مشکل روبرو می‌شوند و مجریان در سازمان‌ها برداشت‌های متفاوتی از پیام دریافت می‌نمایند. بدین جهت مجریان و امور اداری‌ها برای درک و فهم معنی و مفهوم واقعی پیام، کراراً به منابع ارسال کننده پیام مراجعه می‌کنند (یا نامه می‌نویسند) و درخواست بازنویسی و دریافت مفهوم می‌نمایند. جالب آنکه شاید این باز پرسش به دفعات تکرار گردد. براین اساس شیوه نوشتن، در انتقال اصل و بنیان مفاهیم نامه، آئین نامه، گزارش، نظام نامه و یا هر چیز دیگر، تاثیر شایان و مهمی دارد و باید به آن توجه لازم نمود.

ماهیت نامه اداری

نامه اداری، نوشته‌ای خاص است که حاوی مطالب و مفاهیمی رسمی - ویژه می‌باشد. نامه‌های اداری نقش انتقال پیام را در سازمان‌ها و بین سازمان‌ها انجام می‌دهد. نامه اداری نباید حاوی مفاهیم هزل / هجو / طنز / مزاح / کنایه / مبالغه / تمجید / مدح / گزافه / تملق باشد. نامه اداری مفاهیم کار و عملیات اداری را منتقل می‌نماید و باید حاوی واژگان و مطالبی در چارچوب اداری باشد و نگارشی رسمی با رعایت اصول سلسله مراتب اداری داشته باشد. در ذیل به چند شاخصه محتوایی و نگارشی نامه اداری اشاراتی می‌گردد:

- محتوی رسمی و احترام آمیز داشته باشد
- مفاهیم واژگانی و ادبیاتی مناسب با رعایت اصول نامه نگاری داشته باشد
- ساختاری سلسله وار با ترسیم کلیه جزئیات قالب بندی شده باشد (متعاقباً ذکر خواهد شد)
- هویت مفهومی نامه بر اساس اصول سلسله مراتب سازمانی شکل گیرد
- انواع نامه‌ها (خبری / گزارش / تقاضا / دستوری / ابلاغیه / بخشنامه / آئین نامه / صورت جلسه / نظام نامه / مقاله) مفاهیم ادبیاتی، شیوه نگارشی و ساختار قالبی خاصی دارند
- محتوای نامه شفاف و قابل تبیین از منظر خواننده باشد و نیازی به دوباره کاری نباشد
- قابلیت برداشت‌های متعدد نداشته باشد تا تفسیرهای غیر واقعی صورت پذیرد
- ضمن اینکه مختصر و جامع می‌باشد، از تطویل نویسی، مختصرنویسی، کلی نویسی و مبهم نویسی نیز اجتناب شود

نوع نگارش و مفهوم محتوایی نامه اداری با دیگر نامه‌ها تفاوت دارد. نامه اداری چون از ساختار ظاهری و باطنی ویژه برخوردار می‌باشد، نباید نیت و مقاصد شخصی را در ماهیت نگارش دخالت داد. مثلاً نباید حاوی مطالب یاوه و پرخاشگرانه یا چاپلوسانه باشد و باید از مطالب غیر رسمی و متباین با عرف اداری خودداری کرد. ضمن اینکه باید از کاربرد واژگان و جملات محبت آمیز، خشمگنانه، اتهام گونه اجتناب داشت، بلکه باید از واژگان و جملات بسیار ساده و رسمی استفاده نمود و مطالب صرفاً در حوزه کار و فعالیت‌های اداری باشند. در یک کلام، نامه اداری باید ادبیات اداری داشته باشد.

نباید به گزافه گوئی و تفصیل نویسی بیهوده روی آورد. زیرا اگر نامه اداری یا هر نامه دیگر حاوی مطالب غیر مفید و اضافه نویسی باشد، ضمن اینکه به حوصله و صبر خواننده ضربه می‌زند باعث عدم ارائه مفهوم و پندار نویسنده نیز می‌شود. یعنی خواننده نمی‌تواند بدرستی پیام دریافتی را درک کند و مطالب نامه تفهیم نمی‌گردند.

بسیار دیده شده که در نامه‌های اداری و درخواستی، از جملات و واژگان بی حاصل و بی هدف استفاده می‌شود و نویسنده برای عرض ارادت خالص و ویژه به خواننده که مسئول مافوق نیز می‌تواند باشد، پای درگزافه گوئی و تملق می‌گذارد و به جهت نیت گزافه نویسی، در بسیاری موارد از انتقال پیام اصلی و می‌ماند و یا اینکه بعلت سردرگمی و تعجیل در نوشتن و یا نداشتن دانش کافی، از ارائه پیام اصلی باز می‌ماند. بازهم دیده شده که

نویسنده با نیت تسویه حساب فردی و یا بی حرمتی به افراد، با کنایه نویسی و مبهم نویسی (برای انتقال نیت به گیرنده)، ادبیات خارج از قاعده اداری را در نامه بکار می‌برد. باید در نظر داشت که سازمان اداری محل عرض ارادت و سیاسی کاری و یا عرصه منازعه و تسویه حساب نیست که با نیت خاص به مطلب نویسی خاص روی آورد.

همانطور که در بالا اشاره گردید، یکی از معضلات جاری در سطح نوشتاری در ادارات "ابهام نویسی" است. بدلیل نبود آموزش مناسب اولیه و نداشتن دانش کافی، برخی کارکنان توان صحیح نویسی یا درست نویسی ندارند و چون به ادبیات فارسی و شیوه نویسش آشنا نیستند، لذا از نوشتن یک نامه بسیار ساده هم باز می‌مانند و بعضا با نگارش مفهومی نامتجانس و مبهم، از انتقال مفاهیم باز می‌مانند.

شکل ساختاری نامه

نامه اداری همانند دیگر نامه‌ها، معنای مفهومی "نامه" را می‌دهد. اما نامه اداری مفاهیم موضوعی خاص خود را دارد و از منظر ظاهری و ذاتی تفاوت‌های اساسی با دیگر نامه‌ها دارد. قبلا در مورد ماهیت محتوایی نامه اداری مطالبی بیان گردید؛ مطالب فوق بیشتر در باره مفاهیم نگارش و چگونگی محتوای نامه اداری بود. اینک به موضوع "ساختار ظاهری" نامه اداری پرداخته می‌شود.

تمامی نامه‌های اداری در سازمان‌ها، معمولا دارای آرم و علامت (لوگو^{۲۵}) می‌باشند که در سر لوح نامه قرار می‌گیرد. تاریخ/شماره/پیوست نامه نیز در سمت چپ بالا هک می‌گردند. لازم به اشاره است که براساس عرف قدیمی، در برخی موارد از (به: و از:) برای درج فرستنده و گیرنده در اول نامه استفاده می‌شود (در حال حاضر منسوخ می‌باشد) ولی قاعده جاری نیست. اما در نامه‌هایی با ماهیت ابلاغ و اطلاع، چون مخاطب فرد خاص نیست و گیرندگان افراد زیادی می‌باشند، کماکان این سبک عمل می‌شود. معمولی‌ترین شکل ظاهری نامه با صورت و ترتیب ذیل است:

عنوان نامه

هر نامه‌ای با ثبت اسم مخاطب/ گیرنده شروع می‌گردد. ذکر عنوان سمت سازمانی با کلمات احترام آمیز نشانه ادبیات نوشتاری اداری است و ضرورت دارد رعایت گردد. ضمن اینکه جوهره اساسی در ارتباط اداری و غیر اداری "احترام" است.

عنوان نامه با ذکر "جناب آقای ... " و "سرکار خانم ... " برای پیشوند نام است و برای ادای خطاب پست سازمانی افراد، کلمه محترم پس از عنوان سمت می‌آید. مانند: مدیر عامل محترم ... و یا مدیریت محترم عامل ...

سلام

مهم ترین نشانه و علامت برای برقراری ارتباط بین فردی در جامعه "سلام" است و می توان از جملات مدلی "با سلام" و "با سلام و احترام" بهره برد.

موضوع نامه

برای آنکه مخاطب، اطلاع موضعی از نامه پیدا کند و تا اندازه ای با شرح نامه آشنا گردد، ضرورت دارد موضوع نامه قید گردد. موضوع نامه با ذکر کوتاه ترین جمله انتخاب می گردد. باید در نظر داشت که نوشتن موضوع نامه، به منشی ها کمک می کند تا به راحتی و سهولت موضوع نامه ها را در سیستم ورود و خروج نامه ها ثبت نمایند.

پیشین متن (مفاهیم - مدل ها)

پیشین متن دو مفهوم کاربری دارد:

۱- آن چیزی است که دلیل نامه در آن مستتر می باشد. در شروع نامه ها همیشه نویسنده با ذکر (مدل نوشته

هائی) مثل: "پیرو نامه"، "عطف به نامه"، "باتوجه به"، "برگشت به نامه" و چیزهای دیگر، بر علت وجودی نامه تأکید می نماید. این پیش جمله ها ماهیت ارجاع موضوع نامه، به دیگر موضوعات و نامه ها را دارند. یعنی براساس "رابطه علی"، نامه معلول می باشد و چیز دیگری علت و باعث نامه می باشد.

۲- در آغاز نامه و برای ادای احترام وافر به مخاطب ذکر می شود. بهتر است در کلیه نامه های فردی -

جمعی، خصوصاً به سازمان های دولتی و غیردولتی از قالب های مدلی "احتراماً به استحضار می رساند" یا "همانطور که مستحضر می باشید" استفاده گردد؛ زیرا که مقبول ترین وجه قالبی برای ادای احترام در نامه ها می باشند. البته این قالب نوشتاری، بیشتر در نامه های با ماهیت خبری استفاده می گردند.

ولی در نامه های اداری درون سازمانی، قالب بندی با چارچوب زیر ارجح است:

"احتراماً به استحضار می رساند (مقام فراسطح)"، "به آگاهی می رساند (مقام هم سطح)"، "به اطلاع

می رساند (مقام فروسطح)"

این الزام کاربرد مدل های پیشین جمله در آغاز نامه و قبل از شروع متن اصلی نامه اداری، یک هنجار و عادت رسمی گرائی در نظام نوشتاری اداری محسوب می گردد. اگرچه الزام خاصی برای رعایت این موضوع نمی باشد ولی بهتر است در نامه نگاری این عادات مورد توجه قرار گیرند. وزین است که از بکارگیری جملات و مفاهیم گزافه، مبالغه و تملق اجتناب جدی بعمل آید و نامه ها با مفاهیم رسمی بیان گردند. تملق گوئی و چاپلوسی، ریشه در ریز فرهنگ های زشت کرداری در مقولات رفتاری و گفتاری یک جامعه دارند و زیننده نویسنده و گیرنده در یک ارتباط میان فردی نیستند. اگر چه این موضوع بیشتر در نامه های درخواستی (حتی خارج از سازمان) و در ارتباط فرودست - فرادست بروز می نماید؛ ولی به هر روی در عرف اداری نمی گنجد.

دلایل الزامی

"دلیل نامه" اندک تفاوتی با "پیشین متن" نامه دارد، ولی قاعدتاً می‌تواند یکی باشند. پیشین جمله‌ها "مدل" واره" و دلایل "شرح واره" هستند. دلایل هم می‌توانند مثل پیش جمله‌ها، ارجاع به موضوعات و نامه‌های دیگر باشند و هم می‌توانند فی‌الواقع موضوعات خبری، پاسخ گوئی، هشدار و ابلاغی نیز باشند. پس دلایل نامه بیان‌گر "نیت، قصد، هدف" نویسنده نامه است، ولو به دیگر موضوعات و نامه‌ها ارجاع گردد. قاعدتاً دلیل نامه جزئی از متن نامه محسوب می‌گردد و علت بنیادی ایجاد نامه است؛ ولی پیشین متن وجودی الگوئی و جدای از متن دارد. "پیشین متن" نقش ایجابی در نامه دارد، ولی "دلیل" ماهیت علیتی و ایجابی در نوشتن نامه دارد.

تصمیمات و نتایج

هر نامه‌ای تصمیم و نتیجه خاص ندارد. نامه‌هایی با ماهیت ابلاغ و اعلام، چون فقط موضوعی را ارائه می‌نمایند، لذا نمی‌توانند نتیجه مند باشند. یعنی این نامه‌ها هدف دارند اما نتیجه خاص ندارند، ولی در هر صورت نتیجه در خود پیام مستتر است. مقولات درخواستی / ابلاغ / اعلام با ماهیت "خواست‌ها" با عبارات فرمی: "خواهشمند است (مقام فراسطح)"، "مقتضی است (مقام هم سطح)"، "شایسته است (مقام فرو سطح)" در این بخش مطرح می‌گردند.

باید در نظر داشت که قاعدتاً همه نامه‌ها بخش‌های مستقل و مجزا با مولفه‌های (دلایل، تصمیمات و نتایج) ندارند و در بیشتر موارد، مفاهیم دلایل و تصمیمات و نتایج، در یک پیکره ترکیبی منسجم و درهم تنیده نامرئی نوشته می‌شوند و بخش بندی مذکور، در کلیت مفهومی نامه مستتر می‌گردد.

تشکر و سپاس

کاربرد این مقوله در نامه نگاری قطعیت ندارد و باز هم الزام احتیاطی دارد. ولی بهتر است در انتهای نامه، بخاطر تصدیق وقت مخاطب و مهم‌تر از همه به جهت توجه خواننده به محتوای نامه، تشکر و سپاس انجام گیرد. لازم به باز ذکر است که مفاهیم سپاس و تشکر باید در حیطه و عرف نظام اداری باشند و از واژگان و جملات خارج از قاعده دوری کرد.

امضاء نامه

این ناحیه شناسه نامه است. در این قسمت، فرستنده خودش (نام و نام خانوادگی) و سمت سازمانی خویش را معرفی می‌نماید. ماهیت اجرا و فعالیت‌های فرایندی در نظام اداری با این بخش مشخص می‌گردند و با امضاء در انتهای نامه، سندیت مکاتبه تأیید و تصویب می‌گردد.

گیرندگان رونوشت

اگر اعلام "موضوع نامه" برای منابع دیگر ضرورت داشته باشد، اسامی آنان در نسخه دوم با عنوان "گیرندگان رونوشت" اشاره می‌گردند. در این بخش رعایت نوشتاری بر مبنای سلسله مراتب سازمانی، باز هم باید مورد توجه باشد. دو مورد نحوه نگارش ذکر می‌شود:

جناب آقایمدیر عامل محترم.....جهت استحضار

جناب آقای.....مدیر محترم.....جهت اطلاع

شایان ذکر است که فقط در نامه‌هایی با ماهیت بخشنامه و ابلاغ نامه، گیرندگان نامه در نسخه اصلی و در بالای نامه نگاشته می‌شوند؛ وگرنه در نامه‌های معمولی، باید از ذکر رونوشت در نسخه اصلی اجتناب نمود.

تاریخ:

لوگو / آرم

شماره:

پیوست:

عنوان نامه (مخاطب)

سلام

موضوع نامه:

پیشین متن - مدل ها

دلایل الزامی

تصمیمات - نتایج

تشکر و سپاس

امضا نامه

رونوشت (ثبت در نسخه دوم نامه):

شکل - ۵ (ساختار ظاهری نامه اداری)

با آنکه درست نویسی و کاربرد واژگان در نوشته، نشان دهنده سطح دانش/تخصص/سلیقه/شخصیت/مهارت نویسنده می‌باشد، ولی هر نوع نگارش و نوشته، صرفاً با حفظ ساختار ادبی و نظم نویسی کامل می‌گردد. نشانه‌ها علاماتی هستند که با کاربرد آنان در نوشتار، نظم ساختاری و ادبیاتی نوشته تکمیل می‌گردد. نشانه‌ها با کاربری به جا و مناسب در نوشته، کمک شایانی به درک و فهم متن می‌کنند. نشانه‌ها و علامات در زبان‌های مختلف فرق دارند. در برخی از زبان‌های رسمی دنیا، نشانه‌ها مفاهیم کاربردی مشابه دارند و در برخی دیگر تفاوت دارند.

برای مثال علامت (َ) در زبان فارسی نشانه کسره بر روی حرف است و تلفظ حروف را هدایت می‌کند، اما در زبان فرانسه "اکسن تگو" ^{۲۷} و در زبان روسی "اودارنیه" ^{۲۸} خوانده می‌شود و نشانه ضرب و شدت بر روی حرف است. کلمه کافه در زبان فرانسه با این صورت café و کلمه مادر در زبان روسی با این صورت ma ma نوشته می‌شوند. ضربه بر روی هر حرف، نشانه تغییر آهنگ و هجی مختلف می‌باشد. در برخی موارد با تغییر ضرب و نوع هجی (اسپل) بر روی یک حرف، معنی لغت نیز تغییر می‌کند. یعنی با جابجائی نشانه‌ها بر روی حروف در کلمات مشابه، معانی نیز تغییر می‌کنند. مهمترین نشانه‌ها در فارسی نویسی با شرح و تعریف زیر می‌باشند. رعایت انتخاب و جایگذاری مناسب آنان در متن، در انتقال و ارائه مفاهیم و معانی بسیار تأثیرگذار است.

- (۰) نقطه - در پایان همه جملات به جز جمله‌های استفهامی و تعجبی قرار می‌گیرد. این نشانه بعنوان مکث کامل است و جملات مستقل را از یکدیگر مجزا می‌نماید. دیگر نقش‌های این نشانه در متن بصورت زیر است:

- استفاده بعد از سال‌ها: شمسی (ش. / سال میلادی (م.)
 - اختصار نمودن اسم (ب. بهزادی)

- (،) ویرگول یا کاما (درنگ نما) - دوجمله اگر ارتباط وابسته دارند با علامت ویرگول (درنگ کوتاه) از هم جدا می‌گردند. دیگر موارد استفاده بصورت ذیل است:

- تأکید عاطفی بیان (تهران، مرکز ایران)

- جلوگیری از واو مکرر (حسن، علی، رضا و حسین)

- جدا کردن بخش‌های مختلف یک نشانی یا مأخذ و نیز در مرجع نویسی (کتاب برگ‌ریزان، پائیز

۱۳۷۰، تهران، انتشارات ...)

- (؛) ویرگول نقطه- اگر ارتباط همبسته دو جمله زیاد نیست و تقریباً مستقل محسوب می‌گردند، از این نشانه برای اتصال دو جمله استفاده می‌گردد. این نشانه، نقشی بین نقطه و ویرگول را دارا می‌باشد. یعنی درنگ آن کمتر از نقطه و طولانی‌تر از ویرگول است. دیگر آنکه:

- برای جدا نمودن جمله‌ها و عبارات متعدد در یک کلام طولانی که به ظاهر مستقلند اما در معنی وابسته می‌باشند. (درنگاه اول تبسمی بودم؛ سپس دوستی نام گرفتم؛ اکنون اشک نامیده می‌شوم)

- (:) دو نقطه- بیشتر علامت تعریف از قول افراد و شرح چیزی است:

- نشان شرح و توضیح در فرازهای بعدی است (برای مثال: ... و چنانکه: ...)

- نشان نقل قول مستقیم است (علی گفت: ...)

- (_) خط فاصله یا نیم خط:

- اگر واژه و جمله‌ای شاخص است و لازم است توجه خواننده جلب گردد، حتماً داخل نشانه قرار گیرد و یا درشت نویسی شود

- اتصال دو واژه که مفهوم ترکیبی واحدی را می‌رسانند (سبک نقاشی ایرانی - سنتی)

- درنوشتن گفتگوی محاوره‌ای، داستان و نمایشنامه، نشانه نقل قول از هر فرد دارد

- به جای حرف اضافه تا (تهران - مشهد)

- در بین دو عدد (۱۳۷۵-۱۳۲۲) نشانه طی زمان است

- نشانه جداسازی مقولات و موضوعات در سطر بندی‌های جداگانه [مانند ترتیب بندی در همین موضوع پیش رو]

- همانند مورد قبلی، علامتی برای ترتیب نگاری با اعداد است (۱- و ۲-)

- (؟) نشانه استفهام- در انتهای جملات سوالی و پرسشی می‌آید.

- (!) نشان تعجب- عاطفی (تاسف و افسوس).

- () پرانتز یا دوهلال یا دوکمانک- در موارد زیر کاربرد دارد:

- نشانه ای است برای ذکر موارد تأکیدی در داخل آن

- توضیح بیشتر در داخل آن

- ([]) آکلاد یا قلاب- معمولاً موضوعاتی که خارج از مطلب در حال نوشتن می‌باشند در بین این

علامات قرار می‌گیرند:

- مواردی که خارج از موضوع است ولی لازم به ذکر هست
- اضافه نویسی نویسنده در نقل قول دیگران یا ترجمه مطالب نویسندگان

• («) گیومه- موارد زیر در داخل دو گیومه قرار می‌گیرند:

- نقل قول افراد

- موارد مورد تاکید و برجسته شده

• (") علامت نقل قول- نشانه‌ای است برای:

- اجتناب از کلمات و جملات تکراری در ذیل هم

- استفاده نقل قول‌ها در بین این علامت

• (/) ممیز- برای جدا نمودن واژگان و استفاده در تاریخ نویسی است.

همانطور که بهره‌گیری از نشانه‌ها و علامات در متن، به سلاست و درست نویسی کمک شایانی می‌کند و مفهوم متن را به خوبی منتقل می‌نماید. پایش پاراگراف‌ها در متن، عنصری مهم در انتقال پیام و زیبا نویسی است. باید موضوعات مختلف را به پاراگراف‌های بعدی منتقل نمود و از نوشتن پشت سرهم و پی‌درپی (بدون لحاظ پارگراف) خودداری کرد. این سبک نوشتار و استفاده از پاراگراف، شکلی خاصی به متن ارائه می‌نماید.

« در نگارش نباید در چارچوب واژگانی خاصی تحرک داشت و بد نمی‌باشد با تلاش در یادگیری واژگان و افزایش مهارت نوشتاری، مجموعه قالبی جدیدی در نوشتار خلق نمود. چون نگارش هیچ‌گاه محدود به چارچوب خاص نیست و می‌توان چارچوب‌های نوینی ایجاد کرد. این موضوع خود یک فراگرد خلاقیتی و نوآفرینی به حساب می‌آید^{۳۹} و نشانه‌ای با مفهوم خروج از نظام زبان و ادبیات پارسی نیست.»

۳۹- ضمن اینکه نگارنده به زبان و ادبیات فارسی التزام عقیدتی دارد و نظام پارسی گوئی/ نویسی را پاس می‌دارد، ولی براین اعتقاد است که نوآوری، زایش ذهن خلاق و اندیشه نوگرا است. این اتفاق در همه زبان‌ها ممکن پذیر است و تغییرات در گویش و نویسش زبانی نیز براین مینا می‌باشد.

انواع نامه‌ها

نامه های عادی

نامه‌های عادی اداری که ماهیت خبری، درخواستی و ابلاغی دارند، حجم بالایی از نامه‌های اداری را در بر می‌گیرند. این نامه‌ها، مکتوب‌هایی هستند که در همه سطوح سازمان پراکنده می‌باشند و به شیوه خاصی از نگارش نیاز ندارند، بلکه هویت معمول در سازمان‌ها، شرکت‌ها، نهادها، موسسه‌ها دارند. این نامه‌ها باید از انشاء شیوا و مختصر بهره‌گیرند تا پیام مورد نظر به نحو مطلوب منتقل گردد.

به جز نامه‌های عادی که روزانه با آن سروکار داریم، مکتوبات دیگری با صور و محتوی گوناگون و متفاوت، در سطح سازمان‌های دولتی و غیردولتی استفاده می‌شوند. گزارش / آئین نامه / نظام نامه / دستورالعمل / مجموعه مقررات / بخشنامه / صورت جلسات، انواع دیگری از قالب‌ها و اشکال نوشتاری را ارائه می‌نمایند.

گزارش نویسی^{۳۰}

گزارش عملیات، امور اجرائی و اقدامات اداری به مقامات مافوق و یا دیگر واحدها و افراد، شکل دیگری از ارتباط نوشتاری و انتقال پیام می‌باشد. گزارش معمولاً دارای ابعاد کارکردی ذیل است:

- ارائه برنامه‌ها و سیاست‌های فعلی و آینده
- پیش‌بینی درباره آینده
- شرح وضعیت (گذشته، حال، آینده)
- ارائه درخواست در موارد خاص
- ارائه وضعیت و موقعیت برای تصمیم‌گیری مناسب مدیران
- ارائه وضعیت مالی برای بودجه‌ریزی

برخلاف نامه‌های معمول در ادارات که ساختار و شکل مختصرنویسی در ارائه و ارسال اطلاعات دارند، در گزارش نویسی تلاش می‌گردد با ارائه ریز اطلاعات، همه قضایا و امور مربوط به یک مقوله (هدف نشانه) منتقل گردند. زیرا که هویت گزارش نویسی، تفصیل نویسی است.

محتوی گزارش می‌تواند شامل کلیات ذیل باشد و لازم است در انواع گزارش، ساختار نوشتاری زیر حفظ گردد. منتها در گزارشات موردی، تغییر جزئیات امکان‌پذیر است و الزامی به رعایت قطعی چارچوب زیر نیست و می‌توان تغییرات ظاهری در نظر گرفت:

۱- مقدمه (شامل: چرایی و دلیل گزارش، هدف گزارش، اشاره به دیگر منابع اطلاعاتی)

۲- متن (شامل: ارائه کلیات و جزئیات موضوع با اشاره به موضوعات جانبی و اثرگذار و اثرپذیر)

۳ - نتیجه (شامل: درخواست ، هشدار ، تعیین تکلیف ، پیش بینی ، تقاضای راهکار ، بازخورهای فراگردی)

ادبیات کاربری در گزارش نویسی معمولاً خبری است و محتوایی با ماهیت ارائه وضعیت خاص دارد. به هنگام تنظیم گزارش برای شفاف بودن مطالب و تفهیم موضوع به مخاطب، بهتر است از آمار و نمودار نیز بهره‌گیری شود.

آئین نامه^{۳۱}

آئین نامه، مجموعه مقرراتی است که یک موسسه عمومی یا خصوصی بمنظور تنظیم امور موسسه خود تهیه و تدوین می‌کند (فرهنگ معین). آئین نامه‌ها مشمولیت‌هایی در مقوله‌های قضائی ، قوانین و اجرا دارند و مفاهیم فوق را در سازمان تنظیم می‌نمایند. آئین نامه نظام ساختاری است که مجموعه‌هایی از ضوابط ، قواعد ، قوانین و مقررات را مدون و ابلاغ می‌نماید. و براساس الزامات آئین‌نامه‌ای است که کارکنان ملزم می‌شوند تابع بایدها و نبایدهای مجموعه آئین‌ها و قاندهای تدوینی و ابلاغ شده باشند. در آئین نامه، روش‌ها و چگونگی اجرا و پیاده نمودن مقررات و برنامه‌ها و سیاست‌ها نگاشته می‌شوند و برنامه‌های کاری و فعالیتی کارکنان خط‌دهی و جهت‌گیری می‌گردند.

نظام نامه^{۳۲}

فرهنگ معین نظام نامه و آئین نامه را هم‌تا معنی می‌کند. این بدان معناست که نظام نامه همان آئین نامه است که مجموعه‌ای از مقررات و برنامه‌ها را در بر می‌گیرد. اگر چه این دو واژه هم معنا تلقی می‌گردند، ولی بسیار دیده شده که واحدها و سازمان‌ها نظام نامه‌هایی در خصوص موضوعات مختلف تهیه می‌کنند و در آن نظامی از قواعد/ اختیارات/ برنامه‌ها/ خط‌مشی‌ها/ آئین‌ها را تعریف و تبیین می‌کنند. برای نمونه می‌توان به نظام نامه برنامه ششم توسعه از طرف دولت/ نظام مدیریت دارائی‌های فیزیکی مربوط به معاونت مهندسی صنعت نفت/ نظام نامه اختیارات/ نظام نامه روش‌های مالی/ نظام نامه استخدام و جذب نیروی انسانی و بسیاری موارد دیگر اشاره نمود.

بنابراین نظام نامه با این مضمون، صرفاً مجموعه‌ای از قوانین و مقررات ویژه نیست. نظام نامه مجموعه‌ای از مولفه‌هایی مانند: مدل‌های استاندارد سازی ، نظریات ، برنامه‌ها ، سیاست‌ها ، اهداف ، پیش‌بینی‌ها ، ضوابط ، قواعد، روش‌ها ، رویه‌ها ، عملیات و کارکردها است. این مجموعه در یک نظام نوشتاری ارگانیک و منسجم، اهدافی مانند: یکسان سازی عملیات و برنامه‌ها و نیز هموارسازی سیاست‌های جاری و استراتژیک را در همه سطوح سازمان دنبال می‌کند.

چون نظام نامه دارای مطالب متنوع و شاید گسترده می‌باشد، بنابراین ضرورت دارد ساختاری منظم و متوازن داشته باشد. توازن و تعادل در نوشتار نظام نامه باعث می‌گردد :

- ماهیت مطالب و اهداف روشن باشد
- کاربران در هنگام استفاده دچار چالش و سردرگمی نشوند
- امکان تفسیرهای مختلف و یا حتی خلاف واقع کاهش یابد
- شیوایی و سلاست مطالب موجب تسهیل در انتقال و تفهیم مفاهیم شود
- اعتبار درونی و روائی بنیادی ساختار هویتی و مفهومی نظام نامه افزایش یابد
- بهره برداری بهینه از فرایندهای فعالیتی و اجرائی کسب گردد
- ظاهر شکلی در ساختار طراحی گردد
- ماندگاری و پایش وضعیتی بیشتری ایجاد گردد

براین مبنا مسلم است که در نگارش نظام نامه باید دقت زیادی داشت تا بتواند مفاهیم مورد نظر سیاست گزاران و تدوین کنندگان را تأمین کند. "اهداف و نتایج"، دو عنصر اساسی و بنیانی در تحرکات و فعالیت های سازمانی محسوب می‌گردند. براین اساس در تدوین نظام نامه نیز باید به این دو عنصر راهبری و راهبردی توجه شایان داشت. یعنی :

- ۱ - همانطور که هر سازمان اهداف و نتایج را دنبال می‌کند.
- ۲ - دلایل و مقاصد (اهداف و نتایج) در تهیه نظام نامه نیز باید مشخص و شفاف باشند.

ساختار ظاهری نظام نامه

برای آنکه نظام نامه دارای اسکلتی متوازن و منسجم باشد، رعایت سلسله مراتب ساختاری در نگارش خیلی مهم است. لازم است شکل ظاهری بصورتی ترسیم گردد که مطالب نامنظم و درهم ریخته نباشند و برای درک و فهم بهتر، از یک ترتیب ساختاری موثر برخوردار باشد. برای نمونه ترتیب ساختاری ذیل برای نظام نامه مربوط به مدیریت منابع انسانی ارائه می‌گردد و بهتر است ساختار نگارش با نظم و ترتیب ذیل شکل گیرد (اگرچه قطعیتی ندارد) :

- پیش گفتار
- مقدمه
- مأموریت سازمان
- چشم انداز
- اهداف
- راهبرد ها
- برنامه ها و سیاست ها

- روش‌های اجرائی
- رویه‌های عملیاتی
- بازخور

ترتیب و نظم فوق یک ساختار نظامی کل‌گرا است و ضرورتی برای بکارگیری تمام مولفه‌های فوق در یک نظام خطی در تمامی موارد نیست. و از آن جهت که هر نظام نامه ماهیت و برنامه ویژه‌ای دارد، لذا کاربری فوق انحصاری و قطعی نیست.

بخشنامه^{۳۳}

حکم یا دستوری است که از طرف وزارتخانه یا موسسه‌ای در نسخه‌های متعدد نویسد و به شعب و کارمندان ابلاغ کنند (فرهنگ معین). بخشنامه نوعی نامه اداری است که معمولاً بیش از یک فرد مخاطب دارد و کاربردی با ایجاد رویه یکنواخت در انجام امور و همچنین ماهیت ابلاغ دستورات و ضوابط دارد.

انواع بخشنامه

بخشنامه‌ها از منظر سطح سازمانی، به دو وجه برون سازمانی (وزارتخانه به وزارتخانه یا شرکت‌ها و موسسات با یکدیگر) و درون سازمانی (داخل وزارتخانه، شرکت، موسسه) تقسیم می‌گردند. واز نگاه محتوا، بخشنامه‌ها کارکرد ابلاغ برنامه‌ها، سیاست‌ها، ضوابط، دستورات و مصوبات را دارند و بر اساس ماهیت محتوایی، با ایجاد هماهنگی، همگرایی و رویه‌سازی، عنصر تنظیم را در کلیه سطوح و لایه‌های سازمان پراکنده می‌سازند.

شکل ظاهری بخشنامه

تشابهی به نامه‌های معمولی در اداره و سازمان ندارد. در وسط سطر بالای صفحه، کلمه "بخشنامه" درج می‌گردد و در سطر بعدی عناوین گیرندگان براساس سلسله مراتب اداری نوشته می‌گردند. بعد از درج گیرندگان، متن اصلی نوشته می‌شود.

دستورالعمل^{۳۴} یا روش اجرائی^{۳۵}

این واژه ترتب بر ترتیب و سلسله‌واری انجام کار و فعالیت‌های اداری دارد. "دستورالعمل" مترادف با معانی شیوه و روش می‌باشد و نزدیکی ملموسی به آئین نامه دارد. محتوی ماهوی دستورالعمل، ارائه شیوه اجرائی در مورد دستور صادر شده قبلی در (آئین نامه و بخشنامه) است. با این مفهوم که بر اساس ابلاغ قبلی که قوانین و مقررات اعلام گردیده‌اند، شیوه اجرا یا دستورالعمل اعلام می‌شود. در روش اجرائی رویه‌ها و گام‌های اجرائی نگاشته می‌شوند، تا برآن اساس دستورالعملها/فرمان‌ها قابلیت اجرائی پیدا کنند.

33 - Circular

34 - Instruction & Guideline

35 - Procedure

صورت جلسه

مفهوم این واژه، ثبت گفتگوها و تصمیمات درون جلسه رسمی است. از دیدگاه حقوقی نیز عبارتست از برگه‌ای که مقام رسمی در آن یک عمل قضائی یا خارجی را بمنظور اثبات یک واقعه مدنی/کیفری/اداری ثبت می‌کند.

تعریف جلسه

جلسه، یک گردهمایی با حضور مسئولان و صاحب نظران است، که براساس وظائف و مأموریت‌های محوله برای رسیدگی و بررسی یک مسئله و یا مشکل اداری در مکان و زمان مشخصی تشکیل و برگزار می‌گردد.

مدیریت جلسه با "رئیس جلسه" و دبیری جلسه با "دبیر جلسه" است. وظیفه نگارش و ثبت مذاکرات جلسه، برعهده دبیر جلسه است که اهم مطالب، تصمیمات، نتایج و مصوبات مورد بحث در جلسه را ثبت نموده و پس از ویرایش - تصحیح و اخذ تأیید و تصویب رئیس جلسه و دیگر اعضاء حاضر در جلسه، به فرایندهای اداری سپرده می‌گردد.

نتیجه و انتها

در جامعه ادبیاتی کشور مقالات و نوشته‌های متعددی در مورد آئین نگارش تهیه گردیده و مطالب جامعی در باره انواع نامه‌های اداری و نامه‌های عادی مطرح شده است. اما با مطالعه‌ای سطحی در میدان جامعه، درک می‌شود که بسیاری از جوانان و یا حتی دیگر اقشار جامعه توان نگارش مناسب ندارند و در خیلی موارد از نوشتن یک انشاء یا مطلب و مقاله کوچک مستأصل می‌باشند. در سازمان‌های دولتی و غیر دولتی نیز این نقیصه آشکار است و در نگارش بسیاری از نامه‌های اداری و سازمانی، مفاهیمی مبهم و غیر قابل درک مشاهده می‌گردد و در خیلی موارد کارکنان در پروسه نامه نگاری از مدل‌های کلیشه‌ای بهره می‌برند و نامه‌ها تقریباً بافت یکسان و مشابه دارند. این امر قطعاً به جهت عدم تسلط به فن نوشتن است.

برای آنکه افراد بتوانند از قابلیت خوبی برای نگارش بهره مند گردند و توانش نوشتاری آنان افزایش یابد، لازم است:

- ۱- تنوع مطالعاتی داشته باشند و سطح مطالعات را در همه زمینه‌ها افزایش دهند.
- ۲- منبع واژگان ذهن خود را افزونه سازند و به "یادگیری" بیشتر، توجه نشان دهند.
- ۳- با تفکر در امور و پی‌گیری مسائل علمی در همه حوزه‌ها، سطح یادگیری خویش را اضافه نمایند.
- ۴- ذهن خود را مدام درگیر در "مسائل روز و پیش رو" نمایند، تا ذهن فعال و پویا داشته باشد.
- ۵- از کنار پدیده‌ها به سادگی عبور نکنند و وظیفه فکری آنان "تفحص و کنکاش" باشد.
- ۶- نگرش خود را نسبت به پیرامون تغییر دهند و اندیشه "ساخت" را پویش نمایند.

نگرش‌های نوگرا، پویش‌گر و ساخت‌گرا، به افق‌های جدید توجه دارند و عرصه‌های نوینی در بستر جامعه ایجاد می‌کنند. یعنی همانطور که انسان در فرایند "ساخت"، به تولید و خلق چیزهای جدید می‌رسد، در نگارش نیز به مفهوم خلق و نوآوری می‌رسد. "نوع نگاه و روش کنکاش" مهمترین عرصه‌های بازیافت و بازشناسی هستند. توقف در بسترهای نگرشی، ثبوت و جمود را به همراه داشته و اجازه خلق انگاره‌های نو را نمی‌دهد. نوزائی فکر و اندیشه آن چیزی است که سبب حرکت به سمت افق‌های پیشرفت و رشد می‌شود. نوشتن و نگارش، عین مفهوم ساخت می‌باشند، یعنی خلق و ایجاد نگاره‌ها و انگاره‌های جدید است. بنابراین برای آنکه قابلیت نوشتن در ذهن افراد خلق و افزایش یابد، لازم به تغییر در مفاهیم برونی و درونی افراد است. ضمن اینکه فرد توانش کارکردی ذهن خویش را در ارتباط تنگاتنگ (کنکاش و شناخت) با خود و محیط افزونه می‌سازد (درون)، با مطالعه و یادگیری روز افزون، به سطح دانش و معلومات خود نیز اضافه می‌نماید (برون). با این مفهوم که با تقویت "ذهن نگارش" در درون، برون‌زائی نگارش در بیرون تضمین می‌گردد.

امید است با مطالعه "نظام نامه نگارش نامه‌های اداری" پیش رو، که راهکارهایی هر چند کوچک و اندک برای رفع این نقیصه به حساب می‌آیند، به توانش نگارش کارکنان و افراد بیفزاید و بستر مطالعاتی افزایش یابد.

منابع:

- ۱- درسنامه آئین نگارش مکاتبات اداری، زمستان ۱۳۹۰
- ۲- دانائی فرد، حسن (۱۳۹۱)، چالش های مدیریت دولتی در ایران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت) - تهران، چاپ ششم
- ۳- رایبیز، استیفن پی (۱۳۸۹)، مبانی رفتار سازمانی، دفتر پژوهش های فرهنگی / تهران، چاپ بیست و هفتم
- ۴- هربرت، مارکوزه (۱۳۶۲)، انسان تک ساحتی، ترجمه محسن مویدی، تهران، انتشارات امیرکبیر - چاپ سوم

احمد علینقی

Aalinaghi20@gmail.com