

الأسلوب الإداري هو منهج للتعبير الكتابي بلغة واضحة ودقيقة تستخدم في الوثائق والمراسلات الإدارية لتحقيق أهداف الإدارة، ويقوم على اختيار الألفاظ وصياغتها بما يعبر بدقة عن الأفكار لخدمة النشاط الإداري.

### 1- خصائص الأسلوب الإداري:

تتمثل في:

**1-1- الم الموضوعية:** يجب على المحرر الإداري التحلي بالموضوعية والتجدد من الميول الشخصي أو الخارجي حفاظا على مصداقية الإدارة والمصلحة العامة، مع الابتعاد عن العبارات العاطفية والانفعالية، ويستحسن أن يقسم الخطاب الإداري بالحياد والدقة، مستخدما لغة رسمية متناسقة وأفعالا مبنية للمجهول، مع نقل الواقع كما هي دون تحريف أو توجيه ذاتي.

**1-2- الدقة:** تعني الدقة في الأسلوب الإداري اختيار الألفاظ والتعابير بعناية لتجنب اللبس وسوء التأويل، مع استخدام عبارات واضحة تقلل المعنى المقصود بدقة وموضوعية، وتعبر عن الواقع بشكل مباشر وصريح، ويجب على المحرر الإداري التدقير في الصياغة باختيار أدق الألفاظ للتعبير عن مقصده بوضوح، مع تجنب العبارات التي قد تشوّه المعنى أو تعيق فهمه بسهولة.

**1-3- البساطة والوضوح:** المحررات الإدارية توجه إلى فئات متعددة المستويات، لذا يجب أن تصاغ بلغة بسيطة وواضحة يفهمها الجميع، وتحقق هذه البساطة باستخدام مفردات مألوفة وعبارات قصيرة خالية من التكرار والتکلف، لتسهيل القراءة والفهم السريع.

**1-4- الإيجاز:** الإيجاز في التحرير الإداري هو عرض الأفكار بأقل عدد ممكن من الألفاظ دون إخلال بالمعنى، مع تجنب الحشو والإطالة غير الضرورية، والابتعاد عن تناول موضوعات متعددة في وثيقة واحدة.

**1-5- احترام السلم الإداري أو التدرج الوظيفي:** التسلسل الإداري هو النظام الهرمي الذي ينظم العلاقات داخل المؤسسات لضمان الانضباط واحترام الرؤساء وامتثال المرؤوسين للأوامر، ويقتضي احترام هذا السلم مراعاة تسلسل الرئاسة في المراسلات، ويعبر عنه بأسلوب إداري يراعي الفوارق الوظيفية من خلال انتقاء عبارات وصيغ تتناسب كل مستوى إداري.

**1-6- المجاملة:** المجاملة في الأسلوب الإداري تعني استخدام عبارات تراعي مشاعر المخاطبين وتبتعد عن الألفاظ الجارحة أو المحرجة، مع التحلي باللباقة خصوصا عند الرد على الطلبات، وتحقق المجاملة باستعمال صيغ تشريفية ومهذبة مثل "يشرفني" و"يسرقني" و"يسفني" ، بما يعكس الاحترام ويبقى التواصل الإيجابي قائما.

### 2- صيغ التحرير الإداري:

يتطلب التحرير الإداري صيغ معينة والتي تصنف إلى:

#### 2-1- صيغ النداء :

تستعمل في المحررات الإدارية صيغ مخاطبة تختلف باختلاف الجهة المرسل إليها وطبيعة الموضوع، ويراعى فيها المقام الوظيفي أو الصفة الرسمية للمخاطب. مثل:

- **صيغ مخاطبة السلطات الإدارية:** معالي الوزير، سيدى رئيس المجلس الشعبي الوطني، سيدى الوالي،...

- **صيغ مخاطبة السلطات القضائية:** سيدى الرئيس، سيدى وكيل الجمهورية....

- **صيغ مخاطبة السلطات العسكرية:** حضرة القائد، حضرة اللواء، ...

- **صيغ مخاطبة العلماء والأئمة:** فضيلة الإمام، سماحة الشيخ....

- **صيغ مخاطبة الشخصيات المعنية والفنية:** الأستاذ، هيئة التدريس، المحامي، الكاتب.....

**2-2- صيغ البدء - التقديم:** هي العبارات الافتتاحية التي يستخدمها المحرر الإداري لتمهيد الموضوع قبل عرضه، ويراعى في صياغتها عدة متغيرات تتعلق بطبيعة الموضوع والجهة المخاطبة وسياق المراسلة. وتنتمل في:

#### 2-2-1- صيغ التحرير استنادا إلى مرجع:

وتتعلق بالمحررات الإدارية التي يكون تحريرها مرتبطة بمرجع سابق وقد درج العرف الإداري في هذا الصدد على استعمال الصيغ الآتية:

- **عند الطلب:** تبعا لطلبكم المؤرخ في .....

- بناء على إرسال: بناء على إرسالكم رقم.... بتاريخ..
- بناء على تعليمات: تطبيقا لتعليمات.... المؤرخة في....
- بناء على قانون: تطبيقا للمرسوم رقم..... المؤرخ في.... المتضمن... يشرفني أن .....
- بناء على مرسوم: تطبيقا للمرسوم رقم.... المؤرخ في ... المتضمن ... يشرفني أن ...
- اتفاقية مبرمة: تبعا لاتفاقية رقم ..... المبرمة بين ..... يشرفني أن ..

2-2-2- صيغ التحرير بدون مرجع: وهي الإشارات الإدارية التي لا تعتمد على مراجع سابقة، حيث يبدأ محررها مباشرة بعرض الموضوع مستخدما عبارات تمهدية مثل: "يشرفني أن أحيطكم علما"، "أبلغكم"، "أود أن أعلمكم" ... لتقديم المعلومة أو القرار مباشرة للمتلقى.

2-2-3- صيغ الإخبار عن أمر ما:

2-2-4- صيغ العرض والمناقشة:

تحليل محتوى المحرر الإداري مع الالتزام بضوابط التحرير الموضوعية، وتقسم بدورها إلى الصيغ الآتية:

- صيغ مخاطبة الرئيس للمرؤوس: يمكن للرئيس في كتاباته سواء بصيغة الأمر أو السلطة استخدام عبارات رسمية محددة للتوجيه أو الإبلاغ، مثل: "ليس من مقدوري"، "الظروف تسمح لـ «، لا يفوتكم"، "عليكم المبادرة"، وغيرها. ويشدد العرف الإداري على أن هذه العبارات تستخدم للإشارة إلى ضرورة اتخاذ إجراءات معينة أو لفت الانتباه إلى قرارات سابقة أو ملحوظة، مع الالتزام بالوضوح وإعطاء التعليمات بطريقة رسمية مباشرة.

- صيغ مخاطبة المرؤوس للرئيس: يستخدم الرئيس في الرد على بعض الآراء أو الاستفسارات عبارات محددة للتعبير عن موقفه أو وجهة نظره، مثل: "حسب رأيي"، "حسب فهمي"، "من وجهة نظري"، "فيما يخص...، "ردا على...، "أعتقد"، "أوضح لنفسي"، "لا أملك"، "لا أستطيع"، وغيرها. هذه العبارات تظهر موقفه الشخصي، تفسيره للأمر، أو قدراته في الرد، مع الحفاظ على الطابع الرسمي والاحترام في الخطاب الإداري

2-2-5- صيغ التعداد والانتقال والترتيب: يستخدم الرئيس عند سرد أو ترتيب الأفكار، الأرقام، أو المعطيات عبارات تنظيمية وتوضيحية لتنسيق العرض وجعل التسلسل منطقيا وواضحا، من أبرز هذه

العبارات: "أولا، ثانيا، ثالثا"، "من جهة...، ومن جهة أخرى...", "من ناحية...، ومن ناحية أخرى...", "بالنسبة ل...", "بالمقابل"، "بالإضافة إلى...", "فضلا عن...", "علاوة على ذلك"، "زيادة على ذلك" وغيرها. هذه العبارات تساعد على ترتيب المعلومات بطريقة منهجية ومنطقية تسهل الفهم والمتابعة.

**2-2-6- صيغ تقديم الحجج المبررات:** تستخدم هذه الصيغ في المراسلات الإدارية للتأكد على مضمون القرار أو المستند، وتعطي دقة وموثوقية للمعلومة بالإشارة إلى مصادرها أو قوانينها. من أبرز هذه الصيغ لا يكفي عليكم، لا أشك، لست دون علم، تطبيقاً للقانون رقم ... المؤرخ في، تطبيقاً للتعليمات رقم ... المؤرخة في، استناداً لما جاء في بيان رقم ... المؤرخ في...، حسب ما تضمنه محضر الاجتماع رقم ... المؤرخ في...، بالرجوع لمضمون الحكم رقم ... المؤرخ في...، الصادر عن...

وظيفتها الأساسية هي التأكيد على صحة القرار أو المعلومات من خلال الإشارة إلى المرجع القانوني، التعليمي، أو الوثائقية، مما يعزز مصداقية الخطاب الإداري ويضفي عليه الطابع الرسمي.

**2-2-7- صيغ توضيح الفكرة أو تقديم وجهة النظر:** تستخدم هذه الصيغ في المراسلات الإدارية لتوضيح المقصود من موضوع القرار أو الخطاب، وإبراز موقف الكاتب أو التأكيد على المعلومات بشكل رسمي ودقيق. من أبرز هذه الصيغ: "في هذا الشأن"، "في هذا الصدد"، "الواقع"، "بالفعل" / "فعلاً"، "بالطبع" / "طبعاً"، "لا سيما"، " خاصة"، "فضلاً عن ذلك"، "حسب رأيي"، "من جهة"، "فيما يخص".

وظيفتها الأساسية توضيح المقصود، ترتيب الأفكار، وإضفاء الطابع الرسمي والدقة على النص الإداري.

**2-8- صيغ الاختتام:** القرارات الإدارية تصاغ عادة بصياغة رسمية تعبر عن التقدير والاحترام للمرسل إليه، وتميز عن المراسلات العادية بعدم الإفراط في العبارات المجاملة، مع استخدام صيغ معروفة مثل "تفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير" أو "تفضلوا فائق الاعتناء"، ويختتم القرار بعبارات تلخص النتائج أو المطلوب مثل " وبالنتيجة نرجو..." أو "في انتظار ردكم بعد الانتهاء"، بحيث تجمع الصياغة بين الوضوح والدقة والاحترام والتقدير.

### 3- شروط التحرير الفعال:

على المحرر أن يلتزم بجملة من الشروط الموضوعية خلال مراحل التحرير، والتي تتمثل في:

**3-1-3 - أثناء مرحلة التحضير:** والذي يتطلب معرفة تامة بالموضوع، وإعداد مخطط عمل واستخدام مسودة.

- **معرفة الموضوع وتحديد الهدف:** ينبغي على القرار الإداري أن يقوم على علم تام بالموضوع، مع دراسة كاملة بجوانبه الإدارية والقانونية والتقنية، وأن يشمل جمع كافة المعلومات والمعطيات المتعلقة بالموضوع من خلال الدراسات والتحقيقات والاستشارات، وتحديد الجوهر والأهداف الفرعية المترتبة على إصدار الوثيقة لضمان شمولية ودقة القرار.

- **إعداد مخطط التحرير:** وضع خطة عمل بغرض تنظيم وترتيب الأفكار والمعلومات، وتسهيل عملية الصياغة التقنية بما يضمن فهمها من قبل القارئ وتحقيقها للهدف المنشود.

- **استخدام المسودة قبل إنجاز التحرير النهائي:** استخدام المسودة يساعد على تقليل الأخطاء والسهول في النصوص الأولية، ومن ثم ينبغي على القرار مراجعة المسودة أكثر من مرة، ويفضل أن تكون القراءات متباude زمنيا مع إدخال التعديلات الازمة. كما أن القراءة المتأنية للمسودة تسمح بإضافة أفكار كانت غائبة أثناء التحرير، وتصحيح الأخطاء اللغوية، وإعادة ترتيب الفقرات بما يتواافق مع التسلسل المنطقي للأفكار الواردة في الوثيقة.

**3-2-3 - أثناء مرحلة الصياغة:** في هذه المرحلة، يتحلى القرار الدقة اللغوية من خلال استخدام المصطلحات والمفاهيم بشكل صحيح، ووضوح المعاني وعلاقتها، والحفاظ على سلامة الأسلوب من التعبير الركيكة، والتكرار، والأخطاء النحوية والصرفية، مع الالتزام بعلامات الوقف والترقيم، يساهم ذلك في كتابة نصوص سليمة وواضحة ومؤدية لغرض المقصود من إعدادها بفعالية كبيرة.

وفيما يلي إيجاز لعلامات الوقف في اللغة العربية، التي تعد عبارات توضع بين أجزاء الكلام المكتوب لتمييز بعضه عن بعض تسهيلاً لفهم والاستيعاب:

**3-2-1- الفاصلة (،):** سكوت قصير عن القراءة لتجزأة الكلام و تستعمل بين الجمل القصيرة المترابطة المعاني التي تشكل مجموعة كاملة من الكلام، وبين أنواع الشيء وأقسامه، وبين لفظ للمنادي.

**3-2-2- الفاصلة المنقوطة (؟):** غرضها التمييز بين الجمل الطويلة، أين تكون السكتة هنا طويلة من الفاصلة أين يمكن للقارئ التنفس.

**3-2-3- النقطة (.)**: غرضها سكوت القارئ طويلا وهي إشعار بنهاية جملة أو مجموعة جمل وإتمام معناها، توضع في نهاية كل جملة مفيدة التي استقلت عما بعدها.

**3-2-4- النقطتان (:)**: توضع بعد القول، وبين الجمل وما يفصلها.

**3-2-5- النقط الثلاث (...)**: توضع بعد الكلام المأخوذ من كلام آخر وحذف باقي الكلام، فتوضع للدلالة على الكلام المحفوظ، مثل تقرير عدد... بتاريخ...

**3-2-6- علامة الاستفهام (?)**: تكون نهاية الجملة الاستفهامية، التي تكون طلب للعلم بشيء غير معلوم.

**3-2-6- علامة التعجب (!)**: توضع نهاية الكلام الذي يتحمل الدهشة والاستغراب أو التأثر من شيء. وقد تجتمع مع علامة الاستفهام إذا كان يحمل معنى التعجب وسيق في صيغة استفهام.

**3-2-7- الشرطة (-)**: أو العارضة توضع بين العدد والكلام في أول السطر، في الحوار عند تحديد العناصر والمحاور والفروع.

**3-2-8- الشرطتان**: العارضتين توضع بين الجمل الاعتراضية ففصل ما قبل الشرطة الأولى وبعد الشرطة الثانية.