

کلیات

در اولین بخش پیرامون :

– ارتباط در سازمان موجب ادامه‌ی حیات و زندگی آن است،

– ارتباطات فلسفه‌ی وجودی نوشته است،

– نوشته‌ها در زمان حال و در زندگی سازمان با اهمیت است،

– و در زمان حال، وسیله‌ی ایجاد ارتباطات رسمی در سازمان هم چنان «نوشته»

است، بحث خواهد شد.

هدف‌های رفتاری: در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند:

- هدف از نوشتن را بیان کند؛
- مفهوم ارتباط را توضیح دهد؛
- عناصر ارتباط را نام ببرد؛
- انواع ارتباط را توضیح دهد؛
- ابزار ایجاد ارتباط را شرح دهد؛
- ارتباطات در سازمان را توضیح دهد؛
- گونه‌های ارتباط در سازمان را دسته‌بندی کند.

فلسفه‌ی نوشتن

چرا می‌نویسیم؟

پاسخ این سؤال که چرا می‌نویسیم؟ در واقع موضوعی است که عمده‌ی مطالب این فصل را تشکیل می‌دهد. برای ورود به بحث لازم است که در یک جمع‌بندی بگوییم: خلقت انسان‌ها به گونه‌ای است که برای ادامه‌ی زندگی ناگزیرند با هم زندگی نمایند. ناگفته پیداست که ایجاد قبایل اولیه و شکل‌گیری جوامع بشری از این خصیصه ناشی شده است. این هم‌جواری، ارتباطاتی را ایجاد می‌نماید که برای برگزاری آن از وسائل مختلف، از جمله مبادله‌ی نوشته استفاده نمایند.

با عنایت به مراتب فوق می‌توان ارتباطات را به عنوان فلسفه‌ی نوشتن مطرح کرد.

گرچه بیان واژه‌ی ارتباطات در این جا ممکن است قدری دور از ذهن و شاید هم خالی از معنی

باشد؛ اما با کمی دقت و آشنایی با معنی و مفهوم آن درمی یابیم که تا چه میزان به هدف نزدیک خواهیم شد.

ارتباط چیست؟

ارتباط در لغت، ربط دادن، پیوستن چیزی به چیز دیگر^۱ معنی شده است. در تعریف آن آمده است: «ارتباط را می توان جریانی دانست که در طی آن دو نفر یا بیش تر به تبادل افکار، نظرات، احساسات و عقاید خود می پردازند و از طریق به کار بردن پیام هایی که معنایش برای آنان یک سان است، به انجام این امر مبادرت می ورزند»^۲ و در تعریف دیگر در بیان ارتباطات گفته شده:

«ارتباط عبارت است از فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر. به طور کلی هر فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران و انتقال پیام های خود به ایشان از وسایل مختلف استفاده می کند. مثلاً وقتی انسان با نگاه یا لبخند نشاط خود را به دیگری نشان می دهد؛ یا هنگامی که شخصی به شخص دیگر صبح به خیر می گوید؛ با بیان شفاهی دوستی و صمیمیت خویش را به او می فهماند. به همین ترتیب، موقعی که انسان به دیگری نامه می نویسد، با بیان کتبی مقصود خود را به نظر او می رساند و با وی ارتباط برقرار می سازد»^۳.

به بیانی دیگر:

«ارتباطات عبارت است از کلیه ی فعالیت های گفتاری، نوشتاری و حرکتی که برای انتقال معنی یا مفهوم از فردی به فرد دیگر و جهت تأثیرگذاری و نفوذ بر دیگران به کار می رود.»

بدون شک ارتباط در شکل ها و از دیدگاه های گوناگون تعریف گردیده و در مجموع بیانگر این واقعیت است که،

ارتباط اساس شکل گیری جوامع و لازمه ی زندگی اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و تداوم وجود سازمان های اداری و نهایتاً لازمه ی زندگی است.

۱- فرهنگ فارسی، دکتر معین

۲- وسائل ارتباط جمعی و رشد ملی، دکتر ابراهیم رشیدپور

۳- وسائل ارتباط جمعی، دکتر کاظم معتمدنژاد

بشر برای ایجاد ارتباط با سایر هم‌نوعان خود از وسایل مختلفی استفاده نموده است. در آغاز از ایما و اشاره و به تدریج از زبان، آتش و دود، فریاد، صدای طبل و پیک و سپس از نوشته سود جسته است. این موضوع بیان‌گر این واقعیت است که ارتباطات هدفمند است. زیرا بدون قصد و اراده‌ی قبلی صورت نمی‌گیرد. بنابراین، با داشتن این وسایل باز هم همواره در جست‌وجوی وسایل دیگری برای انتقال اطلاعات بوده است.

می‌دانیم که در گذشته‌ای نه چندان دور، انتشار اخبار بین مناطق مختلف زمان بسیار زیادی را لازم داشت. تبادل اطلاعات و ارسال پیام در شکل یک نامه، هفته‌ها و ماه‌ها به طول می‌انجامید تا آن‌جا که ممکن بود در طول زمان، پیام آثار خود را از دست بدهد.

این معضلات در راه‌های دور وجود داشت اما در محدوده‌های کوچک چندان بارز نبود. مثلاً در یک دهکده امکان داشت که فردی پشت بام برود و با صدای بلند مطلب خود را بیان نماید و به همین آسانی ساکنان دهکده‌ی مزبور در جریان قرار بگیرند. امروزه که واژه‌ی دهکده‌ی جهانی با سرعت مصداق پیدا می‌کند، تبادل اطلاعات حرف آخر را می‌زند. چرا که اصولاً گسترش اطلاعات که لازمه‌ی زندگانی در جهان کنونی است براساس استقرار صحیح ارتباطات در سطح جهان، کشور، استان، شهرستان و حتی دهکده تحقق می‌یابد.

ارتباط چگونه شکل می‌گیرد؟

لازمه‌ی برقراری ارتباط وجود پنج رکن اساسی آن است که به آن‌ها عناصر ارتباط گفته می‌شود. بدیهی است بدون وجود هر یک از عناصر مزبور برقرار ارتباط مختل و یا ناقص می‌ماند. عناصر ارتباط عبارت‌اند از:

- پیام‌دهنده (منبع)
- پیام‌گیرنده (مخاطب)
- اصل پیام (محتوا)
- وسیله‌ی ارتباط
- آثار یا بازخورد (بازتاب)

اینک برای روشن شدن بیش‌تر مطلب، درباره‌ی هر یک از عناصر فوق به طور اختصار توضیحاتی داده می‌شود.

پیام‌دهنده (منبع): پیام‌دهنده برقرارکننده ارتباط است که پیام خود را با هدفی خاص، به صورت گفتار و نوشته و یا به وسیله‌ی حرکت غیرکلامی، به‌طور حضوری یا با استفاده از رابط به پیام‌گیرنده منتقل می‌نماید.

گیرنده‌ی پیام (مخاطب): گیرنده‌ی پیام، فرد، افراد یا گروهی هستند که پیام برای آن‌ها ارسال گردیده است. گیرنده‌ی پیام ممکن است یک شخصیت حقیقی، یک گروه اجتماعی یا جامعه‌ای خاص و حتی برای جامعه‌ی بشریت در تمام جهان باشد.

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

وسیله‌ی ارتباط: منظور ابزار و وسائلی هستند که در ارسال پیام و دریافت آن پیام‌دهنده و پیام‌گیرنده را کمک می‌نمایند.

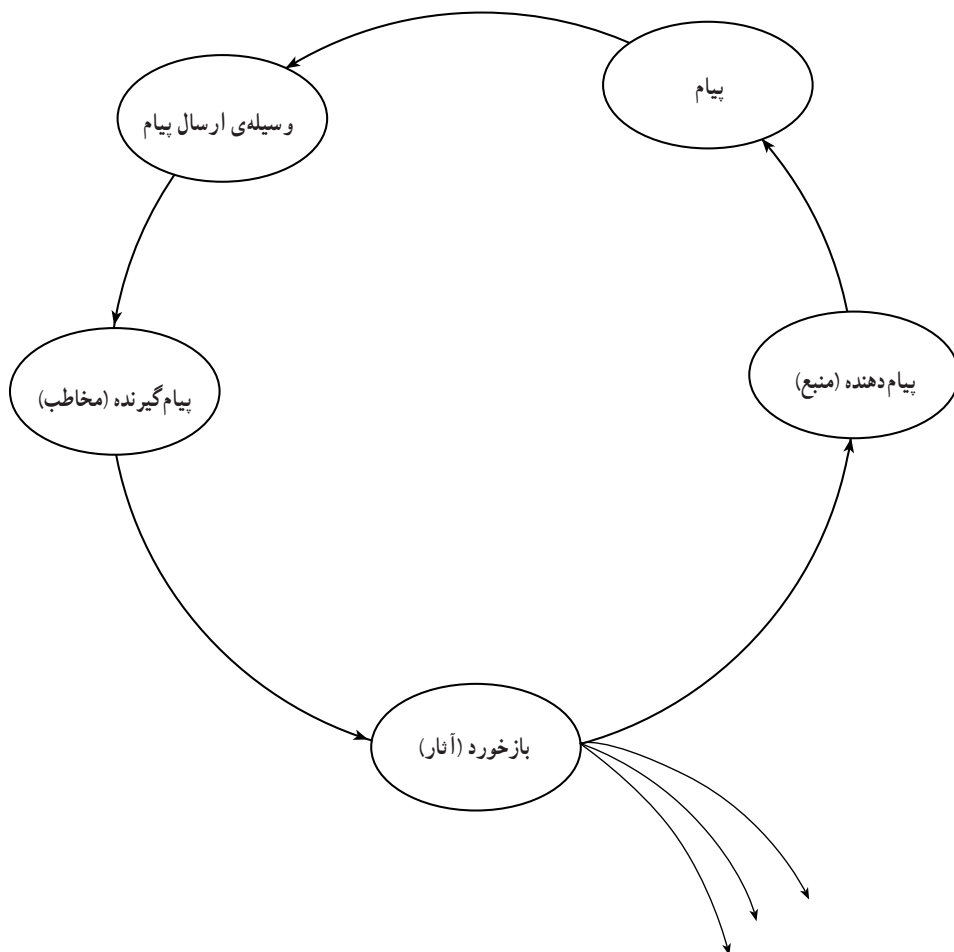
آثار یا بازخورد^۱: طبق یک اصل کلی، هر عملی را عکس‌العملی است، مستقیم و مخالف جهت آن. بدون شک، ارسال پیام در ایجاد ارتباط یک «عمل» است و انعکاسی دارد، که به آن «عکس‌العمل» یا «بازخورد» گفته می‌شود (نمودار ۱).

انواع ارتباطات

الف) انواع ارتباط از نظر کلی: با عنایت به آن‌چه بیان گردید، ملاحظه می‌شود که انسان روزانه ناگزیر به برقراری ارتباط با افراد خانواده‌ی خود، مردم کوچه و بازار، همکاران محل کار و بالأخره با دولت متبوع خود است، که این خود گروهی از ارتباطات را به قرار زیر ارائه می‌دهد:

— ارتباط با افراد خانواده؛

— ارتباط با اجتماع؛



نمودار شماره ۱- شکل‌گیری ارتباطات

– ارتباط با سازمان محل خدمت ؛

– ارتباط با دولت.

که به این گونه‌ها، انواع دیگری از ارتباطات که در جامعه جریان دارد افزوده می‌شود،

هم چون :

– ارتباط دولت با مردم ؛

– ارتباط دولت با سایر کشورها ؛

– ارتباط قوای سه‌گانه کشور با یکدیگر.

ضمناً گونه‌های دیگری از ارتباطات وجود دارد که بحث پیرامون آن‌ها از محدوده‌ی این کتاب خارج است و از بیان آن‌ها خودداری می‌شود.

ب) انواع ارتباط از دیدگاه نحوه‌ی برقراری آن: در این جا ارتباطات به دو گونه‌ی اصلی تقسیم می‌گردد. ارتباط حضوری و ارتباط غیرحضوری، که به طور اختصار درباره‌ی هر کدام توضیحی داده می‌شود.

ارتباط حضوری: به گونه‌ای از برقراری ارتباط اطلاق می‌شود که کلیه‌ی عناصر در یک محل جمع شده باشند، مانند جلسات مذاکره، مصاحبه و ... که ارتباط‌دهنده و ارتباط گیرنده و وسیله‌ی ارتباط (گفتار) و پیام در یک زمان و یک مکان ایفای نقش می‌کنند. قدر مسلم، تأثیر و تأثر و در نتیجه، باز خورد در همان جلسه مشخص و اثر آن ظاهر می‌شود.

ارتباط غیر حضوری: در این نوع، عناصر ارتباطی در یک مکان و زمان جمع نیستند. پیام با استفاده از وسایل ارتباطی، همانند پیام رادیویی، تصویر تلویزیونی، نوشته یا ... ارسال می‌گردد. بدون شک، بازخورد آن ممکن است بعد از مدتی به پیام دهنده - آن هم در صورت لزوم و طبق شرایط ویژه - منتقل شود. ناگفته پیداست که هر یک از گونه‌های اصلی فوق به انواع دیگری تقسیم می‌شود.

وسائل ایجاد ارتباط

وسائل ایجاد ارتباط به دو گروه عمده، اصلی و کمکی تقسیم می‌شوند.
وسائل اصلی: به وسایلی گفته می‌شود که پیام به وسیله‌ی آن ارائه می‌گردد، مانند بیان (گفتار)، نوشته و علائم.

وسائل کمکی: ابزاری هستند که وظیفه‌ی انتقال پیام را برعهده دارند، مانند تلفن، رادیو، تلویزیون، تلگراف، تلکس، دورنگار (فاکس) و ... هم‌چنین، روزنامه، مجلات، فیلم سینمایی و ... بالأخره پست و نامه‌رسان.

ارتباطات در سازمان

حال که تا اندازه‌ای با واژه‌ی ارتباط و نقش ارتباطات در اجتماع آگاه شدیم، بهتر است درباره‌ی ارتباطات در سازمان‌ها نیز سخنی، ولو کوتاه، داشته باشیم.

ارتباطات در سازمان عبارت است از: انتقال اطلاعات و دستورها و بررسی بازخورد هر یک از آن‌ها، به منظور انجام وظیفه برای رسیدن به اهداف و مأموریت‌های سازمان.

ارتباطات در سازمان، همانند نظام جریان خون در بدن موجود زنده، نقشی فعال دارد. چنانچه به هر دلیلی در این نظام نارسایی به وجود آید یا به نحوی ارتباط قطع شود، پی آمد آن زوال یا متلاشی شدن سازمان خواهد بود.

از نظر گاهی دیگر، نظام ارتباطات، در ایجاد هماهنگی، تصمیم گیری، هدایت و رهبری، نظارت و کنترل و سایر وظایف مدیر در اداره‌ی امور، نقش مؤثری دارد.

۱- ارتباطات سازمانی به دو گونه‌ی کلی رسمی و غیررسمی برقرار می‌گردد.

نوع اول، ارتباطات غیر رسمی - معمولاً کارکنان در زمان کاری در سازمان و یا خارج از محیط کار با یکدیگر برخورد‌ها و تماس‌هایی دارند. این برخوردها ممکن است عادی، دوستانه و یا غیردوستانه باشد. گرچه این نوع ارتباط، غیررسمی محسوب می‌شود اما تأثیر فراوانی در ارتباطات رسمی سازمان دارد.

نوع دوم، ارتباطات رسمی - این گونه ارتباطات در راستای انجام کار و وظایف سازمان برقرار می‌گردد و بدون شک، ارتباطی با دوستی‌ها ندارد و صرفاً اجرای وظایف و مأموریت‌های سازمان را به عهده دارد.

گونه‌های ارتباط رسمی در سازمان

گونه‌های ارتباط در سازمان به دو گروه عمده تقسیم می‌شوند: ارتباطات عمودی و ارتباطات افقی.

ارتباطات عمودی: این نوع ارتباط به دو شکل در سازمان جریان می‌یابد:

شکل اول ارتباط از بالا به پایین سازمان است، که معمولاً به صورت دستور ارسال می‌شود.

شکل دوم ارتباط از پایین به بالاست؛ که به شکل گزارش برقرار می‌گردد.

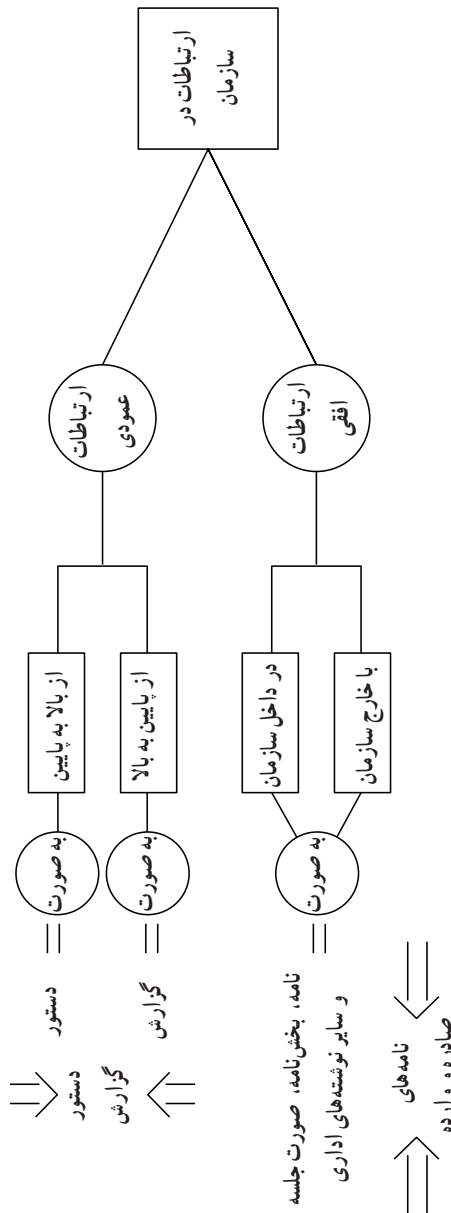
دستور و گزارش: این دو، هم‌زمان با تشکل سازمان‌ها به طور رسمی رایج شده و حتی می‌توان گفت قبل از آن، یعنی در سازمان‌های اولیه نیز، وجود داشته است.

دستور و گزارش وقتی می‌تواند مبنا و پایه‌ی کار قرار گیرد که به صورت مکتوب ابلاغ شود.

ارتباطات افقی: ارتباط افقی، به گونه‌ای دیگر از ارتباطات سازمانی اطلاق می‌شود که بین دو واحد یا بین واحدهایی که به نحوی از انجام عملیات آن‌ها با یکدیگر هم‌بستگی نزدیک دارند، برقرار می‌گردد.

ارتباط افقی یا مستقیم در سطوح مختلف سازمان و به منظور سرعت بخشیدن به کارها، ایجاد

هماهنگی، تبادل اطلاعات و اجرای امور برقرار می‌شود. این گونه ارتباطات ممکن است در داخل یک سازمان و یا بین دو سازمان برقرار گردند: در حالت اول، ارتباط داخلی و در حالت دوم، ارتباط خارجی نامیده می‌شوند (نمودار ۲).



نمودار شماره ۲- گونه‌های ارتباط در سازمان

برای ایجاد ارتباط افقی در سازمان از انواع نوشته‌های اداری، همانند: نامه، بخش‌نامه، آیین‌نامه و... استفاده می‌شود. بدون شک، ارتباطات عمودی نیز به صورت مکتوب جریان می‌یابد. ملاحظه می‌شود که؛ به منظور برقراری ارتباط رسمی در سازمان فقط می‌توان از نوشته، تحت عنوان «مکاتبات اداری» بهره گرفت. اگر ادعا نماییم که در زمان حال، یکی از وسایل ایجاد ارتباطات رسمی در سازمان‌های کشورمان «نوشته» است، سخنی به گزاف نگفته‌ایم.

سخنی درباره کفایت نوشته

همان‌طور که قبلاً نیز بیان گردیده، در حال حاضر و در کشور ما «نوشته» تنها وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان‌هاست. حال باید دید، آیا این وسیله می‌تواند رسالت خود را به خوبی انجام دهد؟

برای رسیدن به پاسخ منطقی به این سؤال لازم است چند نوع وسیله‌ی ارتباطی، از قبیل ارتباط حضوری، ارتباط تلویزیونی، ارتباط تلفنی، ارتباط رادیویی و ارتباط مکاتبه‌ای را مقایسه کنیم و میزان امکانات موجود برای هر یک از پیام‌دهنده و پیام‌گیرنده را به شرح جدول شماره‌ی ۳ ارزیابی نماییم. در جدول ارائه شده ملاحظه می‌گردد که در ارتباطات حضوری امکانات لازم به منظور تبادل اطلاعات و تفهیم و تفهم برای هر یک از طرفین به اندازه کافی وجود دارد. در ارتباط تلویزیونی این امکانات کم‌تر می‌شود و به تدریج، در سایر گونه‌های ارتباطی کم‌کم‌تر می‌گردد تا آن‌جا که در ارتباط مکاتبه‌ای به حداقل میزان خود می‌رسد. به این ترتیب، ملاحظه می‌شود که «نوشته» برای ایجاد ارتباط وسیله‌ی ضعیفی است؛ اما همان‌طور که بیان گردید تنها وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان و در زمان حال است. بنابراین، باید از آن به گونه‌ای بهره گرفت که نقاط ضعف آن به حداقل برسد و از امکانات آن، به شیوه‌ای مناسب استفاده‌ی بهینه شود. بدیهی است در فصل‌های آینده تا آن‌جا که محدوده‌ی این کتاب اجازه دهد توضیحات لازم ارائه خواهد شد.

جدول مقایسه‌ای میزان امکانات در پاره‌ای از انواع ارتباطات

امکانات در اختیار پیام دهنده		امکانات در اختیار پیام گیرنده	
مکانات در اختیار پیام دهنده		مکانات در اختیار پیام گیرنده	
۱- حضور متقابل، تبادل نظر؛	۱- حضور متقابل، تبادل نظر؛	۱- شنیدن گفتار، توأم با آهنگ کلام و نُت صدا؛	۱- شنیدن گفتار، توأم با آهنگ کلام و نُت صدا؛
۲- گفتار توأم با آهنگ کلام و نُت صدا؛	۲- شنیدن گفتار، توأم با آهنگ کلام و نُت صدا؛	۲- دیدن اشارات و حرکات مخصصه؛	۲- دیدن اشارات و حرکات مخصصه؛
۳- اشارات و حرکات مخصصه چشم و صورت و ... (زست و ممیک)	۳- دیدن اشارات و درک بیش تر با استغانت از حرکات مخصصه؛	۳- دیدن نشیء یا نمونه‌ی مزبور؛	۳- دیدن نشیء مزبور.
۴- ارائه‌ی یک تصویر یا شیء یا نمونه‌ای خاص برای شاهد و مثال؛	۴- دیدن نشیء یا نمونه‌ی مزبور؛	۴- استفاده از توضیحات پیام دهنده در جهت درک بیش تر؛	۴- استفاده از توضیحات پیام دهنده در جهت درک بیش تر؛
۵- دیدن تأثیر کلام خود در قیافه‌ی پیام گیرنده و افزودن توضیح بیش تر در صورت لزوم؛	۵- استفاده از توضیحات پیام دهنده در جهت درک بیش تر؛	۵- طرح سؤال و دریافت پاسخ و امکاناً طرح سؤال جدید تا رفع ابهام.	۵- استفاده از توضیحات پیام دهنده در جهت درک بیش تر؛
۶- پاسخ به سؤالات پیام گیرنده در جهت رفع ابهام.	۶- طرح سؤال و دریافت پاسخ و امکاناً طرح سؤال جدید تا رفع ابهام.	۶- شنیدن گفتار توأم با آهنگ کلام و نُت صدا، شنیدن توضیحات اضافی؛	۶- شنیدن گفتار، توأم با آهنگ کلام و نُت صدا؛
۱- گفتار توأم با آهنگ کلام و نُت صدا، ارائه‌ی توضیحات اضافی در جهت تأثیر بیش تر گفتار؛	۱- شنیدن گفتار توأم با آهنگ کلام و نُت صدا، شنیدن توضیحات اضافی؛	۲- دریافت پاسخ سؤال و طرح سؤال جدید.	۲- دیدن اشارات و حرکات برای کمک به درک بیش تر؛
۲- پاسخ به سؤال و رفع ابهام پیام گیرنده.	۲- دریافت پاسخ سؤال و طرح سؤال جدید.	۲- شنیدن گفتار، توأم با آهنگ کلام و نُت صدا؛	۲- دیدن اشارات و حرکات مخصصه چشم و صورت و ...؛
۱- گفتار توأم با آهنگ کلام و نُت صدا؛	۱- شنیدن گفتار، توأم با آهنگ کلام و نُت صدا؛	۲- اشارات و حرکات مخصصه چشم و صورت و ...؛	۲- دیدن تأثیر کلام خود در قیافه‌ی پیام گیرنده و افزودن توضیح بیش تر در صورت لزوم؛
۲- پاسخ به سؤال و رفع ابهام پیام گیرنده.	۲- شنیدن گفتار، توأم با آهنگ کلام و نُت صدا؛	۳- دیدن نشیء مزبور.	۳- پاسخ به سؤالات پیام گیرنده در جهت رفع ابهام.
۱- گفتار توأم با آهنگ کلام و نُت صدا.	۱- شنیدن گفتار توأم با آهنگ کلام و نُت صدا.	۳- دیدن نشیء مزبور.	۳- پاسخ به سؤالات پیام گیرنده در جهت رفع ابهام.
۱- ارائه‌ی نوشته به انضمام یک شیء یا تصویر پیوست آن.	۱- شنیدن گفتار توأم با آهنگ کلام و نُت صدا.	۳- دیدن نشیء مزبور.	۳- پاسخ به سؤالات پیام گیرنده در جهت رفع ابهام.
۱- ارائه‌ی نوشته به انضمام یک شیء یا تصویر پیوست آن.	۱- مطالعه‌ی نوشته و بررسی نشیء و تصویر پیوست.	۳- دیدن نشیء مزبور.	۳- پاسخ به سؤالات پیام گیرنده در جهت رفع ابهام.

خلاصه‌ی فصل اول

این فصل با سؤال چرا می‌نویسیم آغاز گردیده است. در پاسخ آن توضیح داده شد، که انسان موجودی است اجتماعی. زندگی دسته‌جمعی و اجتماعی ارتباطاتی را ایجاد می‌نماید. این ارتباطات به گونه‌های زیادی فی مابین افراد برگزار می‌گردد. یکی از انواع آن، ارتباط نوشتاری است. در این نوع ارتباط پیام‌دهنده پیام خود را به روی کاغذ می‌آورد و پیام‌گیرنده از طریق مطالعه‌ی «نوشته» آن را دریافت می‌کند. باز خورد این ارتباط ممکن است به پیام‌دهنده و یا به خارج از حیطه‌ی او منعکس گردد.

سوالات فصل اول

- ۱- چرا می‌نویسیم؟
- ۲- ارتباط را تعریف کنید.
- ۳- عناصر ارتباط را نام ببرید.
- ۴- انواع ارتباطات رسمی سازمان را شرح دهید.
- ۵- نمودار شکل‌گیری ارتباط را ترسیم کنید و پیرامون هر کدام توضیح دهید.

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :

- نوشته را تعریف کند ؛
- وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان را توضیح دهد ؛
- نقش و اهمیت نوشته‌های اداری را به تفکیک شرح دهد ؛
- اثر نوشته‌های اداری را از نظر مالی، حقوقی مقایسه کند و ارائه دهد.

نوشته وسیله‌ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان

زمانی که از وسائل ارتباطی سخن به میان می‌آید، قبل از هر چیز علایم و زبان و هم چنین، وسائل سمعی و بصری به ذهن تداعی می‌شود. این یک تفکر کلی است، که از واقعیت نسبی نیز برخوردار است. زبان یکی از مهم‌ترین وسائل ایجاد ارتباط در جامعه است و سازمان، که خود جزئی از اجتماع محسوب می‌شود، از این وسیله‌ی رایج استفاده می‌نماید. اما چنان‌چه قرار به برگزاری ارتباط رسمی باشد؛ گفتار باید به نوشته تبدیل شود و طی ضوابط خاصی مبادله گردد تا وجهه‌ی قانونی پیدا کند.

نوشته چیست؟

نوشته انعکاس خواسته‌ها، تفکر، دانستنی‌ها، اطلاعات و ... افراد است که از مغز و فکر آنان به وسیله‌ی قلم بر کاغذ ترسیم می‌شود. به عبارت دیگر، تبدیل گفتار به نوشته است، که هدف آن انتقال اطلاعات و دانستنی‌ها و تبادل نظر و بالأخره ایجاد ارتباط مردم به یکدیگر است. نوشته در حقیقت مکمل گفتار و مستند نمودن آن در استقرار ارتباطات و ادامه‌ی زندگانی جوامع است.

اهمیت نوشته در ایجاد ارتباطات رسمی سازمان

دلایل اهمیت نوشته را می‌توان از دو زاویه مورد بررسی قرار داد. اول ویژگی‌های نوشته و دوم

بعد قانونی آن در ایران و در بیش تر کشورهای جهان.

ویژگی های نوشته : نوشته آسان ترین، کم هزینه ترین، مطمئن ترین، محرم ترین و بادوام ترین وسیله ی ایجاد ارتباط در زمان گذشته و تا اندازه ای هم در زمان حال است.

– آسان، که در هر شرایط و موقعیتی می توان مطالب آن را نوشت ؛

– کم هزینه، زیرا که با مقداری کاغذ و یک قلم آن را می توان نوشت ؛

– مطمئن، چرا که نویسنده می تواند با وقت کافی که دارد درباره ی آن تفکر کند و قبل از ارسال هر نوع تغییری را در آن بدهد ؛

– محرم، فقط نویسنده و خواننده از متن آن می توانند خبر داشته باشند ؛

– بادوام، یادآوری این نکته کافی است که فرهنگ و تاریخ گذشتگان، به وسیله ی نوشته به ما رسیده است.

بعد قانونی : نوشته در ایران جنبه ی سند دارد. از طرفی سابقه ی اموری که در سازمان انجام می شود باید برای استفاده های آتی و یا استناد به آن نگه داری گردد.

طبق ماده ی ۱۲۸۴ قانون مدنی : «سند عبارت است از هر نوشته ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد». با توجه به ماده ی مزبور و به فرهنگ ساختاری در ایران، در حال حاضر تنها وسیله ی ارتباط رسمی همان نوشته است.^۱

بدون شک، در سازمان برای ایجاد ارتباط از وسائل دیگری همانند تلفن، تلگراف، تلکس، دورنگار (فاکس)، رادیو و دستگاه های تصویری بهره گرفته می شود. اما باید توجه داشت که وسائل مزبور فقط برای انتقال پیام است – آن هم از نوع فیزیکی و برای تسریع در امور – در صورتی که نیاز به استقرار ارتباط رسمی باشد، بدون نوشته امکان پذیر نیست. مثلاً چنان چه دستور پرداخت وجهی از طرف بالاترین مقام سازمانی – البته به طور فوق العاده و خارج از ضوابط متداول – تلفنی به مدیر مالی داده شود ؛ مدیر مالی ظاهراً قبول می کند و در پاسخ می گوید اطاعت، تا رسیدن یادداشت جناب عالی

۱- به منظور آشنایی بیش تر با سند به کتاب دوم از جلد سوم، قانون مدنی در اسناد مراجعه شود. مع الوصف مواد زیر قابل ملاحظه است :

ماده ی ۱۲۸۶ – سند بر دو نوع است : رسمی و عادی.

ماده ی ۱۲۸۷ – اسنادی که در اداره ی ثبت اسناد و املاک و یا دفاتر اسناد رسمی و یا در نزد سایر مأمورین رسمی در حدود صلاحیت آن ها و بر طبق مقررات قانونی تنظیم شده باشند، رسمی است.

ماده ی ۱۲۸۸ – مُفاد سند در صورتی معتبر است که مخالف قوانین نباشد.

ماده ی ۱۲۹۸ – غیر از اسناد مذکور در ماده ی ۱۲۸۷ سایر اسناد عادی است.

مقدمات کار را فراهم می‌کنم. به زبان دیگر می‌گویند اگر یادداشت کتبی شما نرسد از پرداخت خبری نیست. چرا که ممکن است این دستور خلاف قانون و یا رویه باشد و در آینده حسابدار مورد بازخواست قرار گیرد. ولی در صورتی که یادداشتی در دست باشد مسئولیت پرداخت با دستور دهنده بوده و همان یادداشت کتبی، سند برائت اقدام کننده است.^۱

با عنایت به آنچه بیان گردید «نوشته» در سازمان یک وسیله‌ی ارتباط رسمی در گذشته و حال بوده و شاید هم در آینده هم باشد، که همین مسئله دلیل اهمیت آن است. چرا که همه روزه سازمان با مقدار زیادی مکتوب، همانند نامه‌ی گزارش، صورت جلسه، بخش نامه، دستورالعمل، تصویب نامه، آیین نامه و قوانین مختلف سروکار دارد. به این ترتیب، ملاحظه می‌گردد که در حال حاضر و به خصوص در کشور ما ایران «نوشته» زبان رسمی سازمان شناخته شده و در یک جمع بندی نهایی می‌توان گفت که تنها وسیله‌ی ارتباط رسمی در سازمان است.

اهمیت و نقش نوشته‌های اداری

می‌دانیم برای اجرای امور سازمان‌ها، گونه‌هایی از نوشته، از قبیل نامه، یادداشت، گزارش، پی‌نوشت، صورت جلسه، دستورالعمل و ... در جریان کارهای روزمره‌ی اداری قرار دارد. هر کدام از این نوشته‌ها به فراخور، ایفاگر نقشی حساس بوده و هستند و هر یک نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند.

به طور کلی می‌توان گفت نقش نوشته‌های اداری در جریان امور، به موفقیت یا شکست سازمان بستگی تام دارد. به همین دلیل دامنه‌ی بحث، گسترده و با اهمیت ویژه است. از این رو، به منظور سهولت در مطالعه، اهمیت و نقش مکاتبات در اداره‌ی امور را ابتدا برمی‌شماریم و سپس توضیح می‌دهیم:

– اجرای امور جاری؛

– آثار مالی؛

– آثار حقوقی؛

۱- در ماده‌ی ۵۴ از قانون استخدام کشوری آمده است: «مستخدم مکلف است در حدود قوانین و مقررات، احکام و اوامر رؤسای مافوق خود را در امور اداری اطاعت نماید. اگر مستخدم حکم یا امر مقام مافوق را برخلاف قوانین و مقررات تشخیص دهد مکلف است کتباً مغایرت دستور را با قوانین و مقررات به مقام مافوق اطلاع دهد. در صورتی که بعد از این اطلاع مقام مافوق کتباً اجرای دستور خود را تأیید کرد، مستخدم مکلف به اجرای دستور صادره خواهد بود».

— راهنمایی آیندگان در مطالعه و ادامه‌ی جریان کارها؛

— تاریخ و قضاوت‌ها؛

— مستند ساختن امور.

اجرای امور جاری: برای اجرای کارهای اداری، معمولاً از نامه استفاده می‌شود. به کوتاه سخن می‌توان گفت هیچ کاری بدون نامه در سازمان نمی‌تواند به صورت رسمی صورت بگیرد. زیرا ارباب رجوع باید جهت اجرای کار خود تقاضای کتبی ارائه دهند. هم‌چنین، واحدهای سازمانی باید یکدیگر را از جریان امر به وسیله‌ی نامه مطلع نمایند و نتیجه‌ی کار را کتباً به واحد دیگر اعلام کنند. به همین ترتیب، بین وزارت خانه‌ها و دستگاه‌های دولتی آن‌چه ایجاد هماهنگی می‌کند نوشته‌های اداری است. به اختصار می‌توان گفت آغاز و انجام امور در سازمان‌ها به وسیله‌ی نوشته شروع و پایان می‌یابد.

آثار مالی: می‌دانیم که زندگی سازمان‌ها، اعم از سازمان‌های دولتی، خصوصی، هم‌چنین واحدهای کوچک و حتی افراد، به امور مالی آن‌ها منوط و مربوط است. بنابراین، نوشته‌های سازمانی هنگامی که به امور مالی بپردازد، اهمیت دیگری خواهد داشت.

از دیدگاه دیگر، هیچ خرجی نمی‌تواند بدون دستور کتبی مقام صلاحیت‌دار صورت بگیرد. اگر هم شفاهی دستور پرداخت داده شود به منظور سرعت عمل است و متعاقباً باید آن پرداخت به صورت کتبی مورد تأیید قرار بگیرد. بنابراین، تمام نوشته‌هایی که در بردارنده‌ی یک یا دو پیام درباره‌ی امور— مالی اند باید سال‌ها حفظ شوند و به دادگاه‌ها و مراجع دیگر و حساب‌برسان ارائه گردد.

آثار حقوقی: نامه‌هایی که برای اجرای امور مختلف در ادارات و سازمان‌ها تهیه و مبادله می‌گردند، سندهایی از طرف سازمان یا مقام صادرکننده‌ی نامه تلقی می‌شوند، که برای اشخاص ثالث، اعم از حقیقی یا حقوقی، الزام و تعهد ایجاد می‌کند.

ادامه‌ی جریان کارها: لازمه‌ی تصمیم‌گیری در اجرای امور، اشراف و حصول اطلاع از سوابق مربوط به آن است. بدین ترتیب که کلیه‌ی اقدامات گذشته مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند تا چنان‌چه راهی که گذشتگان رفته‌اند درست و منطقی باشد، همان راه ادامه یابد و چنان‌چه به تغییر و تطبیق آن با زمان و مکان نیاز باشد، تغییرات لازم در آن به عمل آید. اطلاع از موفقیت یا شکست کارهای انجام شده، باعث می‌شود که به میزان قابل توجهی جلوی ضرر و زیان احتمالی، که در اثر ندانم کاری و بی‌تجربگی پیش می‌آید، گرفته شود و سرانجام با ملاحظه‌ی همین نامه‌ها که «سند» تلقی می‌شوند می‌توان امور معوقه را از همان جایی که ناتمام مانده‌اند ادامه داد و خط مشی اجرایی کار

را تعیین کرد یا درباره‌ی نحوه و چگونگی اجرای آن تصمیم لازم را اتخاذ کرد.

تاریخ و قضاوت‌ها: آن چه از ادوار گذشته باقی مانده تاریخ است. تاریخ در حقیقت تجربه‌هایی است، که از قبل به ما می‌رسد و آزموده‌هایی است که ناکامی‌ها را در بردارد و ما می‌توانیم آن را به منزله‌ی درس عبرت در امور خود رعایت نماییم. به همین دلیل، تاریخ را همانند چراغ پرنوری دانسته‌اند که از بالای سر عابر، جاده‌ی تاریک و مخوف زندگی را روشن می‌نماید، تا او بتواند به آسانی طی طریق نماید. تاریخ صحیح در زمان حال همان است که به صورت نوشته به ما رسیده است.

مستندسازی در امور: مستندسازی از دیدگاه‌های مختلف مورد تعبیر و تفسیر قرار گرفته

است. مستندسازی، مستندات، سندسازی معادل واژه Documentation (دکومانتاسیون) است.

بیان یک مثال ساده ما را به درک بیش‌تر مطلب راهنمایی می‌کند. بیماری را در نظر بگیرید که در بیمارستان بستری است. پزشک معالج دستورات خود را در پرونده می‌نویسد تا پرستاران طبق آن عمل کنند. اگر شیفت پرستاران عوض شود هیچ مشکلی به وجود نخواهد آمد چون پرستاری‌های بعدی براساس نوشته و دستور پزشک معالج، که در پرونده منعکس شده است، عمل خواهند کرد به این ترتیب؛ حتی پزشک بعدی نیز می‌تواند به راحتی به سوابق مریض و معالجات او آگاهی یافته و با اطمینان معالجه را ادامه دهد.

اما اگر دستورات شفاهی بود، اولاً امکان این‌را داشت که در تفهیم و انتقال مطلب اشتباهی پیش آید و یا این‌که با عوض شدن شیفت پرستاران، اشتباهات دیگری رخ دهد و حتی بیمار لطمات شدیدی ببیند.

در مورد اول، که مطالب توسط پزشک در پرونده بیمار نوشته شده است، معمولاً اشتباهی رخ نمی‌دهد و اگر هم اشتباهاتی پیش آید دقیقاً مشخص خواهد شد که پزشک تشخیص دهنده مقصر است و یا پرستار انجام دهنده. اما در مورد دوم که به صورت شفاهی است معمولاً هیچ‌کس اشتباه را برعهده نمی‌گیرد.

نگارش و مکتوب نمودن دستورات پزشکی در پرونده‌ی معینی را مستندسازی می‌گویند. این موضوع در کلیه‌ی موارد، از قبیل خرید، تحویل و تحول، تعمیر یک دستگاه، ساختن یک ساختمان و به‌طور کلی در بیش‌تر امور صادق است.

مستندسازی در اداره امور به گونه‌های مختلف انجام می‌شود. دلیل آن هم مشخص است چرا که مسئله‌ی سند و مستندات آن، پایه و اساس کار سازمان است. مثلاً تصمیماتی که در سازمان به‌وسیله‌ی مقامات مختلف گرفته می‌شود، عوارض گوناگونی را در پی دارد. این عوارض ممکن است

اثرات مالی یا حقوقی داشته باشد و در هر مورد تصمیم گیرندگان باید پاسخگو باشند. به همین دلیل است که اغلب، امور اداری از طریق نوشته مستند می‌شود. در این جا نمونه‌هایی از مستندسازی اداری ارائه می‌گردد.

۱- تصمیمات اتخاذ شده در جلسات اداری در صورت جلسه منعکس و به صورت مستند در می‌آید.

۲- میزان پیشرفت کار در طرح‌های مختلف از طریق نوشتن گزارش مستند می‌گردد.

۳- گزارش‌های مکتوبی است که آسیب‌ها و نکات ضعف و قوت را نشان می‌دهند.

۴- نتیجه‌ی داوری و قضاوت به وسیله‌ی حکم مستند می‌شود و جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

۵- مراتب عزل، نصب، ترفیع و انتقال کارکنان در گونه‌ای از نوشته‌ی اداری (احکام) مستند می‌گردد.

از طرفی در کشورهای پیشرفته روش‌های اجرای کار در شکل ویژه‌ای تدوین و تنظیم می‌شود که کارکنان به آسانی بتوانند از آن بهره بگیرند و در اجرای امور تسریع شود.

در کشور ما نیز سال‌هاست که با تنظیم روش‌های اجرای کار اقدامات مهمی در زمینه‌ی مستندسازی صورت گرفته است. به خصوص در دو دهه‌ی اخیر، مدیریت سازمان‌ها به‌ویژه بخش خصوصی به مستندسازی و تنظیم و تدوین روش‌ها در وضع موجود و اصلاح آن‌ها به وضع مطلوب اهمیت داده است. لزوم و اهمیت کار به گونه‌ای بوده که دولت نیز این مهم را در سازمان‌های دولتی واجب دانسته است. به همین منظور، اصلاح روش‌های اجرای کار و شیوه‌های اطلاع‌رسانی ... را در شورای عالی اداری کشور تعریف و به صورت دستورالعملی، با عنوان نحوه‌ی مستندسازی، به کلیه‌ی سازمان‌ها ابلاغ نموده است.^۱

۱- دستورالعمل نحوه‌ی مستندسازی- اصلاح روش‌های انجام کار و شیوه‌های اطلاع‌رسانی ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی (موضوع ماده‌ی ۷ طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور) مصوبه‌ی ۱۳/۱۸۵۴. ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱ شورای عالی اداری کشور.

خلاصه ی فصل دوم

در این جا از ارتباطات رسمی در سازمان سخن رفته و «نوشته» را وسیله ی مهم ایجاد ارتباط رسمی در سازمان معرفی نموده است. سپس، دلیل این ادعا را در قوانین ایران جست و جو نموده و ماده ی ۱۲۸۴ قانون مدنی (تعریف سند) را پایه و اساس کار معرفی کرده است. بعداً در ادامه ی مطلب اضافه نموده که براساس قوانین ایران تنها وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان های دولتی و خصوصی فقط «نوشته» است.

در این فصل اهمیت و نقش مکاتبات اداری از دیدگاه آثار و بازتاب آن مورد بررسی قرار گرفته و درباره ی اثرات مالی، حقوقی، مستندسازی، راهنمایی آیندگان در ادامه ی جریان کارها، تاریخ و قضاوت ها و انجام گردش امور سازمان صحبت نموده است. سپس درباره ی مستندسازی و نقش ارزنده ی آن در اداره ی امور صحبت نموده و یکی از روش های مستندسازی را در مکتوب کردن تصمیمات و آرا دانسته و پیرامون آن توضیح داده است.

سوالات فصل دوم

- ۱- آثار مالی مکاتبات را شرح دهید.
- ۲- اثرات حقوقی نامه چیست؟
- ۳- مستندسازی کدام است و معمولاً در ادارات به چه وسیله ای مستندسازی می شود؟
- ۴- مکاتبات قبلی چگونه انسان ها را در ادامه ی جریان کار راهنمایی می نماید؟
- ۵- تاریخ چیست؟ و فلسفه ی آن کدام است؟
- ۶- قضاوت تاریخی چیست؟ و چگونه انجام می شود؟
- ۷- منظور از گردش امور در سازمان چیست؟
- ۸- برای انجام امور در سازمان از چه وسایلی استفاده می شود؟

مکاتبات سازمان

در این بخش پیرامون :

- نامه‌های اداری، گونه‌ها، اجزا و ارکان آن‌ها،
- نگارش در شکل کلی و هم‌چنین نوشتن مکاتبات اداری،
- و مراحل تهیه و تدوین نوشته، صحبت خواهد شد.

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :

- دست‌خط را تعریف کند ؛
- مشخصات و انواع نامه‌های اداری را بیان کند ؛
- مکاتبات درون سازمانی و برون‌سازمانی را انجام دهد ؛
- اجزا و ارکان نامه‌های اداری را تعریف کند ؛
- ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه‌های اداری را تشریح کند ؛
- نحوه‌ی تهیه‌ی یادداشت‌های اداری را توضیح دهد.

نامه‌های اداری

تعاریف

مکتوب : به هنگام مطالعه‌ی این کتاب به واژه‌هایی چون مکتوب، نامه، دست‌خط برخورد نموده‌اید. بی‌مناسبت نیست که پیرامون واژه‌های مزبور، که در حقیقت آشنایی و کاربرد منطقی آن موضوع و هدف این کتاب است، سخنی کوتاه داشته باشیم.

واژه‌ی مکتوب بیانگر مفهوم کلی و عام است، که به تمام نوشته‌ها اطلاق می‌شود. قدر مسلم، در این کتاب کل نوشته‌های جاری و متداول در جامعه ملاک و مراد نیست، بلکه محدوده‌ی بحث این کتاب به مکاتبات^۱ اختصاص دارد که در جریان کار اداری و در سازمان‌ها مبادله می‌گردد.

مکتوب اداری به گونه‌های زیادی در سازمان‌ها رایج است. مهم‌ترین نوشته‌های اداری که در حال حاضر از کاربردی مؤثر در سازمان‌ها برخوردارند عبارت‌اند از : نامه، گزارش، یادداشت، بخش‌نامه، صورت جلسه، حکم، دستورالعمل، آیین‌نامه، اساس‌نامه، انواع صورت حساب

۱- مکاتبه = به یک دیگر نامه نوشتن، نامه‌نگاری (فرهنگ فارسی عمید و معین)

و دفاتر اداری و مالی، که به منظور ایجاد سهولت در امر مطالعه در دو گفتار به بحث پیرامون آن خواهیم پرداخت. گفتار اول، با عنوان نامه‌های اداری، درباره‌ی نامه‌های اداری و مسائل مربوط به آن و گفتار دوم راجع به سایر نوشته‌های اداری.

دست خط: دست خط نوشته‌ای است که کسی با دست خود آن را نوشته باشد. به آن دست نوشته نیز گفته‌اند.^۱ دست خط معادل واژه‌ی یادداشت است. بعضی اوقات در سازمان‌های دولتی برای تسریع در انجام امور از یادداشت استفاده می‌کنند. یادداشت‌های اداری می‌تواند با دست، نوشته شود و در صورتی که در دفتر اندیکاتور ثبت گردد جنبه‌ی رسمی هم خواهد داشت.

نامه‌ی اداری در مفهوم کلی

از نامه‌های اداری تعاریف زیادی در دست است، که با نگرشی کوتاه در آن‌ها می‌توان نتیجه گرفت کلیه مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن، یا از سازمانی به سازمان دیگر، درباره‌ی انجام یافتن کارهای اداری مبادله می‌گردد، نامه‌ی اداری نامیده می‌شود. با بیانی دیگر نامه‌ی اداری را می‌توان چنین تعریف کرد:

«هر نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله‌ی ارتباط در داخل و خارج وزارت خانه، سازمان یا مؤسسه مورد استفاده قرار گیرد»^۲ اصطلاحاً نامه‌ی اداری نامیده می‌شود.

مشخصات نامه‌های اداری: نامه‌های اداری دارای مشخصات ویژه‌ای است که آن را از سایر نامه‌ها متمایز می‌سازد.

ویژگی‌هایی که باعث مشخص شدن آن‌ها از نامه‌های عادی می‌شوند، عبارت‌اند از:

– سرلوحه و شماره و تاریخ

– عنوان گیرنده و فرستنده و موضوع

– متن

– امضا و مشخصات امضاکننده

– فقدان هر یک از این موارد به رسمیت نامه (از جنبه‌ی اداری) خلل وارد می‌کند.

انواع نامه‌های اداری

در ادارات و سازمان‌ها گونه‌های متفاوتی از نامه‌ها مبادله می‌گردد. این نامه‌ها با شکل‌ها و

۱- فرهنگ فارسی عمید

۲- دستورالعمل مکاتبات اداری، نشریه‌ی شماره‌ی ۱۰۶ عمومی و یا ۱۷ اختصاص سازمان امور اداری و استخدامی کشور

کاربردهای مختلفی به جریان می‌افتند. تنوع فوق‌العاده‌ی نامه‌های اداری ایجاب می‌نماید که آن‌ها را از دو دیدگاه «ماهیت کار» و «سطوح سازمانی» مورد بررسی قرار دهیم. سپس، ضوابط مورد عمل را در تنظیم عنوان‌های آن به کار ببریم.

— **نامه‌های اداری از دیدگاه ماهیت کار** : به‌طور کلی نامه‌هایی که برای انجام دادن کارهای اداری تهیه می‌شوند عمدتاً یکی از این چهار ماهیت را دارند :

— خبری ؛

— بازدارنده ؛

— دستوری و درخواستی ؛

— هماهنگی.

— **نامه‌های خبری** : به وسیله این گونه نامه‌ها، نتیجه‌ی کار به سازمان یا شخص ذی‌ربط اطلاع داده می‌شود. نتیجه ممکن است مثبت یا منفی باشد یا این که به مخاطب اعلام دارد که کار مورد نظر در دست اقدام است. نامه‌های خبری ممکن است آغاز یا پایان کار را به اطلاع گیرنده‌ی نامه یا ارباب‌رجوع برسانند.

— **نامه‌های بازدارنده** : نامه‌های بازدارنده به نامه‌هایی اطلاق می‌شوند که از انجام کار یا بروز حادثه‌ای جلوگیری به عمل آورد. این گونه نامه‌ها اقداماتی را که توسط سازمان یا مؤسسه یا افراد شروع شده و یا در حال شکل گرفتن است، به‌طور موقت و یا دایم متوقف می‌کند.

— **نامه‌های دستوری یا درخواستی** : این نامه‌ها که بیش‌تر نامه‌های اداری را تشکیل می‌دهند دستور یا درخواست انجام دادن کاری است که ممکن است از سازمان یا مؤسسه یا فردی خواسته شود یا نتیجه‌ی کار از آن سؤال گردد.

— **نامه‌های هماهنگی** : این گونه نامه‌ها برای هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه می‌شود و ممکن است در موردی خاص بین دو یا چند وزارتخانه و مؤسسه ایجاد هماهنگی کند. از جمله‌ی این نامه‌ها می‌توان بخش نامه‌ها^۱ را نام برد و یا نامه‌هایی که رونوشت آن‌ها برای پاره‌ای اقدامات یا اطلاع به فرد یا سازمان یا واحد دیگر ارسال می‌گردد.

— **نامه‌های اداری از نظرگاه ارتباطات سازمانی** : نامه‌های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی، در سازمان‌ها و ادارات، اعم از بخش دولتی یا خصوصی، به دو گروه عمده‌ی «نامه‌های داخلی» و «نامه‌های خارجی» تقسیم می‌گردد.

۱- راجع به بخش نامه در فصل پنجم همین کتاب توضیح کافی داده شده است.

مکاتبات در داخل سازمان : نامه‌های داخلی به مکاتباتی اطلاق می‌شود که در داخل سازمان

بین واحدهای مختلف صورت می‌گیرند و اهم آن‌ها به این شرح اند :

– نامه بین دو واحد هم سطح ؛

– نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر ؛

– نامه از واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر ؛

– نامه از طرف یک کارمند به عنوان یک واحد.

مکاتبات با سایر سازمان‌ها : نامه‌های خارجی به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام

می‌شود، اطلاق می‌گردد. اهم آن‌ها براساس مخاطب نامه عبارت‌اند از :

– نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارت خانه ؛

– نامه به یک وزارت خانه یا سازمان در ارتباط با وظایف آن ؛

– نامه به یک شخص حقیقی ؛

– نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی.

اجزای ارکان نامه‌های اداری : هر نامه‌ی اداری از پنج قسمت به قرار زیر تشکیل

می‌شود :

– سرلوحه ؛

– عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه ؛

– متن نامه ؛

– امضای نامه ؛

– گیرندگان رونوشت.

پنج قسمت تشکیل دهنده‌ی نامه در حقیقت ارکان نامه‌های اداری نیز هست. چرا که با نبود هر یک از آن‌ها نامه از اعتبار می‌افتد و حالت رسمیت خود را از دست می‌دهد. برای توجیه بیش‌تر به شرح هر یک خواهیم پرداخت. (تصویر شماره‌ی ۳ بیانگر اجزای تشکیل دهنده‌ی نامه‌های اداری است).

– **سرلوحه :** سرلوحه‌ی نامه‌های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می‌گردد که معمولاً در

بالای کاغذهای اداری چاپ شده است. کاغذهای اداری در وزارت‌خانه‌ها و مؤسسات دولتی حاوی

آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارت‌خانه، نام مؤسسه یا سازمان، شماره، تاریخ و پیوست است.

برخی از سازمان‌های وابسته به دولت، آرم اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می‌کنند.

— عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه :

گیرنده‌ی نامه: منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می‌شود. عنوان گیرنده‌ی نامه با کلمه «به» مشخص می‌شود.^۱

فرستنده‌ی نامه: منظور از فرستنده‌ی نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی‌ای که نامه از طرف آن نوشته می‌شود. عنوان فرستنده‌ی نامه با کلمه «از» مشخص می‌شود.

موضوع نامه: منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد. موضوع نامه با کلمه‌ی «موضوع» مشخص می‌گردد، که معمولاً به ترتیب زیر و بعد از سرلوحه در نامه نوشته می‌شود.^۲

به :

از :

موضوع :

— **متن نامه:** متن نامه مطالب و شرحی است که به موضوع نامه مربوط می‌شود و در حقیقت هدف نامه است. متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چندین بند (پاراگراف) تهیه و تنظیم گردد.

متن نامه خود از سه قسمت: مقدمه، اصل پیام و اختتام تشکیل می‌گردد.

۱- مقدمه

۲- اصل پیام

۳- اختتام مطلب و نتیجه‌گیری

— **امضای نامه:** رکن اساسی هر نامه امضای آن است. نامه بدون امضا سندیت ندارد و نمی‌تواند در جریان کار اداری قرار گیرد.

بنابراین، مسئولیت نهایی هر نامه با فرد یا مقام سازمانی‌ای است، که نامه به وسیله‌ی وی امضا

۱- استفاده از روش تعیین عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه (به، از، موضوع) بدو در ارتش متداول گردید. با این تفاوت که ابتدا عنوان فرستنده‌ی نامه ذکر می‌شد و سپس گیرنده و موضوع (از، به، موضوع)، که در حال حاضر هم در ارتش و برخی از سازمان‌های انتظامی به همین صورت عمل می‌شود.

۲- در برخی از سازمان‌ها از عناوین (به، از، موضوع) استفاده نمی‌شود یا این که در برخی از سطوح سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد. به هر صورت طبق ضوابط سازمان ذی‌ربط باید عمل نمود.

می‌شود. در این جا منظور از مشخصات امضاکننده، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضا می‌کند و عبارت است از نام و نام خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی وی در سطر دوم که بعد از متن نامه نوشته می‌شود.

گیرندگان رونوشت: منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می‌باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد. گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت «رونوشت به» مشخص می‌گردد (تصویر شماره ۵ نمودار اجزای متشکله‌ی نامه‌های اداری است).

در ذیل برخی از نامه‌ها، نشانی دقیق سازمان و شماره‌ی تلفن تماس چاپ گردیده است. این اقدام در تسریع و مبادله‌ی ارتباطات بسیار مهم بوده و امید است که تمام سازمان‌ها به همین ترتیب عمل نمایند.

ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه‌های اداری:

— ضوابط مربوط به گیرنده و فرستنده در مکاتبات داخل سازمان: برای تهیه‌ی نامه‌های اداری در سطح ادارات کل، دفاتر، مدیریت‌ها، قسمت‌ها، ادارات و سایر واحدهای مشابه و هم‌تراز آن‌ها ضابطه‌هایی در نظر گرفته شده است، که رعایت آن علاوه بر این که در رسایی زبان اداری مؤثر است، نگارنده را در تنظیم صحیح نامه یاری می‌دهد. در این جا به منظور سهولت در امر مطالعه، به تفکیک به شرح آن می‌پردازیم.

در واحدهای هم سطح: نامه در داخل یک وزارتخانه یا مؤسسه از طرف یک واحد سازمان به عنوان یکی از واحدهای داخلی دیگر نوشته می‌شود. در این حالت، عنوان گیرنده و فرستنده به ترتیب زیر است:

در مقابل کلمه‌ی «به» عنوان واحد سازمان مورد نظر (گیرنده‌ی نامه) نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «از» عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می‌گردد.

مثال:

به: اداره‌ی کل کارگزینی.

از: اداره‌ی کل نظارت و پی‌گیری.

اجزای تشکیل دهنده‌ی نامه‌های اداری

شماره :	جمهوری اسلامی ایران	سرلوحه
تاریخ :	وزارت	
پیوست :	سازمان	
	به :	عناوین
	از :	
	موضوع :	
	۱- مقدمه	متن
	۲- پیام اصلی	
	۳- اختتام مطلب و نتیجه‌گیری	
نام و نام خانوادگی سمت سازمانی		امضا
	رونوشت به :	رونوشت‌ها (گیرندگان رونوشت)
	-	
	-	
	-	
	-	

تصویر شماره‌ی ۳

از مقام بالاتر به واحد پایین‌تر: نامه از واحد بالاتر به واحد پایین‌تر. معمولاً از سوی مقامات بالاتر به واحدهای تحت سرپرستی نامه‌ی مستقل داده نمی‌شود. بلکه در حاشیه‌ی نامه‌های رسیده دستورهای لازم را صادر می‌کنند و یا ممکن است در برخی از موارد، که جنبه‌ی عمومیت داشته باشد، برای صدور بخش‌نامه اقدام کنند. در این صورت به علامت اختصاری «به» و «از» نیاز نیست و فقط به ذکر عنوان سازمانی واحد مورد نظر به عنوان گیرنده اکتفا می‌شود.

از واحد پایین‌تر به مقام بالاتر: نامه در داخل یک وزارت خانه یا مؤسسه از طرف یک واحد سازمانی به عنوان مقام بالاتر نوشته می‌شود. در این حالت عناوین فرستنده و گیرنده، این چنین خواهد بود. در مقابل کلمه‌ی «به» نام و نام خانوادگی مقام بالاتر و با فاصله‌ی یک خط تیره عنوان سازمانی مقام

بالاتر نوشته می‌شود. در مقابل واژه‌ی «از» فقط عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می‌شود.
مثال:

به: محمد جواد عدالت – معاون اداری و مالی

از: اداره‌ی کل کارپردازی

از یک کارمند برای سازمان متبوع خود: نامه در داخل یک وزارت خانه یا مؤسسه از طرف یکی از کارکنان^۱ در سطوح مختلف سازمانی به عنوان مقام بالاتر نوشته می‌شود. در این حالت عنوان فرستنده و گیرنده به این ترتیب خواهد بود:

در مقابل کلمه‌ی «به» نام و نام خانوادگی و به فاصله‌ی یک خط تیره، عنوان سازمان مقام بالاتر نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «از» نام و نام خانوادگی فرستنده و به فاصله‌ی یک خط تیره عنوان سازمانی و در صورت لزوم شماره‌ی کارمندی وی قید می‌شود (در صورتی که نام برای سرپرست مستقیم یا مدیرکل واحد متبوع کارمند تهیه شود، نیازی به ذکر سمت و شماره کارمندی نیست).

مثال:

به: آقای حسین حمیدی – مدیر کل کارگزینی

از: احمد عباسی – متصدی امور دفتری اداره‌ی کل رفاه

در صورتی که مسئول واحدی بخواهد از طرف واحد تحت سرپرستی خود، با مقام بالاتر مکاتبه کند، در هیچ مورد نام و نام خانوادگی خود را در محل فرستنده‌ی نامه «از» ذکر نمی‌کند و فقط به نوشتن عنوان واحد سازمانی تحت نظارت خود اکتفا خواهد کرد.

نامه‌هایی که در داخل سازمان از طرف یک واحد یا یکی از مسئولان برای کارمند نوشته می‌شود از این قاعده مستثناست و بسته به نوع محتوای نامه، نام گیرنده و عنوان شغلی وی قید می‌گردد.

– ضوابط مربوط به عنوان گیرنده و فرستنده در مکاتبه با خارج سازمان: نامه از طرف یکی از واحدهای سازمانی در یک وزارت خانه یا مؤسسه، به عنوان یکی از واحدهای سازمانی مشخص و مورد نظر در یک وزارت خانه یا مؤسسه‌ی دیگر نوشته می‌شود.

در این حالت عناوین گیرنده و فرستنده به ترتیب زیر خواهد بود:

در مقابل کلمه‌ی «به» عنوان وزارت خانه یا مؤسسه‌ی گیرنده‌ی نامه و سپس به فاصله‌ی یک

۱- در صورتی که این کارمند حق مکاتبه‌ی مستقیم داشته باشد. یادآوری می‌کند که در برخی از سازمان‌های بزرگ، کارمندان مورد احوال شخصیه و مسائل استخدامی خودشان حق مکاتبه با اداره‌ی کارگزینی سازمان متبوع خود را دارند.

خط تیره، عنوان سازمانی واحد مورد نظر نوشته می شود.
در مقابل کلمه‌ی «از» عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می گردد.
مثال:

به: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی — اداره‌ی کل امور مالی
از: سازمان هواپیمایی کشور

— در مواردی که برای فرستنده‌ی نامه امکان تعیین عنوان سازمانی واحد تابعه در وزارت خانه یا مؤسسه‌ی طرف مکاتبه وجود نداشته باشد، نامه با عنوان وزارت خانه یا مؤسسه‌ی مورد نظر نوشته می شود. در این حالت عناوین گیرنده و فرستنده به قرار زیر است:
در مقابل کلمه‌ی «از» نام واحد تهیه کننده نامه نوشته می شود.
مثال:

به: وزارت امور خارجه
از: اداره‌ی کل کارپردازی

بدیهی است که این گونه نامه‌ها به دفتر وزارتی یا دبیرخانه‌ی کل (دبیرخانه‌ی مرکزی) تحویل داده می شود و توسط متصدیان دبیرخانه و براساس ضابطه‌های مورد عمل در آن سازمان به واحد ذی ربط ارسال می گردد.

— نامه از طرف یکی از واحدهای سازمانی یک وزارت خانه یا مؤسسه، به عنوان شخص حقیقی خارج از وزارت خانه نوشته می شود. در این حالت، عنوان گیرنده و فرستنده به این ترتیب خواهد بود:
در مقابل کلمه‌ی «به» نام شخص مورد نظر نوشته می شود.
در مقابل کلمه‌ی «از» نام واحد ذی ربط ذکر می گردد.
مثال:

به: آقای محسن حمیدی
از: اداره‌ی کل کارگزینی

در صورتی که طرف مکاتبه دارای سمت شناخته شده‌ای در یکی از مؤسسات خصوصی باشد و مکاتبه به لحاظ وظایف و مسئولیت‌های شخصی وی صورت گیرد، در این حالت در مقابل کلمه‌ی «به» علاوه بر نام خانوادگی، سمت وی نیز بعد از یک خط تیره ذکر می گردد.
مثال:

به: آقای حسن فرهادی — مدیر عامل گروه صنعتی...

از : اداره‌ی کل مالیات‌های مرکز

ذکر عناوین و القاب و تعارفات متداول میان فرستنده و مخاطب نامه به هیچ وجه ماثبین نمی‌شود و در صورت لزوم به وسیله‌ی امضاکننده به‌طور دستی به اول جملات مربوط به مخاطب‌نامه یا آغاز نامه‌ی وی قبل از امضا اضافه می‌شود.

مثال :

– استاد ارجمند

– برادر عزیز

– برادر بزرگوار

– دانشمند گرامی

– سرور ارجمند

– **ضوابط مربوط به عنوان (موضوع) :** کلمه «موضوع» در بالای نامه همیشه زیر عنوان فرستنده‌ی نامه یعنی کلمه‌ی «از» نوشته می‌شود. جمله‌ای که در جلوی کلمه‌ی مزبور نوشته می‌شود نمایانگر هدف یا اهداف اصلی نامه است. بنابراین، باید مبین محتوای نامه باشد و با کلماتی که در نهایت دقت انتخاب شده‌اند تدوین گردد. ذکر عنوان موضوع نامه، علاوه بر رعایت ضوابط نگارش نامه‌های اداری، به مقدار زیادی در توزیع و ثبت‌نامه سهولت لازم را برای متصدیان دفتری و مخاطب‌نامه فراهم می‌کند. عده‌ای از تهیه‌کنندگان نامه به هنگام تنظیم آن فقط عنوان «به» و «از» را نوشته و از ذکر عنوان موضوع خودداری می‌کنند. علت را می‌توان ناتوانی تهیه‌کننده در انتخاب و تدوین جمله‌ی کوتاه و گویایی که بیانگر متن نامه باشد، دانست.

در برخی از موارد در جلوی «موضوع» فقط یک کلمه، مثلاً کتاب، آتش‌نشانی، ارسال یا صورت‌حساب و سایر کلماتی از این قبیل می‌نویسند که به هیچ‌وجه گویا نیستند و اصولاً درج یک کلمه کافی نیست و همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، باید جمله‌ای کامل و جامع انتخاب کرد که برای خواننده دارای معنی و مفهوم باشد و دست‌یابی بر محتوای متن نامه را آسان سازد.

مثال ۱ :

به : سازمان امور اداری و استخدامی کشور – دفتر تشکیلات و روش‌ها

از : اداره‌ی کل کارگزینی

موضوع : تأیید پست‌های سازمانی واحد حسابداری

مثال ۲ :

به : وزارت امور خارجه - اداره‌ی کل کارپردازی

از : اداره‌ی کل امور دولتی

موضوع : ارسال فهرست اموال غیرمنقول

درج عناوین «به» و «از» و «موضوع» در بالای نامه و رعایت ضوابط نامه‌نگاری اداری و انتخاب صحیح جمله برای موضوع از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از طرفی متصدیان دبیرخانه را در توزیع، ثبت، ارجاع و تهیه‌ی آمار یاری می‌دهد و مخاطب نامه را در اطلاع یافتن از هدف اصلی نامه، کمک می‌کند.

لازم است یادآوری شود که عناوین «به» و «از» و «موضوع» در حکم شناسه‌ی نامه محسوب می‌شود و در دبیرخانه‌های رایانه‌ای به عنوان یکی از اقلام مهم مورد استفاده قرار می‌گیرد.

یادداشت اداری یا دست خط

در خاتمه‌ی این قسمت لازم است که از گونه‌ای نامه‌ی اداری نام برده شود که فارغ از ضوابط فوق تهیه می‌شود و به نحوی در جریان ارتباطات سازمان قرار می‌گیرد که در اصطلاح به آن یادداشت اداری می‌گویند.

برای سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده می‌شود. یادداشت اداری تمامی ویژگی‌های نامه‌ی اداری را ندارد. اما چون در برخی از موارد به عنوان سند و مدرک می‌تواند ملاک عمل قرار گیرد، باید به وسیله‌ی مقام صلاحیت‌دار امضا شود و برای انجام یافتن امور اداری یا مالی در دفتر اندیکاتور^۱ ثبت گردد.

معمولاً از یادداشت‌های اداری برای دستور پرداخت‌ها یا جلوگیری از اجرای کار یا تسریع در جریان یک امر فوری و ضروری استفاده می‌شود (تصویر ۴ نمونه‌ی یادداشت اداری).

- با عنایت به این که معمولاً یادداشت اداری اثرات مالی و حقوقی است، بنابراین لازم است اقدام کننده، بعد از حصول اطمینان از صحت امضا و حدود اختیارات قانونی دستور دهنده، مراتب را در دفتر اندیکاتور ثبت کند و با انعکاس مهر ورود به دفتر و اقدام به ثبت تاریخ و شماره، اصل را در پرونده بایگانی نماید.

۱- اندیکاتور indicateur، به معنی تعریف کننده، معرف، نشان دهنده و دفتری که خلاصه نامه‌های رسیده و فرستاده در آن ثبت

می‌شود (فرهنگ عمید). در قدیم به آن دفتر نماینده نیز گفته می‌شد.

شماره.....

تاریخ ۱۳۰۵/۰۹/۰۸

پست.....

بیت

خط پر لجنه مسوکار خانم فدیه مسوکار مدیم هار آردنگ

باسلام
 ضمن تشکر و صلوات بر ائمه و صلوات بر سید المرسلین و صلوات بر اهل بیت
 خواهشمند است به جهت ارائه تصحیحات بهر دو تبادل نظر بر این امر فرمایید
 در وقت ۱۴ روز پس از ۱۳۰۵/۰۵/۱۰ روز در این باب مقرر می باشد. خدا در هر
 امکان چه زود از خدمت مسوکار آردنگ که قبلاً تمهید گردانیده است مطلع گردانید
 آردنگ هار و اولی است.

با کسر - معصوم خندان
 مسوکار آردنگ قفس خدمت

خلاصه‌ی فصل سوم

این فصل به شناخت نامه‌های اداری پرداخته است. ابتدا نامه‌های اداری، در مفهوم کلی تعریف شده‌اند. سپس، درباره‌ی مشخصات نامه‌های اداری توضیح داده شده و فرق آن‌ها با نامه‌های غیراداری بیان گردیده است. به جهت توضیح بیشتر، نامه‌ی اداری کالبد شکافی شده و راجع به اجزای متشکله‌ی نامه‌ی اداری، که ارکان آن محسوب می‌گردد، توضیحات لازم ارائه گردیده است. در این فصل، ضوابط تنظیم عناوین نامه‌های مختلف بیان شده و درج «به»، «از»، و «موضوع» به عنوان شناسه‌ی نامه معرفی گردیده است. هم‌چنین، توضیح داده شده است که در برخی از سازمان‌ها از شناسه‌ی مزبور استفاده نمی‌شود؛ هر چند در کلیه‌ی سازمان‌های خارجی و اغلب سازمان‌های داخلی، به منظور سهولت در امر ثبت، ارجاع و پی‌گیری نامه‌ها (این شناسه) مورد استفاده قرار می‌گیرد و اصلی کلی و پذیرفته شده است.

سوالات فصل سوم

- ۱- مکتوب را تعریف کنید.
- ۲- نامه‌ی اداری را تعریف کنید.
- ۳- فرق بین نامه‌های اداری و نامه‌های عادی را بنویسید.
- ۴- انواع نامه‌های اداری را از دیدگاه ماهیت کار به اختصار بنویسید.
- ۵- گونه‌های مختلف نامه‌های داخلی سازمان را از نظرگاه سطوح ارتباطی نام ببرید و برای هریک نمونه‌ای برای مثال بیان کنید.
- ۶- اجزای نامه‌های اداری را نام ببرید.
- ۷- عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه را تعریف کنید.
- ۸- نحوه‌ی امضا در زیر نامه‌های اداری را توضیح دهید.
- ۹- عناوین گیرنده و فرستنده در دو واحد داخلی هم سطح چگونه تنظیم می‌شود؟
- ۱۰- عناوین گیرنده و فرستنده در نامه‌های داخلی از واحد پایین تر به واحد بالاتر چگونه تنظیم می‌شود؟

- ۱۱- عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع را در نامه‌ای که از واحد کارگزینی وزارت بازرگانی در مورد انتقال آقای غضنفر سلطانی به وزارت امور خارجه نوشته می‌شود، مشخص کنید.
- ۱۲- عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه‌ای که از مؤسسه‌ی استاندارد و تحقیقات صنعتی

ایران برای آقای محسن عبدلی کارگردان فیلم‌های آموزشی در مورد تقاضای تهیه‌ی فیلم آموزشی استاندارد گندم تهیه می‌شود، مشخص کنید.

۱۳- یادداشتی به عنوان معاون اداری و مالی یکی از شرکت‌های دولتی برای پرداخت مبلغ پنج میلیون ریال قسط اول قرار داد تهیه‌ی فیلم آموزشی به طرف دوم قرارداد، آقای محسن عبدلی کارگردان فیلم آموزشی استاندارد، مرقوم دارید.

۱۴- یادداشتی به اداره‌ی بایگانی جهت ارائه‌ی پرونده قرارداد محوطه‌سازی مؤسسه مرقوم دارید.

۱۵- نامه‌ای به اداره‌ی کارگزینی بنویسید و تقاضا کنید حکم استخدام آزمایشی، آقای عطا صدر کارشناس جدید واحد حسابداری را صادر نمایند.

۱۶- آقای علی صدر حسابدار بودجه، اغلب با تأخیر به محل کار خود می‌آید. طی نامه‌ای موضوع را به ایشان تذکر دهید.