دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اصفهان

نحوه نگارش مکاتبات اداری







گردآوری و تنظیم:

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

پاییز ۱۴۰۵

بسمه تعالی

رسول خدا (صلی الله علیه و آله و سلم)

رَدُّ جَوابِ الکتابِ حَقٌّ کَرَدِّ السَّلامِ.

پاسخ دادن به نامه، همانند پاسخ دادن به سلام وظیفه است.

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

فهرست

مقدمه..... ۴

اصول نامه‌نگاری و نامه‌نویسی..... ۵

واژهٔ مناسب برای شروع نامه و گزارش کار..... ۶

اصول نگارش نامه و عنوان شخص در نامه‌های اداری..... ۷

ساده‌نویسی و روان‌نویسی..... ۸

کلیشه‌نویسی و معایب آن در مکاتبات اداری ۹

جمله‌های مرکب..... Error! Bookmark not defined.

جمله‌های معترضه ۱۱

فعل‌های متوالی..... ۱۲

عبارت وصفی ۱۲

کلمات مرکب ۱۹

واژه‌های جایگزین ۲۴

جمع‌های فارسی ۲۶

استثنائات جمع عربی:..... ۲۷

ساختار نامه صحیح اداری..... ۲۹

انواع نامههای اداری:..... ۳۳

نامه های اداری از لحاظ حساسیت و امنیت : ۳۴

انواع ویراستاری متن ۳۶

نمونه نامه اداری در سربرگ A4 ..... ۳۸

جمع بندی..... ۳۹

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

مقدمه

نوشته و مکتوب هر فرد، مؤیّد اندیشه‌ها و بازتاب افکار اوست. مکاتبات هر سازمان، بیانگر اندیشه و رویکرد آن سازمان و سطح سواد، دانش و نگرش کارمندان آن است. اساساً اصلی‌ترین عنصری که در سازمان با آن ارتباط برقرار می‌کنیم، به‌شکل رسمی، همان مکاتبات اداری است؛ پس مکاتبات، کلید اصلی ارتباطات در سازمان محسوب می‌شود. مهم‌ترین ابزارهای رسیدن به اهداف هر سازمان، ایجاد ارتباطات رسمی در قالب مکاتبات اداری است. این ارتباطات به‌شدت وابسته به نوع مکاتبات خواهد بود. مکاتبات اداری، زبان رسمی هر سازمان محسوب می‌شود. به‌همین‌جهت، زمانی که می‌خواهیم مکاتبه‌ای انجام دهیم، باید از زبان رسمی استفاده کنیم و این زبان را به‌شکل مطلوب حفظ نماییم تا مفهوم به‌درستی به مخاطب منتقل شود.

مکاتبات اداری، یکی از کانال‌های اصلی ارتباطات در سازمان است. ما اساساً دو کانال ارتباطی عمده داریم:

۱- کلامی (حرف زدن): ارتباطی که آنچه به سمع افراد می‌رسد. مکتوبات نیز ارتباط کلامی محسوب می‌شوند، زیرا در مکتوبات از واژه‌ها استفاده می‌شود.

۲- غیرکلامی (زبان بدن):

ارتباط، یعنی فرآیند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، مشروط بر اینکه در گیرنده، مشابهت معنی با آنچه در ذهن فرستنده وجود دارد، ایجاد شود. جنبه‌ی دیگر مکاتبات، رعایت شکل و قالب درست آنهاست.

فرآیند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، به شرطی که در گیرنده معنایی مشابه آنچه مورد نظر فرستنده بوده، ایجاد شود. ارتباطات کلامی و مکتوب، اشاره به همین مسئله دارد که رعایت یک‌سری قوانین انجام بایستی شود و مکاتبات اداری قالبی مشخص داشته باشد؛ مانند نحوه‌ی خطاب قرار دادن طرف مقابل. مکاتبات، قالبی درست دارد که باید رعایت شود.

چه ویژگی‌هایی در مخاطب باید مورد توجه قرار گیرد تا منجر به تهیه‌ی یک مکاتبه‌ی کامل گردد؟

ما پیش از تنظیم هر متن باید به چند مسئله توجه داشته باشیم: دانستن افکار، تمایلات، خلق‌وخو، تحصیلات و نحوه‌ی تصمیم‌گیری مخاطب. برای فردی که تحلیلگر است، با فردی که انعطاف‌پذیر است، از دو روش و الگوی متفاوت استفاده می‌کنیم. فرد تحلیلگر، ویژگی هایی از نظر ذهنی دارد: ذهن تحلیلی دارد که اصطلاحاً ذهن استقرایی نامیده می‌شود. ذهن استقرایی، از جزء به کل می‌رسد. ذهن‌های تحلیلی از جزء به کل می‌رسند؛ یعنی زمانی که با این افراد می‌خواهید ارتباط برقرار کنید، باید اول دلیل و استدلال را بیان کنید، سپس به جمع‌بندی برسید؛ برعکس ذهن‌های قیاسی.

افرادی که انعطاف‌پذیرند، چهارچوب ذهنی آنها قیاسی است (از کل به جزء می‌رسند). در برقراری ارتباط با این افراد، ابتدا باید جانِ کلام را بیان کنید و چیزی را که در نتیجه‌گیری می‌خواهید بگویید، در ابتدا مطرح کنید و بعد،

اگر فرصت باقی بود و زمان اجازه داد، به سراغ استدلال بروید. در متن نیز به همین شکل است. در گزارش‌نویسی از این مدل‌ها استفاده کنید.

وقتی ویژگی‌های مخاطب را بشناسیم، بهتر می‌توانیم الگوی مکاتبه‌ای صحیح را انتخاب کنیم. پس تعیین الگوی مکاتباتی، یکی از مؤلفه‌های آن، ویژگی‌های شخصیتی افراد است.

اصول نامه‌نگاری و نامه‌نویسی

دو اصل در مکاتبات اداری، اصول بنیادی محسوب می‌شود:

۱. **ساده‌نویسی:** پرهیز از کلیشه‌ای نوشتن، پرهیز از کهنه‌نویسی. مکاتبات اداری هرچه‌قدر ساده‌تر و روان‌تر باشد، بهتر بُعد ارتباطی را برقرار می‌کند و هدف از ارتباط را بهتر محقق می‌سازد.

۲. **سالم‌نویسی:** این سالم‌نویسی از چند بُعد (دستوری، ساختاری، اخلاقی) حائز اهمیت است

مشخصات نامه‌ی اداری: نامه‌ی اداری، استانداردهای مشخصی دارد.

نامه را با سربرگ و سرلوحه می‌شناسیم. در سربرگ، شماره، عنوان و تاریخ درج می‌شود. همچنین واحد گیرنده در سربرگ مشخص می‌گردد. در متن نامه نیز ویژگی‌هایی وجود دارد: موضوع، نام، عنوان و امضای فرد امضاکننده. سرلوحه، ویژگی‌های خاص خود را دارد: آرم، بسمه‌تعالی، شماره، پیوست و تاریخ.

در متن نامه، گیرنده، متن اصلی، امضا و نام فرستنده و در انتها، نشانی درج می‌شود. از نظر شکلی نیز ویژگی دیگری مربوط به سایز نامه‌های اداری است.

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

سایز نامه‌های اداری

ما نامه‌های اداری را معمولاً در سایز A4 (۲۹۷×۲۱۰ میلی‌متر برای قطع بزرگتر) و A5 ۲۱۰×۱۴۸ میلی‌متر برای قطع کوچکتر تنظیم می‌کنیم.

ترجیحاً برای مقام‌های ارشد سازمان، باید از کاغذ A4 استفاده کنیم. یک اصل دیگر این است که اگر تعداد سطرهای نامه بیش از ۵ سطر باشد، از A4 استفاده می‌کنیم و اگر کمتر از ۵ سطر باشد، سایز A5 مناسب است.

سایز A6 ۱۴۸×۱۰۵ میلی‌متر بیشتر در یادداشت‌های اداری داخلی استفاده می‌شود.

سایز A3 ۴۲۰×۲۹۷ میلی‌متر نیز معمولاً برای جدول‌ها، نمودارها و صورت‌های مالی و اداری به کار می‌رود.

واژهٔ مناسب برای شروع نامه و گزارش کار

با چه واژه‌ای شروع کنیم و درخواست را عنوان نماییم؟

الگوی مشخصی برای این کار وجود دارد:

*برای مقامات زیردست، واژهٔ «به اطلاع می‌رساند» مناسب است.

*برای مقام هم‌سطح، واژهٔ «به آگاهی می‌رساند» به کار می‌رود.

*برای مقام بالاتر، از واژهٔ «به استحضار می‌رساند» استفاده می‌شود.

چند نکته در اینجا وجود دارد: اینکه از واژهٔ سوم شخص استفاده می‌کنیم، به این دلیل است که نامه‌ی اداری، نامه‌ای رسمی است و جنبهٔ شخصی ندارد. در نامه‌ی رسمی، واژه‌ها باید رسمیت داشته باشند و از بُعد شخصی خارج شوند .

واژهٔ «استحضار»، واژه‌ای عربی است.

اصل ۱۵ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصریح می‌کند که زبان رسمی در ایران، فارسی است. به‌همین‌تناسب، تمام مکاتبات باید به زبان فارسی و به‌صورت رسمی انجام گیرد.

آنچه در قانون مشخص شده، این است که اگر متنی فارسی نباشد، به‌عنوان متن رسمی محسوب نمی‌شود .برخی از واژگان، از نظر عرفی به‌شدت رایج شده‌اند؛ به‌همین‌دلیل، حتی‌الامکان از واژه‌های غیرفارسی استفاده نمی‌کنیم، مگر اینکه عرف شده باشند .

گاهی اوقات آمیختگی در زبان فارسی اتفاق افتاده که تشخیص مرز بین آنها دشوار است؛ پس حتی‌الامکان از واژه‌های غیرفارسی استفاده نکنیم .

اگر بخواهیم تقاضایی را عنوان کنیم، آن تقاضا در متن و معمولاً در انتهای نامه قرار می‌گیرد.

تقاضا از مقام بالادست: خواهشمند است

تقاضا از مقام پایین‌تر: مقتضی است

تقاضا از مقام هم‌سطح: شایسته است

در مورد «مقتضی است»، این دو واژه سرهم خوانده می‌شوند (اگر «ی» قبل از «است» به کار رود، سرهم خوانده می‌شود) .

گاهی‌اوقات برای مقام بالاتر نیز از «مقتضی» استفاده می‌شود؛ برای مثال: «دستور مقتضی را صادر فرمایید.» اما زمانی که فعل در کنار «مقتضی» قرار می‌گیرد، برای مقام پایین‌تر به کار می‌رود، زیرا حالت امری پیدا می‌کند. اگر «مقتضی» را بدون فعل به کار ببریم، برای مقام بالاتر، حالت خواهش و تمنا را دارد و احترام و جایگاه حفظ می‌شود .

مقام بالادست | خواهشمند است

مقام پایین‌تر | مقتضی است

مقام هم‌سطح | شایسته است

اصول نگارش نامه و عنوان شخص در نامه‌های اداری

اسامی باید به‌صورت ساده و احترام‌آمیز نوشته شوند و از به‌کار بردن القاب و عناوین اضافی خودداری گردد. شیوهٔ صحیح در مکاتبات اداری، رعایت وحدت‌رویه است.

- ذکر عنوان‌های تحصیلی مانند «دکتر» و «مهندس» در نامه‌های اداری جایز نیست. «دکتر» و «مهندس» فقط در نهادهایی قابل استفاده است که یا آموزشی باشند یا پزشکی.

- ابتدا نام شخص و در سطر بعدی سمت او را بنویسید. نوشتن واژهٔ «محترم» جلوی اسم سازمان درست نیست. برای افرادی که چندین سمت اداری دارند، باید سمتی ذکر شود که با آن سمت می‌خواهید گفت‌وگو کنید؛ زیرا متن نامه به حوزه‌ی وظایف و مسئولیت‌های آن فرد در آن سمت مربوط است. تنها عنوان مرتبط با موضوع کاری کافی است.

اگر موضوع نامه بسیار کلی بود، می‌توانید بالاترین سمت آن فرد را در متن نامه، مخاطب قرار دهید.

به‌کار بردن واژه‌هایی مانند «مدیریت»، «ریاست» و «معاونت» همراه با اسم فرد نمی‌آید:

-آقای حسینی مدیریت- سازمان✗

-آقای حسینی مدیر سازمان✓

واژۀ «مدیریت»، «ریاست» یا «معاونت» بیانگر جایگاه اداری فرد است و همراه با اسم نمی‌آید؛ اما اگر اسم فرد در متن نامه ذکر نشود، مجاز به استفاده از این عناوین هستید.

-از صحت املای نام اشخاص مطمئن شوید.

- جناب آقای صارمی✓
- جناب آقای سارمی ✗ (در صورت اشتباه املایی)

-در پاسخ به نامه‌های وارده، به مشخصات فردی امضاکننده دقت کنید و به‌همان‌گونه برای رعایت احترام، وی را خطاب نمایید. باید از امضای نامه‌ی اداری استفاده کنید؛ به‌همان صورتی که خودش را معرفی می‌کند. در حالت دیگر، از رئیس دفتر ایشان بپرسید که خود را در نامه‌های اداری به چه صورت معرفی می‌کنند.

ساده‌نویسی و روان‌نویسی

چند مثال در خصوص اصول نگارش نام و عنوان اشخاص:

✗نمی‌نویسیم: سرور گرامی و برادر بزرگوار جناب آقای مهندس..... (به‌کار بردن القاب اضافی)

✗نمی‌نویسیم: جناب آقای..... معاونت محترم وزارت نفت (همراه بودن «معاونت» با اسم، اشتباه است)

✗نمی‌نویسیم: رئیس محترم هیأت مدیره و مدیرعامل محترم شرکت گاز و مشاور عالی مقام محترم وزارت نفت (به‌کار بردن همه‌ی القاب و عناوین به‌صورت هم‌زمان)

✗نمی‌نویسیم:

رئیس با کفایت مرکز.....

عضو محترم شورای.....

جناب آقای دکتر.....

(به کار بردن القاب اضافی؛ همه‌ی القاب و عناوین باید با واژگان مناسب و به‌اندازه‌ی لازم به کار روند).

مکاتبات اداری نباید شکل چاپلوسی داشته باشد. اگر می‌خواهید به مخاطبان خود احترام بگذارید، این احترام باید در جایگاه خود با واژه‌های مناسب بیان شود.

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

چند واژه که استفاده می‌کنیم عبارتند از:

محترماً / احتراماً

اگر اصرار به استفاده از واژۀ «احترام» دارید، می‌توانید با «با احترام» شروع کنید.

از «محترماً» اصلاً استفاده نکنید. در برخی از نامه‌ها می‌نویسند:

«احتراماً به استحضار می‌رساند.» ✗که این صحیح نیست.

شکل صحیح این است که بنویسیم✓ :

با سلام و احترام

به استحضار می‌رساند.

دلیل این امر، حالت عربی و تنوین‌دار بودن واژۀ «احتراماً» است. حتی‌الامکان از واژه‌هایی که تنوین دارند، کمتر استفاده شود. پس می‌توانیم بنویسیم: «با سلام و احترام».

کلیشه‌نویسی و معایب آن در مکاتبات اداری

یکی از اصول در رعایت مکاتبات اداری، ساده‌نویسی است؛ یعنی پرهیز از کلیشه‌ای نوشتن.

سعی کنید در مکاتبات از واژگان ساده استفاده کنید. مثال:

✗ نمی‌نویسیم:

«مستدعی است نسبت به پرداخت حق‌الزحمۀ مقامی که مورد تصویب قرار گرفته است، دستور مقتضی را صادر فرمایید.»

✓ می‌توان نوشت:

«خواهشمند است دستور فرمایید حق‌الزحمه‌های مصوب پرداخت شود.»

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

نمونه‌هایی اشتباه که از نامه‌های اداری استخراج شده است و معادل‌های مناسب‌تر برای آنها:

به جای	بهتر است مثلاً بنویسید
همانطور که مسبوقید	همانطور که اطلاع دارید یاچنان که آگاهید
به مورد مزاید می‌گذارد	به مزایده می‌گذارد
محترماً اشعار می‌دارد	با احترام به اطلاع می‌رساند.
رجاء واثق دارد	امیدوار است
به ضمیمه ایفاد می‌گردد	به پیوست ارسال می‌شود.
همکاری شما موجب مزید امتنان است	از همکاری شما بسیار ممنونم/ متشکرم
مستمنی است اقدام لازم را مبذول فرمایید	خواهشمند است در این باره اقدام شود.
تا در این راستا اقدام مقتضی به عمل آید	تا در این باره به نحو مقتضی اقدام شود.
این واحد قادر به تأمین وسایل لازم نمی‌باشد.	این واحد نمی‌تواند وسایل لازم را تأمین کند.
حسب ضرورت این دستگاه‌ها را مورد استفاده قرار دهند.	در صورت لزوم از این دستگاه‌ها استفاده کنند.
در مورد خریداری کردن کامپیوتر اتخاذ شد	در مورد خرید کامپیوتر تصمیم گرته شد
هنوز از مجوز ساخت برخوردار نیست	هنوز مجوز ساخت ندارد.
بیشترین رقم تولید را به خود اختصاص داده است	بیشترین تولید را دارد.
حضور بهم رسانیده در رأی‌گیری شرکت نمودند	حاضر شدند و رأی دادند.

مرکز آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

جمله‌های مرکب

جمله‌ها باید تا سرحد امکان کوتاه و مستقل باشند. دائماً از حرف ربط در جملات استفاده نکنیم و مخاطب را سردرگم نکنیم که فعل اصلی کدام است و جمله‌ی پایه کدام است. جملات مرکب را حتی‌الامکان در مکاتبات اداری به‌کار نبریم.

- بی‌دلیل با استفاده از واو عطف، موصول یا حرف ربط، آنها را به هم متصل نکنیم.
- جمله را وقتی کوتاه می‌کنیم، به شکل صحیح و شیواتر در متن می‌نویسیم.
- جمله‌ی مرکب، بیش از یک فعل دارد. جمله‌ای که بیش از یک فعل دارد، یک جمله‌ی ساده است و غرض اصلی گوینده را بیان می‌کند که به آن «پایه» می‌گوییم.
- جملاتی که برای تکمیل جمله‌ی پایه استفاده می‌شوند، «پیرو» نام دارند. جملات پیرو باید روشن باشند.
- «برخورداری» دارای بار معنایی مثبت است.

جمله‌های معترضه

جمله‌ی معترضه، جمله‌ای است که در ضمن جمله‌ی اصلی به‌کار می‌رود. توضیحی برای تکمیل‌تر کردن جمله‌ی اصلی است یا مفهوم آرزویی، اندرزی یا توصیفی دارد.

جمله‌ی معترضه، عبارت یا جمله‌ای است که در ضمن جمله‌ی اصلی می‌آید و درباره‌ی نهاد جمله توضیح می‌دهد یا مفهومی آرزویی، اندرزی و یا توصیفی را می‌رساند و حذف آن خللی در معنا ایجاد نمی‌کند. بود و نبود جمله‌ی معترضه در متن تأثیری ندارد و در مفهوم جمله‌ی اصلی اثری ندارد.

گاهی اوقات بعد از حرف ربط می‌آید و به‌طور مستقل بین دو خط تیره قرار می‌گیرد.

ما سه علامت برای نشان دادن جمله‌ی معترضه داریم:

- گاه جمله‌ی معترضه پس از حرف ربط می‌آید و گاه به‌طور مستقل میان دو خط تیره (—) قرار می‌گیرد.
- نشانه‌ی دیگر، قرار گرفتن در میان دو ویرگول (،) است.
- نشانه‌ی دیگر، قرار گرفتن در میان دو پرانتز ( ) است.

سه علامت برای جمله‌ی معترضه: دو ویرگول، دو خط تیره و پرانتز.

جمله‌های معترضه دو مدل دارند:

- دعایی: جواد — خدا حفظش کند — جوان مؤدبی است.
- توضیحی: سعدی — بزرگترین سجع‌نویس ایرانی — در قرن هفتم می‌زیست.

فعل‌های متوالی

باید تا حد ممکن از آوردن دو یا چند فعل پشت سر هم در پایان جمله اجتناب کنیم. چنان‌که در بخش جملات مرکب گفتیم، بهتر است فعل اصلی را در صورت امکان به قبل از حرف موصول «که» منتقل کنیم و جمله‌ی مرکب را با فعل جمله‌ی پایه به پایان ببریم.

واژه‌هایی هم‌معنی، وقتی پشت سر هم به کار برده می‌شوند، اصطلاحاً به آنها «حشو» گفته می‌شود. ما در نوشته‌های اداری مجاز نیستیم از حشو استفاده کنیم. در مکاتبات غیراداری نیز نباید از واژه‌های حشو استفاده کنیم.

✗ «با توجه به شرایط سخت و دشوار کارگران»

(«سخت» و «دشوار» حشو دارند؛ زیرا هم‌معنی هستند.)

✗ «انتشار نشریهٔ وزین... را تبریک و تهنیت می‌گوییم.»

(به‌کارگیری کلمات هم‌معنی پشت سر هم، تأثیر کلام را از بین می‌برد. ما می‌توانیم از یک واژه استفاده کنیم.)

عبارت وصفی

مشکل عمده‌ی ما در مکاتبات اداری، در نحوه‌ی نوشتن و دستور زبان است که رعایت نمی‌کنیم. مثال:

✗ «اسناد را جعل کرده تعدادی پول از صندوق گرفته و متواری گشتند.»

✓ «اسناد را جعل کردند. مقداری پول از صندوق گرفتند و متواری شدند.»

ما می‌توانیم صیغه‌ی فعل را به‌صورت صرف‌شده به کار ببریم تا حالت وصفی نداشته باشند. در عبارت وصفی، تنها زمانی مجاز به استفاده هستیم که در جمله در جایگاه صفت بیاید؛ مانند:

«نامه‌ی امضا شده، به دست متقاضی برسد.»

«شده» حالت وصفی دارد، ولی چون در جایگاه صفت قرار می‌گیرد، مجاز به استفاده از آن هستیم.

حذف فعل

خیلی از مواقع برای کوتاه‌کردن جملات مرکب، از قاعده‌ی حذف فعل استفاده می‌کنیم. حذف فعل الزاماً باید تابع قوانینی باشد که در زبان فارسی وجود دارد.

جمله مرکب است و ما می‌توانیم از قاعده‌ی حذف فعل استفاده کنیم.

حذف به قرینه (لفظی یا معنوی)؛ زمانی مجاز به استفاده از حذف فعل هستیم که از دو حالت استفاده کنیم.

برای مثال:

✗ «مدارک را به دبیرخانه تحویل و رسید دریافت کنید.»

✓ «مدارک را به دبیرخانه تحویل بدهید و رسید دریافت کنید.»

✗ «دستخط جنابعالی زیارت و خشنودم ساخت.»

✓ «دستخط جنابعالی زیارت شد و خشنودم ساخت.»

ما زمانی مجاز به حذف فعل هستیم که از یکی از دو قاعده استفاده کنیم.

حذف به قرینه بر دو نوع است:

- **به قرینه‌ی لفظی**
- **به قرینه‌ی معنوی**

برای مثال در این دو جمله، زمانی که می‌خواهیم حذف فعل انجام دهیم، به این صورت عمل می‌کنیم:

«مدارک را به دبیرخانه تحویل بدهید و رسید دریافت کنید.»

«دستخط جنابعالی زیارت شد و خشنودم کرد.»

چون حذف فعل به قاعده نبود، فعل‌ها برگشتند. ما جایی مجاز به حذف فعل هستیم که بتوانیم از این دو قاعده استفاده کنیم.

«را» در جملات ما سرگردان است. جایگاه «را» کجاست؟

«را» نشانه‌ی مفعول بی‌واسطه است.

در جمله‌ی زیر:

✗ «ابتکار شما در انتشار این نشریه که می‌تواند در رشد تحقیقات نقش مؤثری داشته باشد را تحسین می‌کنیم.»

«را» در صورتی که نشانه‌ی مفعول صریح باشد، باید هرچه نزدیک‌تر به مفعول بیاید. بعد از فعل نباید «را» را به کار برد. نشانه‌ی مفعول بی‌واسطه هرگز نباید بعد از فعل آورده شود.

✓ «ابتکار شما را در انتشار این نشریه که می‌تواند در رشد تحقیقات نقش مؤثری داشته باشد، تحسین می‌کنیم.»

در صورتی که اسمی برای خواننده یا شنونده آشنا نباشد، به آن «اسم نکره» می‌گویند.

نشانه‌ی اسم نکره، «ی» در آخر اسم می‌آید؛ مانند «مردی دیدم». بعد از «مردی» «را» قرار نمی‌گیرد.

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

صفت مؤنث

✗ متون مختلفه، قوانین مصوبه، مفاهیم منسوخه، تحصیلات عالیه، والده محترمه، پرونده مختومه، نامه شریفه، قرارداد منعقده، سمینار مربوطه، تلگرام واصله، بدهی‌های معوقه، بانوی محترمه و...

در عربی، این شکل درست است؛ زیرا واژهٔ مؤنث با مذکر متفاوت است. اما ما مجاز نیستیم کلمات فارسی را با «تاء تأنیث» مؤنث کنیم.

اما برخی واژگان به‌دلیل اینکه اسم نهاد حقوقی هستند، به‌صورت مؤنث نوشته می‌شوند؛ مانند: وزارت امور خارجه، نقلیه، مقننه، قضائیه، مجریه. چون اسم حقوقی هستند، مجاز به تغییر آنها نیستیم، ولی باید آنها را به شکل فارسی خودشان درآوریم:

✓ متون مختلف، قوانین مصوب، مفاهیم منسوخ، تحصیلات عالی، والده محترم، پرونده مختوم، نامه شریف، قرارداد منعقد، سمینار مربوط، تلگراف واصل، بدهی معوق، بانوی محترم و...

صورت مجهول

کاربرد صورت مجهول با استفاده از واژه‌های «توسط»، «به‌وسیله»، «از سوی» خود را نشان می‌دهد که بسیار رواج پیدا کرده است.

✗ «ابتدا از سوی معاون اداری به حاضران خوش‌آمد گفته شد.»

(مشخص نیست خود معاون اداری خوش‌آمد گفته یا یکی به نمایندگی این کار را کرده است.)

صورت مجهول کاربردهای زیادی دارد. در برخی موارد، مثلاً وقتی نمی‌دانیم چه کسی خوش‌آمد را گفته، مجاز به استفاده از صورت مجهول هستیم. اما وقتی می‌خواهیم به‌صورت شفاف چیزی را بیان کنیم، مجاز به استفاده از مجهول در متن نیستیم.

✓ «ابتدا معاون اداری به حاضران خوش‌آمد گفت.»

(از شکل مجهول خارج شده است.)

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

تنوین

تنوین خاص واژه‌های عربی است. در زبان فارسی قاعده‌ای به نام تنوین نداریم.

✗ ناچاراً، زباناً، تلفناً، جاناً، مالاً

ما مجاز به استفاده از این واژه‌ها نیستیم. به‌طرز صحیح فارسی می‌توانیم بنویسیم:

✓ به ناچار (ناگزیر)، زبانی، تلگرافی، گاهی، تلفنی، جانی، مالی

واژه‌هایی که غلط رایج شده‌اند، مانند: «اولاً» درست است چون خود واژه عربی است، ولی «دوماً»، «سوماً»، «چهارماً» نیز غلط است. زیرا «دوم»، «سوم»، «چهارم»... علاوه بر اینکه واژه‌هایی فارسی هستند، قید هم هستند و نیازی به پسوند قیدساز ندارند.

در استفاده از تنوین، حتماً به فارسی یا عربی بودن واژه توجه داشته باشید.

موصول و حرف ربط

ما در جملات بیش از دو موصول یا حرف ربط مجاز به استفاده نیستیم.

برای مثال:

✗ «سمیناری که روز گذشته به مناسبت هفته نیکوکاری از اول تا هشتم شهریور ماه ادامه دارد برگزار شد با سخنرانی نماینده سازمان صلیب سرخ جهانی که حامل پیام رئیس صلیب سرخ بود شروع به کار کرد.»

✓ «سمیناری که روز گذشته به مناسبت هفته نیکوکاری – اول تا هشتم شهریور – برگزار شد، با سخنان نماینده سازمان صلیب سرخ جهانی آغاز به کار کرد. در این سخنرانی، پیام رئیس این سازمان خوانده شد.»

حرف ربط اضافی استفاده نشود و بیش از دو موصول یا حرف ربط در جمله به کار نرود.

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

علامت جمع

✗ مراجعین، مسافرین، مهندسین، کتب، مؤلفین، پیشنهادات، گزارشات، سفارشات، میادین، کارخانجات، تشریحات، باغات، نمرات، دستورات، امتیازات، روحانیون، انقلابیون

بیشتر واژه‌های عربی را می‌توان با پسوندهای جمع فارسی جمع بست. از جمع بستن واژه‌های فارسی و به‌ویژه واژه‌های بیگانه به سیاق جمع‌های عربی بپرهیزید، هرچند رایج باشند.

✓ مراجعان، مسافران، مهندسان، کتاب‌ها، مؤلفان، پیشنهادها، گزارش‌ها، سفارش‌ها، میدان‌ها، کارخانه‌ها، سبزی‌ها، باغ‌ها، نمره‌ها، دستورها، امتیازها، روحانیان

«است»

زمانی که می‌خواهیم «است» را بنویسیم، به شکل کامل بنویسیم. فقط در یک جا می‌توان الف «است» را حذف کرد. این کلمه را جدا بنویسید، مگر در مواردی که کلمه‌ی قبل از آن به «ا» یا «و» ختم شود که در این صورت الف حذف می‌شود.

پس بنویسید:

✓ عبارت است (نه عبارتست)

✓ خوب است (نه خوبست)

✓ متمنی است (نه متمنیست)

✓ بدیهی است (نه بدیهیست)

✓ نیکوست (نه نیکو است)

✓ داناست (نه دانا است)

الله (اله)

این دو کلمه، دو تلفظ مختلف و دو املای مختلف دارند. ما در واقع «اله» می‌نویسیم و «والله» تلفظ می‌کنیم. اغلب اوقات دیده می‌شود که به‌خصوص در اسم، «الله» را سهواً «اله» می‌نویسند. پس «عبدالله» درست است، نه «عبداله». اگر خواستید اسم کسی را بنویسید، اگر اسم شناسنامه با شکل «عبداله» نوشته شده باشد، مجاز هستید به این شکل بنویسید؛ در غیر این‌صورت باید «عبدالله» بنویسید.

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

این و آن

«این» و «آن» جدا از کلمه‌ی بعد از خود نوشته می‌شوند. مگر در کلمات «اینجا»، «آنجا»، «آنچه»، «آنکه» که به همین صورت پیوسته نوشته می‌شوند.

پس بنویسید:

این و آن

«این» و «آن» جدا از کلمه‌ی بعد از خود نوشته می‌شوند. مگر در کلمات «اینجا»، «آنجا»، «آنچه»، «آنکه» که به همین صورت پیوسته نوشته می‌شوند.

پس بنویسید:

✓ آن جناب (نه آنجناب)، آن مقام، این‌طور، در این صورت (اینها منفک از هم نوشته می‌شوند.)

باسمه تعالی

این عبارت به همین صورت درست است، نه به صورت «بسمه تعالی».

در زبان عربی، «باسمه» تنها جایی که سرهم نوشته می‌شود، در «بسم الله الرحمن الرحیم» است.

بطئ (به معنای کُند، آهسته، خزنده)

املای این کلمه به همین صورت است. برخی به غلط آن را «بطئی» می‌نویسند و در نتیجه بر وزن «قطعی» تلفظ می‌کنند که اشتباه است؛ مانند:

✗ رشد بطئی جمعیت

✓ رشد بطئ جمعیت

به

این حرف اضافه را باید جدا نوشت، مگر در کلمه‌ی «بجز» که سرهم نوشته می‌شود.

✓ به جای آورند (نه بجای آورند)

✓ به این کار (نه باین کار)

✓ به ازای (نه بازای)

✓ به خاطر، به موجب

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

در مواردی که «به» صفت‌ساز است، باید آن را پیوسته نوشت؛ مانند: بهوش (به معنی هشیار)، بجا (به معنی به‌موقع و مناسب).

بها

این واژه در زبان فارسی به معنای قیمت است و در پایان همزه ندارد. پس باید نوشت:

✓ بهای کالا (نه بهاء کالا)

«بهاء» کلمه‌ای عربی است به معنای روشنایی؛ ولی اگر همزه نگذاریم، به معنای قیمت است.

بی

«بی» معمولاً جدا از کلمه‌ی بعد از خود نوشته می‌شود. مگر در مواردی مثل بیخود، بیهوده، بیمار، بیکار، بیزار، بیچاره، بیداد، بینوا. اگر صفت‌ساز شود، «بی» می‌چسبد.

پس بنویسید:

✓ بی‌قرار (نه بیقرار)، بی‌گناه، بی‌سواد، بی‌حوصله

دوم و سوم

این دو واژه فارسی هستند و بدون تشدید نوشته و خوانده می‌شوند.

سوال

اغلب این کلمه را به غلط «سئوال» می‌نویسند. همزه باید روی «واو» گذاشته شود:

✓ سؤال

شئ

این کلمه را به اشتباه اغلب «شیئی» می‌نویسند. «شئ» وقتی «ی» نکره یا وحدت می‌گیرد، مثلاً «یک شئ» – به این صورت نوشته می‌شود: «شیء» – و بر وزن «خیلی» تلفظ می‌شود.

ط/ت

واژه‌های تالار، تراز (و ترکیب‌های آن: همتراز، تراز کردن،...)، تپیدن (و مشتقات آن: تپش، تپنده،...)، غلتیدن (و مشتقات آن: غلتک، غلتان و...)، تاس، تپانچه، تشت، واژه‌هایی فارسی هستند، نه عربی. بنابراین بهتر است با حرف «ت» نوشته شوند، نه «ط».

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

ما این واژه‌های دارای «ط» را در زبان غیرفارسی استفاده می‌کنیم.

همچنین واژه‌های بلیت (که در اصل روسی است)، اتاق، اتو، باتری (که در اصل فرانسوی است)، باتلاق (که در اصل ترکی است) چون عربی نیستند، بهتر است با «ت» نوشته شوند، نه «ط».

غیرذلک

نحوه‌ی نگارش در مکاتبات اداری که غلط است. این ترکیب عربی به معنای «جز این» و تقریباً به معنی «و غیره» است. املای صحیح آن به همین شکل است و تلفظ آن هم «غیرذلک» است (نه «غیر ذلک» یا «غیر و ذلک»).

ترجیحاً از این واژه استفاده نکنید.

کلمات مرکب

کلمات مرکب مانند نامبرده، بزرگداشت، نگهدار، مبارکباد و از این قبیل را باید سرهم نوشت و در مواردی که به‌صورت فعل یا ترکیب صفت و فعل می‌آیند، در دو کلمه نوشته می‌شوند.

مثال:

✓ بزرگداشت این روز...

✓ این روز را بزرگ داشت.

✓ نماینده‌ی نامبرده به مأموریت اعزام شد.

اگر ترکیب صفت و فعل به‌کار ببریم:

✓ در این صورتجلسه از نمایندگان نام برده شده است.

که

«که» جدا از کلمه‌ی قبل از خودش نوشته می‌شود. مگر در بعضی از کلمات مرکب مثل «بلکه»، «اینکه»، «آنکه» که در اینجا سرهم نوشته می‌شوند.

پس بنویسید:

✓ وقتی که (نه وقتیکه)

✓ هنگامی‌که، در صورتی‌که، به طوری که

می

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

✓ می‌نویسد، می‌شناسد

«می» را جدا از فعل بنویسید تا راحت خوانده شود.

✓ می‌شناسیم (نه میشناسیم)

✓ می‌رود، می‌نویسند،...

«می» را با نیم‌فاصله از فعل بعد از خودش بنویسید.

ملیون/ میلیارد

این کلمه را نباید به صورت «ملیون» و «ملیارد» نوشت.

✓ میلیون، میلیارد

وهله

این کلمه را به اشتباه گاهی «وحله» می‌نویسند.

✓ وهله (نه وحله)

«ه» غیر ملفوظ

وقتی به کلمات مختوم به «ه» غیر ملفوظ، «ی» وحدت یا مصدری یا نکره اضافه می‌شود، این کلمات را باید به این صورت نوشت:

✓ نامه‌ای (نه نامه‌ئی یا نامه‌یی)

✓ کارخانه‌ای

هنگام جمع بستن این کلمات به «ان» یا در شکل مصدری آنها، «ه» پایانی به «گ» تبدیل می‌شود.

پس بنویسید:

✓ نمایندگان (نه نماینده‌گان)

✓ سرسپردگی (نه سرسپرده‌گی)

(اگر تلفظ شود، ملفوظ است.)

کلماتی که به «ه» غیر ملفوظ ختم می‌شوند، در حالت اضافه حتماً باید همزه بگیرند. پس بنویسید:

✓ نامهٔ مورخ... (نه نامه مورخ)

✓ برنامهٔ اول توسعه (نه برنامه اول توسعه)

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

از همزه یا «ی» استفاده شود، شکل نوشتار تابع رسم‌الخط است. برخی معتقدند همزه چون عربی است، بهتر است استفاده نشود.

«ه» ملفوظ

وقتی به کلمات مختوم به «ه» ملفوظ هستند، مانند فرمانده، «ی» وحدت یا مصدری یا نکره اضافه می‌شود، این کلمات را باید به این صورت نوشت:

✓ فرماندهی (نه فرمانده‌ای)

✓ موجهی (نه موجه‌ای)

✓ مشابهی (نه مشابه‌ای)

کلمات مختوم به «ه» ملفوظ در حالت اضافه، همزه نمی‌گیرند:

✓ فرمانده کل (نه فرماندهٔ کل)

✓ بازده تولید (نه بازدهٔ تولید)

✓ توجه شما (نه توجهٔ شما)

چون «ه» تلفظ می‌شود، در حالت اضافه همزه به خود نمی‌گیرد.

همین

«همین» جدا از کلمه‌ی بعد از خود نوشته می‌شود:

✓ همین‌طور (نه همینطور)، همان‌گونه (نه همانگونه)

هیچ

«هیچ» جدا از کلمه‌ی بعد از خود نوشته می‌شود:

✓ هیچ‌کس (نه هیچکس)، هیچ وقت (نه هیچوقت)

آنچه که

✗ «آنچه که در پی می‌آید گزارشی است از...»

✗ «آنچه را که در فهرست مشخص شده بود سفارش دادیم.»

«آنچه» یعنی «آن چیزی که»؛ بنابراین نیاز به یک «که» دیگر ندارد.

پس باید بنویسیم:

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

✓ «آنچه در پی می‌آید گزارشی است از...»

✓ «آنچه را در فهرست مشخص شده بود سفارش دادیم.»

«آنچه که» غلط است.

استفاده بردن

کلمه‌ی «استفاده» با فعل «کردن» به کار می‌رود، نه «بردن». پس به جای این جمله:

✗ «کارکنان این اداره از بیانات جنابعالی استفاده بسیار بردند»

باید نوشت:

✓ «کارکنان این اداره از بیانات جنابعالی بهرهٔ بسیار بردند / بسیار استفاده کردند.»

بر علیه

«علیه» یعنی «بر او»؛ پس «بر علیه» می‌شود «بر بر او» که مسلماً غلط است.

پس به جای: ✗ «بر علیه او اقدام کردند»

باید بنویسیم: ✓ «علیه او اقدام کردند» (و چه بهتر که بنویسیم: «بر ضد او اقدام کردند».)

«بر علیه» غلط است.

پیاده کردن

✗ «برای پیاده کردن این طرح نیاز به عده‌ای کارگر فصلی داریم.»

✗ «هیأت مدیره در نظر دارد این برنامه را ابتدا در واحد مرکزی پیاده کند.»

این ترکیب اساساً غلط است. طرح یا برنامه بر چیزی سوار نیست که از آن پیاده شود. به جای «پیاده کردن» می‌توان از ترکیب‌های درستی مثل «اجرا کردن» یا «عمل کردن» استفاده کرد.

پس باید بنویسیم:

✓ «برای اجرای (یا عملی کردن) این طرح نیاز به عده‌ای کارگر فصلی داریم.»

✓ «هیأت مدیره در نظر دارد این برنامه را ابتدا در واحد مرکزی اجرا کند.»

چون... لذا / گرچه... اما

✗ «چون بودجه کافی نبود لذا اجرای برنامه به تعویق افتاد.» (غلط است)

✗ «گرچه کارمند منظمی نیست اما کارش را بلد است.» (این جمله غلط است)

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

اگر «چون» ابتدای جمله را حذف کنیم، «لذا» را می‌توان در بخش دوم نوشت؛ ولی بهتر است به این شکل بنویسیم:

✓ «گرچه کارمند منظمی نیست، کارش را بلد است.»

✓ «کارمند منظمی نیست، اما کارش را بلد است.»

✓ «بودجه کافی نبود. لذا اجرای برنامه به تعویق افتاد.»

✓ «چون بودجه کافی نبود، اجرای برنامه به تعویق افتاد.»

در رابطه با / در این رابطه

✗ «سخنرانی ایشان در رابطه با بهره‌وری خواهد بود.»

✗ «در رابطه با محاسبه حق‌الزحمهٔ این افراد باید بگویم که...»

✗ «در این رابطه به مشارکت بیشتری نیاز داریم.»

اینها غلط است. باید بنویسید:

✓ «سخنرانی ایشان درباره‌ی بهره‌وری خواهد بود.»

✓ «در مورد محاسبه‌ی دستمزد این افراد باید بگویم که...»

✓ «در این زمینه (یا مورد) به مشارکت بیشتری نیاز داریم.»

در راستای

✗ «در راستای تقویت بنیهٔ مالی شرکت تصمیم گرفته شد که...»

✗ «این اقدام در راستای نیل به اهداف مرکز صورت گرفته است.»

واژه‌ی «راستا» نمی‌تواند مفهوم صحیح را به ذهن متبادر کند. بهتر است بنویسیم:

✓ «به منظور تقویت بنیهٔ مالی شرکت...»

✓ «این اقدام برای نیل به اهداف مرکز صورت گرفته است.»

گرام

«گرام» غلط است. باید گفت «گرامی».

لازم به ذکر است / لازم به توضیح است

ترکیبی نادرست است. «لازم» به حرف اضافه‌ی «به» نمی‌گیرد. (لازم به صندلی و مداد است نمی‌گوییم.)

پس درست این است که بنویسیم:

✓ «این تذکر لازم است / این توضیح لازم است.»

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

✓ «گفتنی است / باید گفت»

حشو قبیح

حشو یک مدل دارد که خیلی حشوه است و به آن «حشو قبیح» می‌گویند. زمانی که واژه‌ها پشت سر هم به کار برده می‌شوند و حالت اغراق‌گونه به خود می‌گیرند، حشو قبیح رخ می‌دهد. مانند:

✗ «مثمر ثمر» (غلط است و حشو قبیح است)

✗ «مفید فایده» (غلط است و حشو قبیح است)

درست این است که بنویسیم:

✓ ثمربخش / سودبخش / مفید

واژه‌های جایگزین

ممهور

این کلمه‌ی جعلی به معنای «مهر شده» به کار می‌رود. «مهر» کلمه‌ای فارسی است و اینجا به تبعیت از شیوهٔ اسم مفعول عربی ساخته شده است. باید گفت:

✓ مهر کرده یا مهر شده یا مهر خورده

نشانگر و نمایانگر

این دو ترکیب را به معنای «نشان‌دهنده» به کار می‌برند و غلط است. پسوند «گر» به معنای «سازنده» و «کننده» است و همراه اسم می‌آید؛ مانند: آهنگر، بازیگر، پژوهشگر.

در این معنا باید همان «نشان‌دهنده» را به کار برد.

نظرات

کاربرد این واژه غلط است، چون «نظر» در عربی «ات» جمع بسته نمی‌شود. باید بنویسیم:

✓ نظرها یا آرا

به همین ترتیب، «اثرات»، «نمرات»، «خطرات» هم درست نیست.

نقطه نظر

این ترکیب غلط است. باید بنویسیم: ✓ دیدگاه، نظرگاه

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

همیاری

این ترکیب غلط است و به جای آن باید «همکاری» یا «یاری» را به کار برد.

انتساب / انتصاب

این دو کلمه را نباید به جای هم استفاده کرد:

- انتساب به معنی «نسبت دادن» و «مرتبط بودن» است.

✓ «انتساب این موقعیت به آن واحد خلاف عدالت است.»

- انتصاب به معنای «گماشتن» و «نصب کردن» است.

✓ «انتصاب جنابعالی را به این سمت تبریک می‌گوییم.»

انتظار رفتن

به معنای «امید رفتن» باید در مواردی به کار رود که بار معنایی مثبت داشته باشد. در موارد دیگر، به معنای «احتمال رفتن» و «بیم» می‌توان استفاده کرد.

به جای این جمله: ✗ «انتظار می‌رود که با این روند شرکت به زودی ورشکست شود.»

باید بنویسیم: ✓ «بیم آن می‌رود / احتمال می‌رود که با این روند شرکت به زودی ورشکست شود.»

برخوردار بودن

«برخوردار بودن» بار معنایی مثبت دارد.

✗ «متأسفانه آشپزخانه این بیمارستان از وضعیت بهداشتی نامطلوبی برخوردار است.»

✗ «واحد برش این کارخانه از بالاترین رقم ضایعات برخوردار است.»

نباید در جملاتی که بار معنایی منفی دارند، از این عبارت استفاده کرد. باید به این شکل نوشته شود:

✓ «متأسفانه آشپزخانه این بیمارستان وضعیت بهداشتی نامطلوبی دارد.»

✓ «متأسفانه آشپزخانه این بیمارستان وضعیت بهداشتی مطلوبی ندارد.»

✓ «واحد برش این کارخانه بیشترین ضایعات را تولید می‌کند.»

✓ «بیشترین ضایعات این کارخانه مربوط به واحد برش است.»

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

جمع‌های فارسی

دو راه برای جمع بستن کلمات فارسی داریم:

۱. ان: «ان» را برای جمع جانداران به کار می‌بریم؛ هر جانداری که باشد، چه انسان، چه گیاه، چه جانور. حتی جمع بستن اعضای بدن نیز جزء جانداران محسوب می‌شود؛ مانند: زنان، مردان، درختان، گیاهان، جانوران، دستان، چشمان. اما برای بعضی از کلمات نمی‌توان از «ان» استفاده کرد.

نشانه‌ی جمع «ان» همواره به واژه‌ی پیش از خود می‌چسبد و جدا نوشته نمی‌شود. برای بعضی از واژه‌ها، جمع با «ان» درست در نمی‌آید؛ مثل «پاها» که «پاهان» به کار نمی‌رود.

۲. ها: «ها» نشانه‌ی جمعی است که برای بی‌جان‌ها و جان‌داران هر دو گروه استفاده می‌شود؛ مانند: میزها، دفترها، مدادها، اتاق‌ها، کلاس‌ها، پرده‌ها و...

ننویسیم	بنویسیم
کتابها	کتاب‌ها
دلها	دل‌ها
پرسشها	پرسش‌ها

علامت جمع «ها» جدا نوشته می‌شود.

۳. ات/جات: نشانه‌ی جمع سومی که در زبان فارسی وجود دارد و با زبان عربی مشترک است، «ات/جات» است.

- نشانه‌ی جمع عربی «ات»، همان نشانه‌ی جمع مؤنث است.
- نشانه‌ی جمع ایرانی «ات»، نشانه‌ی جمع گروهه است.

منظور از جمع گروهه، جمع مجموعه‌ای از چیزها با نام‌های گوناگون، اما با کلیتی یکسان است؛ برای نمونه: شمیرانات (مجموعه‌ای از چند ده با نام‌های گوناگون در یک منطقه‌ی جغرافیایی)، لواسانات، دهات و باغات.

جمع‌های عربی در زبان فارسی معیار

وقتی می‌خواهیم از کلمه‌های زبان‌های دیگر استفاده کنیم، یک نکته را همیشه فراموش می‌کنیم:

فقط کلمه یا عبارتی از یک زبان به زبان دیگر مهاجرت می‌کند، نه دستور زبان.

برای نمونه، همان‌طور که موقع جمع بستن واژه‌ی ترکی «اتاق» در زبان فارسی، نمی‌گوییم جمع آن در ترکی «اتاقلار» است، یا اگر بخواهیم کلمه‌ی «تلفن» را جمع ببندیم، نمی‌گوییم «تلفنز». بنابراین، زمانی که می‌خواهیم از کلمات غیرفارسی استفاده کنیم، با قواعد زبان فارسی جمع می‌بندیم.

اما واژه‌های آمده از زبان عربی را نباید با نشانه‌های جمع عربی جمع بست و گفت:

✗ معلمین، مسئولین، ملل، دول، واقعیات، مزارع

استثنائات جمع عربی:

۱) کلمه‌ای که با نشانه‌ی جمع عربی، بار حقوقی و قانونی پیدا کرده باشد؛ برای نمونه: «مجمع روحانیون مبارز» که نام حزبی سیاسی خاص است و نمی‌توان تغییرش داد. همچنین رشته‌ی دانشگاهی «حقوق بین‌الملل» و «وزارت علوم».

۲) کلمه‌ای که با نشانه‌های جمع عربی جمع بسته می‌شود، با نشانه‌ی جمع فارسی دو معنای مختلف پیدا کند. برای نمونه، کلمه‌ی «امکان»:

- امکانات (جمع مؤنث عربی) به معنی تجهیزات و لوازم اغلب مادی یک نهاد یا مکان است.
- امکان‌ها (جمع فارسی) مفهوم غیرمادی و انتزاعی دارد و به معنی ممکن‌هاست.

پس کاربرد اغلب واژگان با نشانه‌های جمع عربی در زبان فارسی نادرست است.

نگوییم و ننویسیم	بگوییم و بنویسیم
مسئولین	مسولان
روحانیون	روحانیان
معلمین	معلمان، آموزگاران
مدعوین	مهمانان
منتخبین	منتخبان، برگزیدگان
زائرین	زائران
مشمولین	مشمولان

جمع عربی برای واژگان غیرعربی

نباید هیچ کلمه‌ی غیرعربی را با نشانه‌های جمع عربی به کار برد.

نگوییم و ننویسیم	بگوییم و بنویسیم
اساتید	استادان
فرامین	فرمان‌ها
بنادر	بندرها
میادین	میدان‌ها
دفاتر	دفترها
دراویش	درویشان

بساتین	بستان‌ها
قوانین	قانون‌ها
ارامنه	ارمنی‌ها
افاغنه	افغان‌ها
اکراد	کردها

حذف واژه‌های زائد

اینگونه ننویسیم	این گونه بنویسیم
با مراجعه به سوابق گذشته	با مراجعه به سوابق
به طرف بالا صعود کرد	صعود کرد
عقیده عمومی بسیاری از مردم	عقیده عمومی
نکات اساسی مهم	نکات مهم/ نکات اساسی
عینا مساوی	مساوی
کاملاً تمام	تمام
کاملاً مخصوص	مخصوص
اولین و نخستین	نخستین

گفت های نا مأنوس از این قبیل را می توان چنین نوشت :

الحاق	پیوستن
بالعیان	آشکارا
مساعی	پویش
بالضروره	ناگزیر، به ضرورت
بعینه	درست
بلافصل	مستقیم
حسب الامر	طبق دستور
ماحصل	خلاصه یا چکیده

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

ساختار نامه صحیح اداری

نوشته‌هایی که در پاسخ به نامه یا دستور رسیده، تهیه و ارسال می‌شود:

عطف به نامه شماره.....

بازگشت به نامه شماره.....

در پاسخ به نامه شماره.....

با توجه به بخشنامه شماره.....

در اجرای دستور نامه شماره.....

در اجرای دستور نامه شماره.....

در اجرای دستور تلفنی مورخه.....

در اجرای دستور شفاهی آن مقام.....

اینها متداول است بیش از همه عطف، بازگشت و یا در پاسخ

تفاوت عطف وپاسخ :

عطف به نامه شماره.....

می‌تواند هم در پاسخ باشد هم نباشد

در پاسخ به نامه شماره.....

حتماً باید در پاسخ نامه یا درخواستی باشد سعی کنید عطف را کمتر درپاسخ از آن استفاده کنید.

مثال‌های کاربردی:

توصیه می‌شود از واژه‌های بازگشت و در پاسخ استفاده شود. چون پاسخ به طور معمول مدتی بعد از وصول نامه، تهیه و ارسال می‌شود. بهتر است بعد از سابقه، موضوع، نامه نیز ذکر شود تا نیازی به درخواست سابقه و اتلاف وقت نباشد.

مثال ۱:

بازگشت به نامه شماره ۸۵/۷/۱۹ – ۴۶۶ در مورد چگونگی پرداخت پاداش سال کارکنان به آگاهی می‌رساند... موضوع را به آن اشاره کرده است.

مثال ۲:

چنانچه نامه‌ای به دنبال نوشته‌های قبل و به منظور پیگیری یا اصلاح نامه قبلی نوشته شود، ذکر سابقه بدین صورت خواهد آمد.

پیرو نامه شماره..... مورخ.....

در مورد نامه‌هایی که ابتدا به ساکن نوشته می‌شود و بدون سابقه قبلی است باید در مقدمه نامه علت و بهانه نوشتن نامه به روشنی بیان شود.

مثال:

از آنجا که افزایش سطح مهارت‌های شغلی کارکنان، همواره یکی از اهداف مورد نظر این دفتر بوده است اولین دوره آموزش ضمن خدمت ویژه مسئولین امور مالی برگزار می‌شود.

در ابتدای نامه یک ضرورت، یا یک دلیل روش مطرح شده است.

- اگر بهانه نوشتن اجرای یک تکلیف قانونی باشد اشاره به اصلی یا قانون ضروری است

مثال:

در اجرای ماده ۸ قانون مجازات افشای نامه‌های طبقه‌بندی شده و به منظور بررسی و تنظیم پیش نویس آیین نامه طرز نگاهداری اسناد محرمانه دولتی..... اشاره به ماده قانون وتبصره میشود.

نامه باید یک ساختار داشته باشد:

سرلوحه نامه	عنوان سازمانی شماره: واحد سازمانی تاریخ: آرم و نشانه پیوست:
عناوین	به عنوان گیرنده (سازمان، واحد سازمانی و شخص حقیقی ،سمت سازمانی) از عنوان فرستنده، (سازمان– واحد سازمانی) به و از درفقط در سازمان‌های نظامی بکار برده می‌شود.
موضوع:	جمله‌ای کوتاه با اصطلاح اداری
مقدمه	• دلیل • برقراری ارتباط • آغاز گرفتن نامه
متن اصلی	• شرح کامل موضوع • شرح جزئیات هر موضوع اگر ضرورت داشت • اطلاعات مورد نیاز اگر لازم بود. • رعایت تقدم و تأخر موضوعی
پایان متن	• جملات پایان‌دهندهمتن مثل خواهش و درخواست‌ها • صدور دستور •پیوست در صورت وجود

	• پیگیری و پاسخگویی
امضاء	نام و نام خانوادگی شغل ثابت سازمانی امضاء
رونوشت	رونوشت سازمان، واحد سازمانی، شخص برای آگاهی، پیگیری، پاسخگویی و هر گونه اقدام به ترتیب اولویت باید ذکر شود.

پاراگراف

پاراگراف عبارت است از جمله با مجموعه جمله‌هایی که فکر واحدی را بیان می‌کنند بین پاراگراف‌ها باید ارتباط و همبستگی مفهومی و معنایی و لفظی وجود داشته باشد و روی هم مطلب یا مفهوم کامل و مستقل را برساند.

در هر بند تنها می‌توان یک ایده و یک فکر را گنجاند.

هدف از تقسیم یک نامه یا گزارش به چند پاراگراف یا بند کمک به تفکیک مطلب در ذهن خواننده است تا موضوع را سریعتر و آسانتر دریافت کند

پاراگراف‌ها باید هر کدام به تنهایی تمام و کامل باشند و در عین حال با پاراگراف بعدی پیوند معنایی داشته باشند. ولی موضوعی متفاوت داشته باشند.

جناب آقای.....

مدیر محترم محله....

پاراگراف اول:

(اعلام وصول)

عطف به نامه شماره..... تاریخ..... دریافت نسخه‌های اهدایی مجله..... را اعلام می‌کنم. از لطف شما متشکرم و ابتکار همکاران شما را در انتشار چنین نشریه ارزنده‌ای می‌ستایم. امیدوارم در ادامه این اقدام شایسته فرهنگی استوار باشید.

پاراگراف دوم:

(پاسخ به تقاضای همکاری)

در مورد همکاری این مؤسسه با آن نشریه، به آگاهی شما می‌رسانم که موضع در آخرین جلسه هیأت مدیره مؤسسه مطرح شد و طی نامه‌ای از کارشناسان مؤسسه خواسته شد که زمینه‌های ممکن برای این همکاری را پیشنهاد کنند چکیده این پیشنهادها، پس از بررسی، به اطلاع شما خواهد رسید.

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

پاراگراف سوم:

(درخواست اشتراک)

در پایان، از آنجا که مطالب نشریه شما در بخش‌های اقتصادی و اجتماعی برای عموم کارشناسان ما مفید خواهد بود هیأت مدیره مایل است که این نشریه به طور مرتب برای تمام نمایندگی‌های مؤسسه و مراکز استان‌ها ارسال شود. تصویر فرم اشتراک یکساله و رسید بانکی حق اشتراک به پیوست تقدیم می‌شد.

نام و نام خانوادگی

سمت سازمانی

اگر پاراگراف بندی با واژه‌های نظیر«در این صورت»، «زیرا که» «بر این مبنا»، «بنابراین»، «این امر امکان‌پذیر نیست. جز آنکه.....»، آغاز شود. چنین عبارتهایی اساساً پاراگراف نیست. تا فکر واحدی را ارائه نماید و ناگزیر این جمله یا عبارت ادامه فکر پیشین است.

شیوه صحیح پاراگراف بندی یک متن دارای اشتراک معانی بین پاراگراف با موضوعات متفاوت می باشد.

برگزاری، برگذاری، گزاردن، گذاردن

گزاردن اگر به معنی انجام دادن، به جای آوردن، پرداختن (وام، مالیات و...) ابلاغ کردن، رسانیدن، بیان کردن، اظهار کردن، شرح کردن، تفسیر کردن، ترجمه کردن، خرج کردن و تعبیر کردن است.مانند : شکرگزار، نمازگزار، خبرگزاری

اما اگر گذاردن به معنی نهادن، طی کردن مسافت، عبور کردن، عبور دادن، سپری کردن، جای دادن، منعقد کردن، بر پا داشتن مراسم، عفو کردن، در گذشتن از گناه کسی، بخشودن، ترک کردن و رها کردن است. با «د » و« ذ » نوشته میشود مانند بنیان گذار، قانون‌گذار

گذاردن شکل املایی تابع معنای آن است.

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

انواع نامه‌های اداری:

در ادارات و سازمان‌ها مدل های متفاوتی از نامه‌ها ی اداری وجود دارد که این نامه‌ها با شکل‌ها و کاربردهای مختلفی در جریان قرار می‌گیرند.

تنوع نامه‌های اداری ایجاد می‌کند آنها را از دو دیدگاه ماهیت کار و سطوح سازمانی مورد بررسی قرار دهیم.

نامه‌های اداری از دیدگاه ماهیت کارخود به چهار دسته تقسیم می شوند

*نامه‌های خبری

*نامه‌های بازدارنده

*نامه‌های دستوری و درخواستی

*نامه‌های هماهنگی

نامه با ماهیت دستوری:

اینگونه نوشته‌ها معمولاً از مقام بالاتر به پایین‌تر و خطاب به کارکنان تهیه و ابلاغ می‌شود و نتیجه یا اقدامی را می‌خواهد.

نامه با ماهیت درخواستی:

اغلب نوشته‌ها بین سازمان‌ها واحدها از مؤسسات ماهیت درخواستی دارند. تقاضاهایی مطرح می‌شد که واژه خواهشمند است مطرح می‌شود موید یک درخواست است.

معرف آن واژه «خواهشمند است » می‌باشد.

نامه با ماهیت هماهنگی:

این نوشته‌ها بین واحدهای مختلف سازمان مبادله میشود یا از مقام بالا به واحدهای زیر مجموعه ارسال می‌شود.

نامه با ماهیت بازدارندگی:

درخواست و یا یک دستور است از جانب مقام بالاتربه سطوح پایین‌تر که یا انجام کاری را می خواهد و یا اقدام و حرکتی را متوقف می‌سازد.

نامه‌های خبری:

یکی از رایج‌ترین نامه‌ها درسطوح سازمان است و به وسیله این نامه خبرها و نتایج در نامه به سازمان ویا یک شخص اطلاع‌رسانی می‌شود و ممکن است آغاز و یا پایان انجام کاررابه گیرنده ویا ارباب رجوع اطلاع داده می‌شود.

نامه‌های اداری از لحاظ واحد اقدام کننده به بخش‌های مختلفی تفکیک می‌شود.

دسته بندی منابع بخش‌های سازمانی است. از نظر واحد اقدام کننده می‌توان سطوح بندی کنیم.

نامه‌های اداری

نامه‌های مالی

نامه‌های فنی

نامه‌های آموزشی

نامه‌های بازرگانی

نامه‌های حقوقی

یعنی عنوان دادن به اینها تابع واحد اقدام کننده آن نامه است

نامه های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی:

نامه های درون سازمانی ← کاربردهای داخلی دارند. مثل نامه ای که از مقام بالاتر به مقام پایین تر مکاتبه می کنند

نامه های برون سازمانی ← بین سازمان و بخش‌های بیرون از سازمان مبادله می شود

مخاطب می‌توان بخش خاصی از یک سازمان دیگر یا فرد از سازمان دیگر باشد

نامه‌های اداری ازنظر زمان اقدام

نامه های عادی مسیر ارتباط عادی خودشان را طی می‌کنند از مبدأ به مقصد از مقصد به مبدأ

نامه های فوری محتوای آن باید به سرعت مطالعه شود. به سرعت پاسخ و به سرعت اقدام شود. معمولاً مهر فوری دارند.

باید حداکثر ۴۸ ساعت اقدام و پاسخ داده شود.

بعضی از مواقع خیلی فوری ۲۴ ساعت

بعضی مواقع مهر آنی یعنی به محض وصول باید اقدام وپاسخ داده شود.

نامه های اداری از لحاظ حساسیت و امنیت :

نامه‌های عادی

این نوع نامه‌ها که بیشترین حجم نامه‌های اداری را تشکیل می‌دهد از نظر سازمانی ممکن است دارای حساسیت‌هایی باشد ولی با این وجود مسیر گردش سازمانی آنها از صادرکننده تا مقصد به صورت عادی انجام می‌شود.

نامه‌های طبقه‌بندی شده

این نوع نوشته‌ها از درجه‌ی اهمیت و حساسیت و مقدار مراقبتی که باید در حفظ آنها شود به چهار دسته تقسیم می‌شود:

محرمانه سری خیلی محرمانه به کلی سری

برای <u>محرمانه و سری</u>

درز و انتشار این نامه‌ها طبق قانون دارای مجازاته

تعریفی که از محرمانه می‌شود.

محرمانه: هر آن چیزی که با منافع سازمان گره خورده است. ارتباط داشته باشد.

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

سری: هر آن چیزی که با منابع ملی گره خورده است.

امضاء

رکن اساسی هر نامه امضای نامه است.

بدون امضاء نامه سندیت ندارد و نامه مسئولش مشخص نیست مسئول چه کسی است و نمی‌تواند در جریان کار قرار گیرد.

مسئولیت اصلی محتویات نامه بر عهده امضاء کننده نامه است.

بخش امضا شامل:

نام و نام خانوادگی نویسنده نامه

و در سطر بعدی آن عنوان سازمانی وی است (مشخصات امضا کننده)

محل امضاء نامه، سمت چپ و به فاصله یک سطر از سطر پایانی می‌باشد.

ابتدا مشخصات فردی و در سطر بعدی مشخصات اداری نوشته می‌شود.

خطوط امضاء نباید روی مشخصات نام و سمت امضاء کننده را بپوشاند.

هیچگونه عبارت اضافی مانند و من الله توفیق و با آرزوی سلامتی در محل امضا نوشته نشود.

خارج از عرف اداری است.

رونوشت

برای اطلاع واحدهای سازمانی و اشخاصی که موضوع نامه به آنها مربوط می‌شود باید یک رونوشت زده شود و یا به نظر نویسنده بهتر است در جریان چنین مطلبی قرار گیرند از رونوشت نامه استفاده می‌شود.

پایین‌تر از امضای نامه و در سمت راست نامه ذکر می‌گردد.

گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت «رونوشت به» مشخص می‌گردد.

از دادن رونوشت اضافی و غیرضروری به واحدها و اشخاص خودداری شود.

اسامی اشخاص و واحدها به ترتیب مقام و سمت اداری ذکر شود.

حتماً در قسمت رونوشت مشخص شود جهت اقدام است یا آگاهی

در تنظیم متن نامه زمانی که به مقام پایین تر می خواهیم بدهیم

تذکر به مقام پایین‌تر:

به مقام مادون و زیر دست:

تذکر می‌دهد

لازم است یادآوری نماید که

محتاج تذکر است

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

و جملات مشابه

انواع ویراستاری متن

ما سه تا ویرایش می‌توانیم در متن انجام دهیم.

ویرایش فنی شامل اصلاح بندها (پاراگراف، نشانه‌گذاری، کاربرد شیوه املاء، یک دست کردن رسم الخط، اصطلاح شکل ظاهری یک نوشته)

ویرایش زبانی شامل اصلاح (خطاهای دستوری، نگارشی، اصلاح واژگان و تعابیر اصلاح ساختار جملات ، اصلاح خطاهای منطقی)

ویرایش تخصصی شامل اصلاح معایب واژه های تخصصی یک متن

سر هم و یا جدا نوشتن متن

هرگاه دو یا چند کلمه با هم ترکیب شوند و از ترکیب آنها کلمه‌ای تازه با مفهوم و معنی دیگری غیر از مفهوم هر یک از اجزاء ترکیب شوند پدید یابد باید آنها را پیوسته نوشت.

مانند کتاب که دارای یک معنی ویژه است و خانه نیز دارای معنی خاصی است؛ اما کتابخانه دیگر نه معنی کتاب را دارد و نه معنی خانه را، بنابراین باید اجزاء چنین کلمات مرکبی را متصل نوشت.

بنوسیم	ننویسیم
پنجشنبه	پنج شنبه
یکدیگر	یک‌دیگر
نگهداری	نگه‌داری
دانشنامه	دانش‌نامه
بهبود	به‌بود
کتابخانه	کتاب‌خانه

پیشوندها و پسوندها به کلمه‌ای که با آن ترکیب می‌گردد متصل می‌شود:

بنویسیم	ننویسیم
همنشین	هم‌نشین
همدل	هم‌دل
همکار	هم‌کار
همراهی	هم‌راهی
گلزار	گل‌زار
کشتزار	کشت‌زار

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

نمونه نامه اداری در سربرگ A4

در نامه A٤ (۲۱۰ × ۲۹۷ میلی متر)

فاصله خط اول تاریخ با لبه کاغذ باید ۱ سانتی متر باشد.

تاریخ↕: ۱ سانتی‌متر

شماره ↕: ۱ سانتی متر

پیوست↕: ۱ سانتی متر

فاصله ابتدای متن با لبه کاغذ ۲ سانتی متر چه راست و چه چپ

۲ سانتی متر از لبه کاغذ

جناب آقای (فونت Titr سایز ۱۲ و Bold)

یک Enter

با سلام (فونت Zar سایز ۱۲ و Bold)

یک Enter

یک Tab.....

فونت متن نامه Zar سایز ۱۴ غیر Bold

فونتی که فرد را خطاب قرار دادیم: فونت Titr سایز ۱۲ Bold.

با تشکر (یک Enter

نام و نام خانوادگی

سمت سازمانی

در سمت راست رونوشت:

در A٥ دقیقاً به همان شکل است و فاصله‌ها یک مقدار کوچکتر

۱/۵ سانت از لبه کاغذ

تاریخ↕: ۰/۵ سانتی‌متر

شماره ↕: ۰/۵ سانتی متر و سایز فونت‌ها یک درجه کوچکتر می‌شود.

پیوست↕: ۰/۵ سانتی متر بجای ۳ Enter در پایین در۲ Enter می‌زنیم

زمانی که لازم است از جدول استفاده نماییم دقت نماییم که جدول حروف وسط چین بوده و متن سر ستون‌ها Bold و خطوط دور جدول و خط زیر ستون اصلی نیز کمی‌ضخیم‌تر در نظر گرفته شوند همانند نمونه زیر :

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

نام	نام خانوادگی	شماره دانشجویی	نام دانشکده

جمع‌بندی

یک نوشته خوب سادگی و کوتاهی جملات درستی و صحت مشخص بودن پیام و موضوعی محتوای زیاد و حجم کم فصاحت و بلاغت باید رعایت شود

از بکار بردن کلمات قجری، حقوقی پرهیز کنید غیر از بخش‌های حقوقی از کلیشه نویسی پرهیز کنید. ساده و روان شفاف و با صراحت باشد.

منابع:

- گروه آموزش و توسعه کارکنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

گروه آموزش و توسعه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان