دریافت مقاله: ۱۴۰۴/۰۶/۱۵ فصلنامهٔ مطالعات زبان، ادبیات و گفتمان راهبردی

پذیرش مقاله: ۱۴۰۴/۰۹/۲۱ دورهٔ پنجم، شمارهٔ ۱، بهار ۱۴۰۵، ص ص. ۱۶-۱

بررسی علل و انواع خطاهای نگارشی در مکاتبات اداری (مطالعهٔ موردی سازمان ارتش)

یحیی حسینائی[۱]

کیومرث مولادوست[۲]

چکیده

درحال‌حاضر بخش عمده‌ای از ارتباطات داخلی یگان‌ها و سازمان‌های ارتش ج.ا.ا و همچنین ارتباط بین ارتش با سایر سازمان‌های نیروهای مسلح و نهادهای کشوری و لشکری ازطریق نگارش‌های اداری صورت می‌گیرد. تاکید و توجه ویژهٔ فرماندهان و مدیران درخصوص درست‌نویسی مکاتبه ازاین‌جهت اهمیت دارد که صرف‌نظر از انجام ماموریت و وظایف، در واقع نگارش‌های یک سازمان، بیان‌کنندهٔ اندیشه، تجربه و میزان تعهد کاری در بین کارکنان است. در این مقاله با هدف ساماندهی و اصلاح نوشته‌های اداری، بیش از ۲۰۰ عنوان نامه به روش نمونه‌گیری در دسترس از بین نامه‌های اداری موجود در «سامانهٔ فرزین» جمع‌آوری و برخی از خطاهای رایج و پرتکرار در نگارش متون اداری به‌اختصار بررسی شده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که هفت دسته خطای پُرتکرار، از غلط‌های املایی و ترکیب‌های عربی نامناسب گرفته تا افعال طولانی و عبارت‌های کلیشه‌ای، در این نامه‌ها به وضوح مشاهده می‌شود. این آسیب‌ها ریشه در عواملی چند دارد. بی‌توجهی به شیوهٔ خط فارسی، فقدان مهارت نویسندگی، شتابزدگی و بی‌دقتی، نهادینه‌شدن الگوهای غلط و تملق و چاپلوسی در برابر مقامات بالاتر ازجملهٔ این موارد است.

واژگان کلیدی: مکاتبات اداری، شیوهٔ خط فارسی، آیین نگارش، درست‌نویسی.

۱- استادیار گروه زبان و ادبیات فارسی دانشگاه افسری امام علی(ع). (نویسنده مسئول)

۲- کارشناس ارشد مدیریت امور فرهنگی و مدرس دانشگاه افسری امام علی(ع)

۱. مقدمه

امروزه بخشی از زندگی ما به‌عنوان مدرس، دانشجو، پژوهشگر، نویسنده، روزنامه‌نگار، تحلیل‌گر و... به نوشتن مربوط می‌شود. ما در بسیاری از موارد غلط می‌نویسیم، چه در گام نخست به شکل نگارش ساده و چه در قالب نگارش علمی و تخصصی. بنابراین رعایت قواعد درست‌نویسی بسیار اهمیت دارد. یکی از کارکردهای زبان، نقش ارتباطی آن است. این ارتباط یا به‌صورت کتبی یا به‌صورت شفاهی است. «هر کدام از گونه‌های نوشتاری (اداری، روزنامه‌ای، علمی، کودکانه، ادبی) به‌صورت جداگانه از هنجارها، آداب و شیوهٔ نگارش برخوردارند و در یک اصل با نام «درست‌نویسی» مشترک هستند» (همتی و همکاران، ۱۳۹۷، ۱۲۳).

بدون تردید الفاظ نادرست، مغشوش، مغلوط (چه املایی و چه انشایی) نمی‌تواند انتقال‌دهندهٔ معانی صحیح، رسا و موثر باشند و معمولاً تأثیر منفی دارند. ضرورت توجه به این نکته ایجاب می‌کند تا همگی فارسی‌زبانان از اصول و قواعد صحیح نگارشی آگاهی بیشتری داشته باشند. «بی‌توجهی و غفلت از آیین نگارش مکاتبات اداری پیامدهای منفی و گاه زیان‌های جبران‌ناپذیری دارد که برخی از آنها عبارتند از اتلاف وقت و سرمایه؛ تنزل شأن و اعتبار نویسنده؛ تنزل جایگاه و اعتبار سازمان؛ ابهام و نارسایی در پیام‌رسانی؛ رواج غلط نویسی و نهادینه شدن آن در سازمان؛ بی‌توجهی به معیارهای زبان مادری؛ ایجاد دو گانگی در شیوهٔ خط فارسی.» (قاسم‌زاده، ۱۳۸۷، ۵۳).

درحال‌حاضر بخش عمده‌ای از ارتباطات داخلی یگان‌ها و سازمان‌های ارتش ج.ا.ا و همچنین ارتباط بین ارتش با سایر سازمان‌های نیروهای مسلح و نهادهای کشوری و لشکری به‌وسیلهٔ نگارش‌های اداری صورت می‌گیرد. «وقتی نامه صورت اداری به خود می‌گیرد، از حالت عادی خارج می‌شود و سندیّت پیدا می‌کند و پس از طی مراحل اداری، جزء اسناد سازمانی به بایگانی سپرده می‌شود.» (ثروت، ۱۳۷۴، ۱۲۱). نامه‌های اداری می‌توانند به‌عنوان سندی رسمی و معتبر در سرنوشت فرد یا جامعه موثر باشند. همچنین به‌دلیل داشتن ارزش قانونی از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. «نامه در واقع سفیر سازمان یا شرکت است و چنانچه بد نوشته شود، نه‌فقط

موجب بی‌اعتباری نویسندهٔ آن است بلکه موجب بی‌اعتنایی به خواست سازمان یا شرکت نیز خواهد شد.» (سمیعی، ۱۳۸۰، ۲۳).

در آیین‌نامهٔ نگارش‌های نظامی آجا به‌دلیل تمرکز بر مفاهیم، تعاریف و اصطلاحات و تشریح مسئولیت‌ها و شرح وظایف مسئولان در یک چارچوب کلی، به جزئیات موجود در متن نامه‌ها اشاره‌ای نشده است. ازسوی‌دیگر جزئیات و نکته‌های نگارشی در دسترس همگان قرار ندارد تا هر زمان با مشکل یا ابهامی مواجه شدند، بتوانند به‌راحتی آن را اصلاح نمایند. اغلب صاحب‌نظران معتقدند که بهترین روش کارورزی در نگارش، مطالعهٔ متنی‌های گوناگون از نظم و نثر فارسی و در کنار آن خلاصه‌نویسی مباحث گوناگون است تا بتوانند با تمرین و ممارست در اجرای این مهارت ورزیده شوند. حال‌آنکه این مقدمات و زمینه‌ها و رسیدن به یک شرایط عادی در کوتاه‌مدت فراهم نیست، ازاین‌رو برشمردن خطاهای رایج در قالب مثال‌های پرتکرار می‌تواند راهکاری موثر برای کارکنان در تمامی رده‌ها و مسئولیت‌های سازمانی باشد. ضمن اینکه شخص اقدامگر نامه نیز می‌تواند به‌راحتی متن نامه را ویرایش کرده و به ردهٔ بالاتر ارجاع دهد. نکتهٔ دیگر اینکه، جریان‌یافتن سریع و به‌موقع امور در نیروهای مسلح بسیار حائز اهمیت است. بنابراین ضروری است که متن نامه‌ها کوتاه، ساده، صریح و بدون ابهام باشد تا رده‌های مختلف به‌سرعت برای تصمیم‌گیری یا اجرای دستور اقدام کنند. همچنین گاهی اوقات، تمرکز بر نوشته برای انجام سریع کار و اجرای دستور سلسله‌مراتب، مانع از نظارت و دقت در درست‌نویسی متن می‌شود. بنابراین یادگیری الگوهای ثابت و مرور مثال‌های پرتکرار در مکاتبات می‌تواند برای تمامی کارکنان پایور و وظیفه، مفید و کاربردی باشد.

۲. سوالات تحقیق

۱- خطاهای رایج و پرتکرار در مکاتبات اداری کدامند؟

۲- مهمترین دلایل بروز خطا در نگارش نامه‌های اداری چیست؟

۳. پیشینهٔ پژوهش

در آغاز عصر پهلوی، ساختار ارتش که تقریباً با الگوپذیری از نظام لشکری غرب صورت می‌گرفت، به‌تدریج درحال شکل‌گیری بود. به همین منظور در سال ۱۳۰۳ شمسی، ارتش ایران با همیاری وزارت فرهنگ توانست سازمانی تشکیل دهد که وظیفهٔ آن، بررسی واژگان عاریتی بود. هر چند فعالیت انجمن لغت‌سازی ارتش کوتاه بود، اما باید اذعان داشت که اقدامات آن در زمینهٔ واژه‌سازی بسیار چشمگیر و قابل اعتناست (نیکوبخت و همکاران، ۱۳۹۰، ۱۵۸). ازجمله سره‌نویسانی که در واژه‌سازی با این مجمع همکاری داشتند، ذبیح بهروز و ارباب کیخسرو شاهرخ بودند که تأثیر مثبتی در روند واژه‌سازی داشتند. بررسی متون قدیمی موجود در کتابخانهٔ گروه ادبیات دانشکدهٔ زبان و ادبیات دانشگاه افسری امام علی (ع) نشان می‌دهد که آقای ذبیح بهروز در سال‌های اولیهٔ تأسیس دانشکدهٔ افسری، چندین سال به‌عنوان استاد مدعو در این دانشگاه مشغول به تدریس بوده‌اند. در سال‌های اخیر نیز گروه زبان و ادبیات فارسی با بازنگری در سرفصل‌های درسی، برگزاری کارگاه‌های آموزشی و تاکید ویژه بر آزمون‌های عملی مهارت‌آموزی، تلاش داشته تا رویکرد نظری به مباحث درسی را تغییر دهد و درس «فارسی عمومی» و «آیین نگارش و فن سخنوری» را با رویکردی کاملاً عملی ارائه نماید. منابع و مطالب فراوان و متنوعی دربارهٔ شیوهٔ خط فارسی، درست‌نویسی، قواعد نگارشی و دستوری و اصول مکاتبات اداری وجود دارد که اغلب آنها در قالب کتاب‌های درسی یا جزوه‌های آموزشی تهیه شده است. تعدادی از آثاری که در قالب مقالهٔ علمی و صرفاً در مورد مکاتبات اداری نگاشته شده به شرح زیر است.

سیدعلی قاسم‌زاده (۱۳۸۷) در مقاله‌ای با عنوان «رایج‌ترین کاربردهای نادرست نگارش در مکاتبات اداری»، ضمن بررسی ۲۰۰ نامهٔ اداری، مهم‌ترین نابسامانی‌های مکاتبات اداری را در سه حوزهٔ زبانی و نگارشی، شیوهٔ خط و نشانه‌گذاری و اصول و قواعد فنی نگارش نامه‌ها طبقه‌بندی کرده است. اعظم همتی (۱۳۹۷) در مقاله‌ای با عنوان «ویرایش خطاهای رایج در مکاتبات اداری»، خطاها را به دو بخش عمدهٔ واژگانی و دستوری تقسیم کرده و مواردی را در هر بخش بیان کرده است. مهدی ماحوزی (۱۳۸۳) در کتاب «گزارش‌نویسی و نگارش» مهمترین دلایل ضعف و نارسایی مکاتبات اداری را در موارد زیر خلاصه کرده است. استفاده از کلمات نامأنوس، آوردن عبارت‌های مبهم و نامفهوم، رعایت‌نکردن نشانه‌گذاری، ترجیح‌دادن

کلمات بیگانه بر کلمات فارسی، درازنویسی جمله‌ها که اغلب از رهگذر فضل‌فروشی و ترجیح پیچیده‌نویسی بر ساده‌نویسی ایجاد می‌شود، نبودن ربط منطقی بین مطالب، رعایت‌نشدن رسم‌الخط فارسی، رعایت‌نشدن قواعد دستور زبان فارسی.

۴. مبانی نظری تحقیق

۴-۱. مکاتبات اداری

می‌دانیم که زبان نوشتاری همواره سنجیده‌تر از زبان گفتاری است. اما گویا در مکاتبات اداری، به دلایلی همچون شتاب‌زدگی، روزمرگی و تقلید از ساختار نوشتارهای پیشین، راه هر گونه اصلاح و ابتکار بسته شده است. ازسوی‌دیگر، مکاتبات اداری نوعی نوشتهٔ رسمی است که با هدف برقراری ارتباط میان اشخاص، سازمان‌ها یا واحدهای مختلف یک سازمان تهیه می‌شود. این نوع مکاتبات دارای ساختاری مشخص، زبانی رسمی و هدفی دقیق است. از مهم‌ترین ویژگی‌های نامه‌های اداری می‌توان به موارد زیر اشاره کرد.

۱- **رسمیت**. از لحن جدی و مودبانه استفاده می‌شود.

۲- **هدفمندی**. با یک یا چند هدف مشخص نوشته می‌شود.

۳- **ساختارمندی**. دارای بخش‌های مشخصی مانند گیرنده، فرستنده، شماره، تاریخ، موضوع و... است.

۴-۱-۱. انواع مکاتبات اداری

در ادارات و سازمان‌ها، گونه‌های متفاوتی از نامه‌ها مبادله می‌شود. این نامه‌ها به شکل‌ها و با کاربردهای مختلفی جریان دارد. تنوّع نامه‌های اداری ایجاب می‌کند که برای سهولت در امر مطالعه، آنها را از دو دیدگاه (ماهیت کار، سطوح سازمانی) مورد بررسی قرار داد.

الف) از دیدگاه ماهیت کار. به‌طور کلی نامه‌هایی که برای انجام‌دادن کارهای اداری تهیه می‌شود، اغلب یکی از سه حالت یاد شده را دارند: نامه‌های خبری، نامه‌های دستوری یا درخواستی، نامه‌های هماهنگی.

الف-۱) نامه‌های خبری. به‌وسیلهٔ این گونه نامه‌ها، نتیجهٔ کار به سازمان یا شخص ذی‌ربط اطلاع داده می‌شود.

الف-۲) نامه‌های دستوری. به‌وسیلهٔ این گونه نامه‌ها، به شخص یا گروهی دستور انجام کار یا انجام ندادن کاری ابلاغ می‌شود.

الف-۳) نامه‌های هماهنگی. به‌وسیلهٔ این گونه نامه‌ها، با شخص یا گروهی درخصوص انجام کاری هماهنگی‌های لازم صورت می‌گیرد.

ب) از دیدگاه سطوح سازمانی. به‌طور کلی نامه‌های اداری رسمی به دو بخش نگارش‌های داخلی (درون سازمانی) یا نگارش‌های خارجی (برون سازمانی) تقسیم می‌شود.

۲-۴. روش تحقیق

این مقاله ازجمله تحقیقات کیفی از نوع تحقیق ثانویه است که به روش «نمونه‌گیری در دسترس» انجام شده است. روش تحقیق ثانویه شامل جمع آوری داده‌های موجود مانند تصویر، متن، صوت و... است که می‌تواند در روند اجرای تحقیق و بررسی علل و عوامل یک مشکل یا آسیب به پژوهشگر کمک کند. در این روش، ۲۰۰ عنوان از نامه‌های اداری در دسترس، از بین نامه‌های اداری موجود در «سامانهٔ فرزین» بررسی و جمع‌آوری شد. با توجه به اینکه بسیاری از نامه‌ها دارای طبقه‌بندی است و یا به‌دلیل بروزرسانی سامانه قابل دسترس نیستند، به‌ناچار جدیدترین و در دسترس‌ترین نامه‌های موجود در سامانه (بازهٔ زمانی ۱۴۰۳ تا ۱۴۰۵) به‌عنوان نمونه هدف انتخاب شد.

۵. بررسی و تجزیه‌وتحلیل

در این بخش، با نگاهی به نوشته‌های اداری موجود در سازمان و بررسی بیش از ۲۰۰ عنوان نامهٔ رسمی از سامانهٔ «فرزین»، به‌اختصار به برخی از رایج‌ترین خطاهای نگارشی در مکاتبات اداری اشاره می‌شود. به‌دلیل ملاحظات حفاظتی (امنیتی و محرمانگی)، از بیان نام سازمان‌ها و ذکر متن کامل نامه‌ها خودداری شده است. بی‌شک نمونه‌های فراوان دیگری از خطاها، ازجمله در شیوهٔ خط فارسی، نشانه‌گذاری، دستور زبان و اصول فنی نامه‌نگاری وجود دارد اما برای

پرهیز از درازگویی، تنها به موارد پرتکرار بسنده شده است. تأکید اصلی بر خطاهای شایع است. بنابراین طبیعی است که بسیاری از خطاهای فنی یا زبانی در این نوشتار نیامده باشد.

۵-۱. وجود غلط‌های املایی

وجود غلط‌های پرشمار املایی، متن نامه را بی‌ارزش کرده و همچنین از ارزش و اعتبار اقدامگر یا نویسندهٔ نامه می‌کاهد. برخی از نمونه‌های پرتکرار به شرح زیر است.

- برابر گزارشات واصله از ردهٔ بالا... (گزارش‌های رسیده)

- این سامانه آمادهٔ دریافت نظرات و پیشنهادات شما است. (نظرها و پیشنهادها)

- اسامی اساتید برتر دانشکده به پیوست ارسال می‌شود. (استادان)

- حضور کلیهٔ کارکنان پایور در صبحگاه و مراسمات رژه الزامی است. (مراسم)

چند نمونه دیگر: اقدامات لازمه به‌جای اقدامات لازم؛ علاقمند به‌جای علاقه‌مند؛ موارد مطروحه به‌جای موارد مطرح‌شده؛ نتایج حاصله به‌جای نتایج حاصل؛ دستورات به‌جای دستورها؛ تلفناً به‌جای تلفنی؛ انظباط به‌جای انضباط؛ ملاحضات به‌جای ملاحظات؛ ضرب‌العجل به‌جای ضرب‌الاجل؛ اسلحه‌ها به‌جای سلاح‌ها؛ سالیانه/ماهیانه به‌جای سالانه/ماهانه و...

۵-۲. استفاده از ترکیب‌های عربی

امروزه به‌کارگیری بسیاری از ترکیبات عربی برای کاربران راحت‌تر و فراگیرتر شده است. برخی از صاحب‌نظران این گونه توجیه می‌کنند که نفوذ زبان عربی در فارسی موجب غنای واژگانی زبان فارسی می‌شود. ازسوی‌دیگر استفاده از واژگان عربی نشان‌دهندهٔ وجود ظرفیت بالای واژه‌سازی در زبان فارسی است که این موضوع یک امتیاز برای «زبان فارسی» محسوب می‌شود. اما بحث واژه با ترکیب کمی متفاوت است. چراکه برخی افراد به‌منظور فضل‌فروشی از رهگذر عربی‌مآبی از این ترکیبات استفاده می‌کنند. لازم به یادآوری است که برای بسیاری از این

ترکیبات، جایگزین‌های ساده و مناسبی وجود دارد که بهتر است از آنها استفاده شود. برخی از نمونه‌های مشهود در نامه‌های اداری به شرح زیر است:

- حَسَب‌الامر فرماندهی محترم دانشگاه به اطلاع می‌رساند... (طبق دستور، بنابه دستور)

- بخشنامه‌های قبلی در این خصوص کأن لم یکن تلقی می‌شود. (نادیده‌گرفته/ هیچ/ نامعتبر)

- دانشجویان فوق الذکر، رأس ساعت ۷ صبح در کارگاه آموزشی حاضر شوند. (یادشده)

- موارد صدرالاشاره به‌تمامی گیرندگان یکم ارسال می‌شود. (اشاره‌شده/ بالا)

چند نمونهٔ دیگر: حتی‌الامکان به‌جای تاحدممکن؛ اهم‌فی‌الاهم به‌جای به‌ترتیب اهمیت؛ مشارالیه به‌جای نامبرده؛ کمافی‌السابق به‌جای مطابق گذشته یا مانند گذشته.

۳-۵. استفاده از واژگان بیگانه (فرنگی)

پاسداشت زبان و ادب فارسی با عمل‌کردن به این شعار و استفاده از واژه‌های فارسی و جایگزین‌های مناسب میسر می‌شود. برخی از نمونه‌های مشهود و پرکاربرد در نامه‌های اداری به شرح زیر است:

- لیست کارکنان جایزه‌بگیر به پیوست ارسال می‌شود. (فهرست)

- فرم متقاضیان بیمهٔ تکمیلی را به کارتابل رئیس دایرهٔ اداری ارسال نمایید. (کارپوشه)

- لطفا اسامی دانشجویان و پرسنل پایور جایزه‌بگیر را اعلام فرمایند. (کارکنان)

چند نمونه دیگر: پروپزال به‌جای طرح تحقیق؛ پوستر به‌جای تصویر؛ اتیکت به‌جای برچسب؛ سیستم به‌جای سامانه؛ کامپیوتر به‌جای رایانه؛ چک‌لیست به‌جای بازبینه؛ و...

۴-۵. تکرار زائد واژگان (حشو)

به ترکیب‌هایی که دو کلمه به یک معنا باشد و یکی از کلمات مفهوم دیگری را در خود داشته باشد «حشو» می‌گویند. این کلمات، موجب سست‌شدن و دوری از فصاحت و روانی کلام می‌شود. برخی از نمونه‌های مشهود در نامه‌های اداری به شرح زیر است:

- گواهی شما باید مَمهُور به مُهر[۱]بخش کارگزینی باشد. (مُهرشده)

- به‌دلیل حائز اهمیت‌بودن این موضوع دریافت نامه را اعلام فرمایید. (به‌دلیل اهمیت موضوع)

- اکثریت قریب‌به‌اتفاق کارکنان در جلسه حضور داشتند. (بیشتر)

- لیست صورت اسامی افسران وظیفه را به این مدیریت تحویل نمایید. (صورت اسامی)

چند نمونهٔ دیگر: با مراجعه به سوابق گذشته به‌جای با مراجعه به سوابق؛ بازنویسی دوباره به‌جای بازنویسی؛ ازهمه‌طرف احاطه‌شده به‌جای احاطه‌شده و...

۵-۵. کاربرد نامناسب افعال

الف) استفاده از مصدرهای «باشیدن»، «نمودن»، «گردیدن» و «ساختن» به‌جای فعل‌های معین «استن»، «کردن»، «شدن» در نثر فارسی معمول است. گمان می‌رود کاربرد این گونه مصدرها نوشته را وزین و معتبر می‌کند، درحالی‌که کاربرد بیش از اندازه، نوشته را قالبی می‌کند و از لطف و صمیمیت می‌اندازد. (شریعت، ۱۳۴۸، ۳۲)

- ارسال پاسخ نامه تا تاریخ مشخص‌شده مورد تاکید می‌باشد. (است)

- مسئولیت پاسخگویی به‌موقع بر عهدهٔ فرماندهان می‌باشد. (است)

ب) در مکاتبات اداری به‌خصوص توسط رده‌های پایین‌تر برای رعایت حرمت ردهٔ بالا و محترمانه‌ترشدن متن نامه از افعال خاصی استفاده می‌شود. بهتر است به‌جای آنها از معادل‌های مناسب و متداول استفاده شود. برخی از نمونه‌های مشهود در نامه‌های اداری به شرح زیر است:

- جهت استحضار و اقدام شایسته ایفاد می‌گردد. (ارسال می‌شود/فرستاده می‌شود)

- به این وسیله دریافت چک ارسالی را اشعار می‌دارد. (اعلام می‌نماید)

- مستدعی است با مدیریت پژوهش همکاری فرمایید. (خواهشمند است)

---

[۱] . واژهٔ «ممهور به مهر» به معنای «مهر شده» کلمه مجعولی است که در دورهٔ صفوی از روی واژهٔ مُهر به شیوه اسم مفعول عربی ساخته شده است و بهتر است از استعمال آن خودداری شود.

چند نمونهٔ دیگر: خراب ساخت به‌جای خراب کرد؛ استفاده‌بردن به‌جای استفادهکردن؛ بهادادن به‌جای اهمیت‌دادن و...

۶-۵. استفاده از فعل‌های طولانی

ترجیح‌دادن تکلف و پیچیدگی به‌جای سادگی و درازنویسی به‌جای کوتاه‌نویسی ازجمله خطاهای رایج در مکاتبات است که بیشتر به‌دلیل فضل‌فروشی یا برای تملق و چاپلوسی در مقابل گیرندهٔ نامه صورت می‌گیرد.

- دستورالعمل صادره را به مورد اجرا بگذارید. (اجرا کنید)

- کلاس‌های آموزشی مورد بازدید قرار گرفت. (بازدید شد)

- در جلسه یاد شده حضور به هم رسانید. (حاضر شوید)

چند نمونهٔ دیگر: اطلاع‌حاصل‌نمودن به‌جای مطلع‌شدن؛ به رشتهٔ تحریر کشیدن به‌جای نوشتن؛ مورداستفاده‌قراردادن به‌جای استفاده‌کردن و...

۷-۵ استفاده از عبارت‌های کلیشه‌ای

الگوهای ذهنی پرتکرار و تاکید مسئولان و فرماندهان به اقدامگر یا تهیه‌کنندهٔ نامه درخصوص استفادهٔ اجباری از یک قالب و الگوی ثابت موجب بروز این خطا و موارد مشابه می‌شود.

- در صورت عدم ارسال به موقع مسئولیت با شخص فرمانده است. (ارسال‌نکردن)

- با توجه به عدم برگزاری امتحانات دانشجویان واحد افتاده .... (برگزارنشدن)

- نظامی یادشدهٔ فوق/بالا از تاریخ.... (نیازی به نوشتن فوق یا بالا نیست[۱])

- با عنایت به موارد اشاره‌شدهٔ فوق/ بالا خواهشمند است... (نیازی به نوشتن فوق یا بالا نیست)

- نسبت به تکمیل نواقص پرونده اقدام فرمایید. (رفع نواقص)

۱- نیازی به استفاده از عبارت «فوق یا بالا» نیست. چراکه در عنوان نامه، مشخصات نامبرده قید شده است و کلمه فوق یا بالا اضافی است و به‌اشتباه به‌صورت قالبی یا کلیشه‌ای به کار می‌رود.

چند نمونهٔ دیگر: لازم به ذکر است به‌جای لازم است یادآوری شود یا شایان ذکر است؛ احتراماً به‌جای با احترام؛ علی‌هذا به‌جای باوجوداین؛ لذا به‌جای بنابراین یا ازاین‌رو و...

۶. یافته‌ها

یافته‌ها نشان می‌دهد که مهم‌ترین چالش‌های نگارشی در این نامه‌ها به ترتیب عبارتند از وجود غلط‌های املایی پرشمار، کاربرد نامناسب ترکیب‌های عربی و واژگان بیگانه، تکرار زائد واژگان (حشو)، استفاده از افعال نامناسب و طولانی و به‌کارگیری عبارت‌های کلیشه‌ای. در جدول زیر، نمونهٔ هر یک از این خطاها به‌همراه معادل یا اصلاح پیشنهادی به‌اختصار ارائه شده است.

جدول ۱. رایج‌ترین خطاهای نگارشی در مکاتبات اداری و اصلاح پیشنهادی آنها

ردیف	نوع خطا	خطای مشهود در نامه‌ها	نمونهٔ اصلاح‌شده
۱	غلط‌های املایی	گزارشات واصله/ نظرات و پیشنهادات/اسامی اساتید/اقدامات لازمه/ علاقمند/ موارد مطروحه/ نتایج حاصله / دستورات/ تلفناً/ ملاحضات/ ضرب‌العجل	گزارش‌های رسیده / نظرها و پیشنهادها / استادان / اقدامات لازم / علاقه‌مند / موارد مطرح‌شده / نتایج حاصل / دستورها / تلفنی / ملاحظات / ضرب‌الاجل
۲	ترکیب‌های عربی نامناسب	حسب‌الامر / کأن‌لم‌یکن / فوق‌الذکر / صدرالاشاره / حتی‌الامکان / اهم‌فی‌الاهم / مشارالیه / کمافی‌السابق	بنابه دستور / نادیده‌گرفته / یادشده / اشاره‌شده / تاحدممکن / به‌ترتیب اهمیت / نامبرده یا ایشان / مطابق گذشته
۳	واژگان بیگانه (فرنگی)	لیست / کارتابل / پروپزال / پوستر / اتیکت / کامپیوتر / سیستم / چک‌لیست	فهرست / کارپوشه / طرح تحقیق / تصویر / برچسب / رایانه / سامانه / بازبینه

۴	تکرار زائد (حشو)	ممهور به مهر / حائز اهمیت‌بودن / اکثریت قریب‌به‌اتفاق / لیست صورت اسامی / سوابق گذشته / بازنویسی دوباره / از همه‌طرف احاطه‌شده	مُهرشده / به‌دلیل اهمیت / بیشتر / صورت اسامی / سوابق / بازنویسی / احاطه‌شده
۵	کاربرد نامناسب افعال	مورد تأکید می‌باشد/ایفاد می‌گردد/اشعار می‌دارد/مستدعی است/خراب ساخت/استفاده برد/بها داد	است / ارسال می‌شود / اعلام می‌نماید / خواهشمند است / خراب کرد / استفاده کرد / اهمیت داد
۶	افعال طولانی	به مورد اجرا بگذارید / مورد بازدید قرار گیرد / حضور به هم رسانید / اطلاع حاصل‌نمودن / به رشته تحریر کشیدن / مورد استفاده قرار دادن	اجرا کنید / بازدید شود / حاضر شوید / مطلع‌شدن / نوشتن / استفاده‌کردن
۷	عبارت‌های کلیشه‌ای	با توجه به عدم برگزاری / نظامی یادشدهٔ فوق / با عنایت به موارد اشاره شدهٔ بالا / نسبت به تکمیل نواقص / لازم‌به‌ذکر است	به‌دلیل برگزارنشدن / نظام یادشده / با توجه به موارد اشاره‌شده / رفع نواقص / شایان ذکر است یا لازم است یادآوری شود

یافته‌های جدول شمارهٔ ۱ نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی خطاهای نگارشی در مکاتبات اداری به‌ترتیب مربوط به غلط‌های املایی و کاربرد ترکیب‌های عربی نامناسب است. این ۲ مقوله، ریشه در دو آسیب متفاوت دارند. نخست، شتابزدگی و فقدان بازخوانی متون؛ دوم، فضل‌فروشی زبانی و تلاش برای سنگین‌نویسی به‌جای روان‌نویسی. ازسوی‌دیگر، وجود خطاهایی همچون افعال طولانی و عبارت‌های کلیشه‌ای نشان‌دهندهٔ نهادینه‌شدن الگوهای نادرست نوشتاری در بافت اداری سازمان است که تغییر آن نیازمند آموزش نظام‌مند و بازنگری در

الگوهای نامه‌نگاری رسمی است. به‌طورکلی، ساده‌نویسی، پرهیز از تکلف‌های زبانی و رعایت اصول ویرایش، مهم‌ترین راهکارهای خروج از این آسیب‌ها محسوب می‌شوند.

۷. نتیجه‌گیری

این مقاله با هدف بررسی خطاهای رایج نگارشی در مکاتبات اداری و آسیب‌شناسی علل و عوامل شکل‌گیری آنها انجام شده است. در این جستار بیش از ۲۰۰ نامهٔ اداری موجود در سامانهٔ فرزین دانشگاه مطالعه و بررسی شد. نتایج پژوهش نشان داد که مکاتبات اداری، فراتر از کارکرد ارتباطی صرف، آیینهٔ تمام‌نمای دانش زبانی، مهارت نویسندگی و اعتبار حرفه‌ای نگارنده و سازمان متبوع است. بااین‌حال، یافته‌های جدول شمارهٔ ۱ نشان می‌دهد که ۷ دسته خطای پرتکرار، از غلط‌های املایی و ترکیب‌های عربی نامناسب گرفته تا افعال طولانی و عبارت‌های کلیشه‌ای، در این نامه‌ها نمود بیشتری دارند. این آسیب‌ها ریشه در چند عامل اصلی دارد. بی‌توجهی به شیوهٔ خط فارسی، نبودن مهارت نویسندگی، شتابزدگی و بی‌دقتی، نهادینه‌شدن الگوهای غلط و تملق و چاپلوسی در برابر مقامات بالاتر.

نکتهٔ تأمل‌برانگیز آنکه بسیاری از این خطاها (مانند حشو، افعال طولانی و ترکیب‌های عربیِ نامأنوس) نه از سر ناآگاهی، بلکه به قصد سنگین‌نویسی و فضل‌فروشی زبانی صورت می‌گیرند. پدیده‌ای که نه‌تنها به روانی و رسایی کلام آسیب می‌زند بلکه تصویری غیرحرفه‌ای از سازمان ارائه می‌دهد. ازسوی‌دیگر، وجود غلط‌های املاییِ پرشمار نشان‌دهندهٔ نبود بازخوانی متون و نبود فرایند ویرایش پیش از ارسال نامه‌ها است. این مسئله به‌ویژه در نامه‌هایی که به بیرون از سازمان ارسال می‌شوند، می‌تواند اعتبار سازمان را نزد مخاطبان بیرونی به‌شدت خدشه‌دار کند.

علاوه‌بر این، کاربرد بی‌رویهٔ واژگان بیگانه (فرنگی) مانند «لیست»، «پروپزال» و «چک‌لیست» درحالی صورت می‌گیرد که معادل‌های ساده و مناسبی همچون «فهرست»، «طرح تحقیق» و «بازبینه» در زبان فارسی وجود دارند. این رویکرد، نه‌تنها به پاسداشت زبان و ادب فارسی کمکی نمی‌کند بلکه نشان‌دهندهٔ بی‌اعتنایی به غنای واژگانی زبان مادری و تقویت فرهنگ زبانی وارداتی در بافت اداری سازمان است. همچنین، تکرار زائد واژگان (حشو) مانند «ممهور به مهر» یا «لیست صورت اسامی» ازجمله خطاهایی است که اگر چه در نگاه نخست

بی‌اهمیت به نظر برسد اما درمجموع سبب دوری از فصاحت و روانی کلام و در نتیجه کاهش تأثیر پیام بر مخاطب می‌شود.

از منظر آسیب‌شناختی، ریشهٔ بسیاری از این خطاها را باید در نظام آموزشی و نیز الگوهای نامه‌نگاری رایج در سازمان‌ها جستجو کرد. در بسیاری از سازمان‌ها، آموزش نگارش اداری و اصول ویرایش متن بخشی از برنامه‌های توانمندسازی کارکنان نیست و افراد عمدتاً ازطریق تقلید از نامه‌های پیشین و آزمون‌وخطا مهارت نوشتاری خود را پرورش می‌دهند. این فرایند، ناخواسته موجب تثبیت و باز تولید الگوهای نادرست می‌شود و چرخهٔ معیوب خطاهای نگارشی را تداوم می‌بخشد. ازاین‌رو، اصلاح این روند نیازمند دو اقدام موازی است. نخست، آموزش نظام‌مند اصول نگارش اداری و ویرایش متن برای تمامی کارکنانی (فرماندهان، مدیران، کارشناسان، اقدامگران و...) که به‌نحوی با تهیه و تنظیم مکاتبات اداری سروکار دارند. این آموزش‌ها باید بر مؤلفه‌هایی همچون کاربرد صحیح نشانه‌های سجاوندی، پرهیز از حشو و تکرار، انتخاب واژگان مناسب و ساده و پرهیز از کاربرد افعال طولانی و ساختارهای کلیشه‌ای متمرکز باشد. دوم، تغییر نگرش فرماندهان، مدیران و مسئولان نسبت به «ساده‌نویسی» به‌عنوان یک ارزش سازمانی، نه یک نقص یا نشانه‌ای از بی‌سوادی. در بسیاری از موارد، پیچیده‌نویسی و استفاده از ترکیب‌های عربی دشوار به این دلیل صورت می‌گیرد که نویسنده گمان می‌کند متن ساده، کم‌اعتبار یا غیرحرفه‌ای به نظر می‌رسد. درحالی‌که تجربه نشان داده است، روان‌نویسی و ساده‌گویی، تأثیر پیام را افزایش می‌دهد و اعتبار علمی و حرفه‌ای نویسنده را نزد مخاطبان آگاه ارتقاء می‌بخشد.

در پایان، تأکید می‌شود که مکاتبات اداری سالم و بی‌عیب، نه یک کمال‌گراییِ دست‌نیافتنی، بلکه حاصل رعایت اصول ساده و آموزش‌پذیر نگارش است. سازمان‌هایی که به این مقوله توجه جدی نشان می‌دهند، در عمل نشان می‌دهند که برای «ارتباط مؤثر» و «اعتبار سازمانی» خود ارزش قائل هستند. براین‌اساس، پیشنهاد می‌شود در گام نخست، یک دستورالعمل نگارشی ساده و کاربردی برای تمامی واحدهای سازمان، تدوین و ابلاغ شود و در گام دوم، بازخوانی و ویرایش نامه‌ها پیش از ارسال، به‌عنوان یک رویهٔ الزامی در فرایند مکاتبات اداری تعریف شود. سوم، دوره‌های آموزشی برنامه‌ریزی شده و منظم برای همه کارکنان برگزار شود. تنها در این

صورت است که مکاتبات اداری می‌تواند از «آسیب» به «فرصتی برای ارتقای هویّت حرفه‌ای و زبانی سازمان» تبدیل شود.

فهرست منابع

آیین‌نامهٔ نگارش‌های نظامی ارتش ج.ا.ا، ادارهٔ برنامه و بودجه ارتش، بازنگری و تجدید چاپ ۱۳۹۹.

ثروت، منصور (۱۳۷۴). درست بنویسیم، تبریز: نشر دانشگاه تبریز.

سمیعی، احمد (۱۳۸۰). نگارش و ویرایش، تهران: نشر سمت، چاپ سوم.

شریعت، محمد جواد (۱۳۴۸). «پیشنهادی برای آسان نوشتن در فارسی»، نشریهٔ دانشکدهٔ ادبیات دانشگاه اصفهان، سال پنجم، صص ۳۱ تا ۳۷.

قاسم‌زاده، سیدعلی (۱۳۸۷). «رایج‌ترین کاربردهای نادرست نگارش در مکاتبات اداری»، مجلهٔ آموزش زبان و ادب فارسی، دورهٔ بیست و سوم، شمارهٔ ۲.

غلامحسین‌زاده، غلامحسین (۱۳۴۹). راهنمای ویرایش، تهران: نشر موسسهٔ عالی علوم و ارتباطات اجتماعی، چاپ اول.

نیکوبخت، ناصر؛ غلامحسین‌زاده، غلامحسین؛ رنجبران، فاطمه (۱۳۹۰). «علل و عوامل تشدید سره‌گرایی در دورهٔ پهلوی و مهمترین پیامد آن»، فصلنامهٔ علمی-پژوهشی زبان و ادب فارسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، شمارهٔ ۹، سال سوم، صص ۱۷۶- ۱۵۱.

ماحوزی، مهدی (۱۳۸۳). گزارش‌نویسی و نگارش، انتشارات قلم آشنا، تهران: چاپ دوم.

همتی، اعظم؛ خبیری، عصمت (۱۳۹۷). «ویرایش خطاهای رایج در مکاتبات اداری»، فصلنامهٔ رخسار زبان، شماره ۶ و ۷، صص ۱۲۲ تا ۱۴۵.