

## عرض تجربة تدريب موظفي المؤسسات لصياغة الوثائق الرسمية باللغة العربية مع مراعاة الدقة اللغوية

أ. محمد فتحي المعداوي

### مقدمة

اختلاف العملية التعليمية عن العملية التدريبية

في التدريب	في التطعيم	
أهداف سلوكية محددة لتجعل العاملين أكثر كفاءة وفاعلية في وظائفهم.	تتلاءم الأهداف مع حاجة الفرد والمجتمع بصفة عامة	من حيث الأهداف
محتوى البرنامج التدريبي محدد تبعاً لحاجة العمل الفعلية.	محتوى عام	من حيث المحتوى
قصيرة	طويلة	من حيث المدة
أسلوب الأداء والمشاركة	أسلوب التنقي للمعارف الجديدة	في الأسلوب
معلومات ومعارف و مهارات	معارف ومعلومات	المكاسب

### ويستنتج من ذلك

- الوقت المحدد للتدريب قصير جداً، خاصة المحتوى المطلوب لعلوم اللغة العربية، والذي يحتاج لسنوات من التعليم الأساسي والثانوي.
- في المراحل التعليمية، غالباً ما يكون طالب العلم متفرغاً لتلك المهمة، عكس الأمر في العملية التدريبية، حيث يكون المشارك غير متفرغ، حتى أثناء حضور البرنامج، إضافة لمسؤولياته الاجتماعية.
- لوحظ، في الوثائق العربية، مساحة غير مقبولة من الأخطاء اللغوية.
- ولذا سيكون التركيز- في البرنامج المذكور- على أهم القواعد الإملائية، بهدف عرض وثيقة رسمية خالية من الأخطاء الإملائية، محددة المعاني المستهدفة من الوثيقة.

### المنهجية الحديثة للبرنامج:

استخدام التفكير الابتكاري في الدقة الإملائية وأساليب التدريب عليه  
يحسب كثير من مصممي البرامج التدريبية، أن حلقة دقة الصياغة في برامج الصياغة الإدارية والفنية من الحلقات المحدودة

الفاعلية، وأنه ينحصر في حدود رسم الكلمة رسماً صحيحاً، ليس غير !!  
يبد أن الأمر يتجاوز هذه الغاية بكثير. إذ ثمة غايات أبعد وأوسع من وقف دروس الإملاء على رسم الكلمة الرسم الصحيح، وإنما هو إلى جانب هذا العون للمشاركين على إنماء لغتهم وإثرائها، وتربية قدراتهم الثقافية، ومهاراتهم الفنية، فهو وسيلة من الوسائل الكفيلة التي تجعل المشارك قادراً على كتابة الكلمات بالطريقة التي اتفق عليها أهل اللغة، وأن يكون لديه الاستعداد لاختيار المفردات ووضعها في تراكييب صحيحة ذات دلالات واضحة.

إضافة إلى ذلك، فإن الخطأ الإملائي للكتابة الرسمية، قد يؤدي إلى التباس المعنى المقصود سواء بحسن نية، أو بسوء نية، وفقاً للأمثلة التالية:

- "استلمت مبلغاً وقدره....."
- فهل استخدام كلمة استلمت تعني لغويًا الاستلام فعلاً!!!!
- وما هو الفرق اللغوي بين كلمة استلمت، وكلمة تسلمت ؟
- "سلم الحاضرين السيد مخلص، مبلغاً وقدره....."
- من أخذ ومن أعطى!!!!
- وضع الفرق بين كلا من العبارات الآتية، وما أهمية وضع الفاصلة في المكان المناسب:  
العفوعنه مستحيل ينفذ فيه الحكم بالإعدام.  
العفوعنه، مستحيل ينفذ فيه الحكم بالإعدام.  
العفوعنه مستحيل، ينفذ فيه الحكم بالإعدام.

#### في محاضر التحقيق، ما هو الفرق بين:

- س: هل تعتقد أن سعيد قد ارتكب الجريمة ؟
- ج: لا أعتقد أن سعيد قد ارتكب الجريمة.

#### أو يمكن تزوير تلك الشهادة!!!!

- ماذا لو أضيفت الفاصلة في الإجابة كالتالي:
- ج: لا، أعتقد أن سعيد قد ارتكب الجريمة.

#### وما هو الفرق بين:

- سئل المتهم فأجاب:.....
- سئل المتهم ثم أجاب :.....
- سئل المتهم وأجاب:.....

كما أن من الملاحظ تدني الدقة الإملائية للإنسان العربي، وأن العملية التعليمية، والجهود المبذولة من أساتذتنا الأفاضل لتقواعد الإملاء، انخفض تأثيرها فلم تعد تقدم النتائج المطلوبة، بعد انتهاء فترة التعليم الأساسي والدخول في مرحلة التعليم الفني والجامعي، وإهمال الاهتمام اللغوي، أو الاعتماد على لغات أجنبية، في تلك المرحلة التعليمية، مما أدى إلى شيوع الأخطاء اللغوية.

#### والدليل على ذلك ما يلي:

- قلة الاهتمام باستخدام علامات الترقيم، مما يؤدي لاحتمالات تغيير مدلول النص الرسمي، كما سبق إيضاحه في الأمثلة السابقة.

- الاستخدام غير الصحيح للهمزة في الكلمة.
- عدم التفرقة بين همزة القطع والوصل مما يؤدي إلى إهمالها، وقد يكون ذلك بتوجيه رسمي.
- سوء الاستخدام والدقة الصحيحة للهمزة المتوسطة والمتطرفة .
- عدم التفرقة بين الهاء المربوطة والتاء المربوطة، والتاء المفتوحة والتاء المربوطة.
- الأخطاء الشائعة في كتابة الأرقام بالحروف.
- الاستخدام الخاطئ لحروف الجر، أو الإفراط في استخدامها دون مبرر.
- أخطاء استخدام الألف اللينة.
- الخلط بين حرفي الضاد والطاء.
- الخطأ في رفع ونصب وجر الاسماء.

#### وهناك الكثير من تلك الأخطاء الشائعة والمنتشرة، والتي سيكون من نتيجتها:

- الأخطاء في استرجاع المعلومات إلكترونيًا، وفي مجال المعلومات الأمنية مثلًا، قد يؤدي ذلك إلى صعوبة الاسترجاع الإلكتروني لمعلومة أمنية هامة.
- المظهر غير الملائم عند صياغة الوثائق الرسمية، خاصة تلك الوثائق التي تعرض على كبار الشخصيات، والتي لا يصح أن تشوبها أي أخطاء.
- ويمكن أن يتم علاج تلك الصعوبة الشائعة للأخطاء الإملائية، بربط بعض قواعد الإملاء بالنطق الصحيح الذي يتميز به الإنسان العربي، مما يساعد على سرعة استرجاع القواعد اللغوية السابق تخزينها في الذهن. ويتم التطبيق العملي على ذلك من خلال ورش العمل.

#### برنامج صياغة الوثائق الرسمية باللغة العربية

##### أهداف البرنامج:

- استخدام التفكير الإبداعي لحل مشكلات الصياغة الوظيفية.
- التعرف على أنواع ومواصفات الصياغة الوظيفية.
- تطبيق معايير ومواصفات الصياغة الوظيفية.
- قواعد التدقيق السليم للمراسلات لضمان الصحة المعلوماتية واللغوية.
- القدرة على الصياغة الفعالة لكافة أجزاء العمل الكتابي.
- التغلب على مشكلات الدقة الإملائية والنحوية في اللغة العربية.
- عدم الاعتماد على نصوص تقليدية، لا تتعامل مع المتغيرات الواقعية، والتقنية الحديثة في الاتصالات المكتوبة.
- تطوير مختلف النماذج المستخدمة في الصياغة الوظيفية.
- تجنب الأخطاء اللغوية الشائعة في الكلام والكتابة.
- التمكن من تحقيق الهدف وتعليمه للآخرين لتنفيذه.

##### قائمة محتويات البرنامج

- تقديم البرنامج
- المشكلات التي تعترض الصياغة الوظيفية

- الابتكار والإبداع وتطوير الصياغة الوظيفية
- أسس الصياغة الوظيفية
- الدقة النحوية والإملائية للصياغة الوظيفية:
  - علامات الترقيم والوقوف
  - أشكال الحروف وأقسام الكلام الجمل
  - تذكير العدد وتأتيته وتمييزه
  - أسماء الإشارة والأسماء الموصولة
  - الألف اللينة في آخر الأسماء والأفعال والحروف
  - أدوات الاستفهام
  - قواعد الهمزة (الوصل والقطع، المتوسطة، المتطرفة)
  - زيادة بعض الأحرف
  - إعراب الاسماء والأفعال ونائب الفاعل والمفعول به
  - كان وأخوتها وإن وأخوتها
  - حروف الجر وحروف العطف
  - الأخطاء الإملائية الشائعة
- الرسائل الخارجية والداخلية
- الشروط الشكلية للصياغة الوظيفية
- مهارات الصياغات الأسلوبية لأنواع وأجزاء العمل الكتابي
- كتابة وصياغة التقارير
- صياغة المذكرات الرسمية
- صياغة محاضرات الاجتماعات
- المراجعة الأسلوبية للصياغة الوظيفية

#### تطبيقات وحالات ومختبر عملي:

- أولاً: ورش عمل، " عرض وثائق واقعية: لتدقيقها لغوياً، وتحديد الأخطاء الواردة بها"
- ثانياً: حالات وتطبيقات عملية للمهارات الإملائية العربية
- ثالثاً: حالات وتطبيقات عملية للصياغة الفنية للوثائق الرسمية (التقارير والمذكرات الرسمية)
- رابعاً: مختبر إعداد وصياغة وعرض التقارير.
- خامساً: تطبيقات إملائية يومية.

#### أساليب التدريب المتبعة في البرنامج

- 0 إجراء اختبار لقياس المستوى اللغوي، قبل التدريب، وأيضاً في نهاية التدريب؛ لقياس مدى التقدم في اكتساب المهارات اللغوية.
- 0 عرض تقديمي مبسط لمختلف محتويات البرنامج.
- 0 التطبيق العملي للمشاركين:
- تطبيقات فردية للمشاركين.

- تقسيم المشاركين لمجموعات عمل، في حدود أربعة مشاركين لكل مجموعة.
- التقييم التبادلي لأداء المجموعات، على أن يكون في صورة مسابقات بين المجموعات.
- O التطبيق العملي على كافة محتويات البرنامج:
- القواعد الإملائية اللازمة لصياغة الوثائق الرسمية.
- الصياغة الفنية للوثائق الرسمية على مختلف أنواعها.
- O التدريب الإملائي اليومي للمشاركين.
- O نشاط المسابقات التدريبي.
- O تدقيق نماذج من بعض الوثائق الرسمية الخاصة بالمؤسسة.

### القياس التقييمي قبل البرنامج وبعده:

ويهدف إلى:

- قياس مستوى المشاركين فيما يختص بقدراتهم اللغوية وصياغة الوثائق، قبل بداية البرنامج، للتخطيط الدقيق لسير البرنامج، ويفضل أن يتم ذلك قبل بداية البرنامج بفترة ملائمة، لتحديد نقاط الضعف والقوة، خاصة القواعد اللغوية.
  - متابعة مدى تقدم المشارك أثناء التدريب، وعلاج أي ثغرات يتم اكتشافها.
  - قياس النتائج المحققة بدقة، في نهاية البرنامج ومدى العائد من العملية التدريبية.
- وفيما يلي بعض المؤشرات عن أحد البرامج التدريبية الذي أقيم في القاهرة:

عدد المشاركين	التقييم
- تقييم قبل التدريب	
٪٤٨	من ١٢ إلى ٢٠ ٪
٪٤٠	من ٢١ إلى ٣٠ ٪
٪١٢	من ٣١ إلى ٤٠ ٪
- تقييم بعد التدريب:	
٪١٥	من ٥١ إلى ٦٠ ٪
٪١٠	من ٦١ إلى ٧٠ ٪
٪٣٠	من ٧١ إلى ٨٠ ٪
٪٤٥	من ٩١ إلى ٩٥ ٪

### ملاحظات على نتائج التقييم القبلي والبعدي:

- من الخطأ الاعتقاد أن البرنامج التدريبي، محدد المدة - عشرة أيام تدريبية - يستطيع أن يعطي علوم الإملاء، والتي يقضي فيها طالب العلم عدة سنوات.
- لذا، فإن ما يقوم به البرنامج، ماهو إلا استرجاع ذهني، للجهود الكبيرة التي تفضل بها أساتذتنا الأفاضل - أكرمهم الله - في خلال سنوات عديدة في مرحلة التعليم الأساسي والثانوي.
- كما لا يجب أن نغفل فضل القرآن الكريم، في تكين مخزون ذهني ثري، في قواعد اللغة العربية.
- أن تلك البيانات المقدمة، لا تمثل إلا شريحة محدودة جداً، من مشاركي أحد البرامج التدريبية .
- إن المهارات اللغوية لموظفي المؤسسات، ليست بالمستوى اللائق ؛ مما يؤدي إلى شيوع الأخطاء الإملائية في الوثائق الرسمية، ويمتد

- تأثيره بالسلب على أمن وسلامة المعلومات الواردة بتلك الوثائق، إضافة إلى التأثير الخطير على مهابة واحترام ودقة اللغة العربية.
- الحاجة الى بحوث علمية ميدانية، على مستوى أكبر وأشمل، لتحديد الواقع الدقيق لهذه المشكلة، وبالتالي العمل على تقديم الحلول الجذرية؛ لاستعادة لغتنا العربية أسسها الصحيحة في المؤسسات الحكومية والاقتصادية.
- ضرورة أن تشمل المناهج التعليمية للغة العربية، الصياغة الفنية للوثائق الرسمية، مثل التقارير ومذكرات العمل ومحاضر الاجتماعات الرسمية. وقد يكون ذلك في مرحلة التعليم الثانوي.

### التطبيق اليومي الفردي للمشاركين:

- ويهدف هذا النشاط إلى:
- التقييم اليومي للمشارك.
- المتابعة اليومية للملاحظة مدى استيعابه لموضوعات البرنامج، والقدرة على التطبيق العملي.
- يشمل هذا النشاط، القواعد الإملائية وصياغة مختلف أنواع الوثائق الرسمية، كالتقارير وغيرها.

### التدريب الإملائي اليومي للمشاركين

- ويهدف هذا النشاط إلى:
- التدريب على رسم الحروف والكلمات رسماً صحيحاً مطابقاً لما اتفق عليه أهل اللغة من أصول فنية تحكم ضبط الكتابة.
- تذليل الصعوبات الإملائية التي تحتاج إلى مزيد من العناية، كرسم الكلمات المهموزة، أو المختومة بالألف، أو الكلمات التي تتضمن بعض حروفها أصواتاً قريبة من أصوات حروف أخرى، وغيرها من مشكلات الكتابة الإملائية.
- تدريب موظفي المؤسسات على تحسين الخط، مما يساعدهم على تجويده، والتمكن من قراءة المفردات والتراكيب اللغوية، وفهم معانيها فهمًا صحيحًا.
- يتكفل درس الإملاء بتربية العين عن طريق الملاحظة، والمحاكاة من خلال الإملاء المنقول، وتربية الأذن بتعويد الموظفين حسن الاستماع، وجودة الإنصات، وتمييز الأصوات المتقاربة لبعض الحروف، وتربية اليد بالتمرين لعضلاتها على إمساك القلم، وضبط الأصابع، وتنظيم حركتها.
- أضيف إلى ما سبق كثيراً من الأهداف الأخلاقية، واللغوية المتمثلة في تعويد موظفي المؤسسات على النظام، والحرص على توفير مظاهر الجمال في الكتابة، مما ينمي الذوق الفني عندهم. أما الجانب اللغوي فيكفل مد الموظفين بحصيلة من المفردات والعبارات التي تساعدهم على التعبير الجيد مشافهة وكتابة.
- ومن المفيد أن يقوم المدرب، بإقناع المشاركين في البرنامج التدريبي، بأهمية هذا النشاط التدريبي، كي يتعرف الموظفين على مواطن الضعف اللغوي لديهم، على أن يكون هذا النشاط في ختام كل يوم تدريبي.
- كما يجب على المدرب بعد تقييمه لدرس الإملاء للمشاركين، مناقشة الأخطاء اللغوية معهم علانية في اليوم التالي - دون إشارة لاسم المشارك - وتوجيههم للاحتفاظ بحالات الإملاء لكل منهم؛ لمتابعة مدى التقدم في الدقة الإملائية.

### نشاط المسابقات التدريبي:

- يعتبر نشاط المسابقات، من أهم الأنشطة التدريبية في البرنامج، ويتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات عمل لتنفيذ المهام التدريبية الآتية:
- نشاط التطبيقات والحالات التي تنفذها فرق العمل.
- تنفيذ نشاط المسابقات بين المجموعات.

من الملاحظ، أن الاهتمام بالحلقات التدريبية الخاصة باللغة العربية، ليست بالدرجة المناسبة، لذلك اعتمدنا في هذا البرنامج على نشاط المسابقات بين المجموعات، بعد التطبيقات الفردية والجماعية، مع تسجيل النقاط الناتجة من كل مسابقة، وتعليقها على لوحة ظاهرة للمشاركين، وفي نهاية البرنامج، يتم تحديد المجموعة الفائزة بالمسابقة والتي قامت بتحصيل العدد الأكبر من النقاط، والترحيب بهم وتحفيزهم ضمن نشاط ختام البرنامج. وقد أدى ذلك النشاط إلى ما يلي:

- الاستفادة من ظاهرة الاهتمام بالمسابقات.
- الحماس المتزايد بحالات المسابقات؛ لمعرفة القواعد اللغوية السليمة، أحياناً من المادة العلمية، وأحياناً عن طريق البحث الإلكتروني من مواقع اللغة العربية بالإنترنت، مما دفعهم للتعلم من القواعد اللغوية بشكل ساعد على تحقيق البرنامج لأهدافه المرجوة.
- خلق جو من المرح والمتعة بين مجموعات العمل، أثناء تنفيذ كل حالة، وأيضاً بعد إعلان نتيجة كل حالة من حالات المنافسات، وبالتالي البعد عن مشاعر الملل التي تصاحب بعض البرامج التدريبية. وبالتالي يعتبر هذا النشاط من أهم الأنشطة التدريبية والتي ساعدت على تحقيق البرنامج لأهدافه في فترة وجيزة.

### تدقيق نماذج من بعض الوثائق الرسمية

- ويمثل هذا النشاط التدريبي، أهمية كبيرة للمشاركين، حيث يقدم لهم نماذج - غير هامة أو سرية - من الواقع الفعلي للمشاركين مقدمة من مؤسساتهم، ويهدف هذا النشاط إلى:
- التعرف على أسلوب المؤسسة التابع لها المشارك، من أسلوب تصميم الوثائق الرسمية، والطريق لتطوير النماذج بما يتماشى مع التطوير التكنولوجي للمؤسسة.
- تطوير الصياغة الفعالة لمختلف أشكال الوثائق الرسمية - التقارير، المذكرات، وغيرها - بما يتفق مع الصياغة الفعالة لأهداف تلك الوثائق، ثم إعادة صياغة تلك الوثائق بالإسلوب العلمي والعملية السليم.
- التعرف على ما قد يوجد من أخطاء إملائية شائعة، وبيان كيفية تدقيقها وفقاً لقواعد اللغة العربية الصحيحة.
- قيام الرؤساء والمدبرون، بتوجيه مرؤوسهم لاتباع القواعد اللغوية والفنية والشكلية الصحيحة، مما ينمي مهاراتهم في ذلك الأمر.

### مقترحات وتوصيات الباحث:

- دعم المجلس الدولي للغة العربية، في مؤتمره الدولي السادس للغة العربية، قضية الاهتمام باللغة العربية في كافة المؤسسات الحكومية والاقتصادية.
- إشراف المجلس الموقر، على تنفيذ بحث علمي متكامل، من عينات مختلفة من الدول العربية في مؤسسات حكومية واقتصادية، للوقوف على مدى التطبيق العلمي الصحيح لقواعد اللغة العربية.
- تنفيذ برامج تدريبية بإشراف فني من المجلس الموقر، بهدف رفع المهارات السليمة للغة العربية للعاملين في المؤسسات الحكومية والاقتصادية.
- التوصية بإدراج صياغة الوثائق الرسمية بمختلف أشكالها - التقارير والمذكرات وغيرها - ضمن المناهج التعليمية للغة العربية في المرحلة الثانوية التعليمية.
- لولحظ أن بعض خبراء التدريب يستبعدون الموضوعات الخاصة بالدقة اللغوية في برامج صياغة التقارير والمذكرات الرسمية، وقد يكون ذلك لعدم الاقتناع بأهمية تلك الجلسات التدريبية، أو قد يكون لضعف مهاراتهم بذلك الأمر.
- لذلك، نترح على المجلس الموقر، التواصل مع الأجهزة الحكومية والمؤسسات الاقتصادية، والتي تقوم - ضمن خطتها التدريبية - بتنظيم برامج لصياغة الوثائق الرسمية، بضرورة احتواء تلك البرامج، على موضوعات تخص الدقة الإملائية اللغوية.

## المراجع العلمية

- فخر الدين عامر: طرق التدريس الخاصة باللغة العربية، عالم الكتب، القاهرة ٢٠٠٠
- محمد رجب فضل الله: الكتابة الوظيفية وتطبيقاتها، عالم الكتب، القاهرة ٢٠٠٨
- محمد فتحي المعداوي: الإدارة المكتبية الحديثة، مكتبة عين شمس، القاهرة ٢٠٠٢
- محمد فتحي المعداوي: تنظيم الوثائق بالأجهزة الحكومية بسلطنة عمان، معهد الإدارة العامة، مسقط ١٩٩٥