

كيف نجعل من التقرير وسيلة اتصال ناجحة ؟

تعرضنا فيما سبق للقواعد التي يتعين على كاتب التقرير الأخذ بها عند كتابة التقرير . ولكن هل تكفي هذه القواعد لتحقيق التقرير الجيد ؟

للرد على هذا السؤال - لا بد أن نأخذ في الاعتبار العوامل المؤثرة في التقرير فلا يكفي أن تكون المعلومات جيدة والقواعد واضحة بينما كاتب التقرير ذاته ليس على مستوى الكفاءة المناسبة . كذلك قد يكون الكاتب على مستوى مقبول من الكفاءة والمعلومات جيدة والقواعد متبعة ، إلا أن وقت الرئيس المقدم له هذا التقرير يضيق بشكل لا يمكنه من القراءة الجيدة ، بسبب كثرة التقارير المعروضة عليه .

لذلك وحتى يمكن توفير الظروف المواتية التي تهيئ الجو المناسب ، الذي يسمح بالاستفادة من التقرير باعتباره وسيلة اتصال لها قيمتها الكبيرة في الأعمال الإدارية وغيرها - التي تؤثر تأثيراً مباشراً في مستوى النجاح الذي يحققه التقرير - فلا بد أن نتعرف على العوامل المؤثرة في تحقيق الظروف المناسبة .

به أولاً : الكاتب الجيد :

إن أي فرد يتعرض للقيام بعمل يخشى أن يفشل فيه ، لا يمكن أن يحقق المستوى المناسب في أدائه ولذلك فإذا كان على الكاتب البدء في كتابة التقرير فلا بد أن يبدأ وهو في حالة ذهنية مناسبة .

أما إذا كان في حالة غير مناسبة فإن من المحتمل أن يخفق في الكتابة حيث لن يحسن شرح الحقائق التي يعرضها في التقرير ، أو يسجلها بمستوى أقل من الدقة المطلوبة . وبذلك لن يحقق التقرير الفائدة المرجوة منه .

كذلك إذا نظر إلى التقرير على أنه عمل روتيني يعطل كاتبه عن عمله الأصلي فإن ذلك لن يساعد إطلاقاً على تنمية قدرة الكاتب في كتابة التقارير . وهذا قد يسبب له مشكلات كثيرة مع رئيسه أو الإدارة العليا .

فالتقارير إذا أحسنت كتابتها إنما تدل على حسن الإدراك والقدرة على التحليل . واستنباط النتائج من كومة الحقائق التي تم جمعها . كذلك فإنها تدل على تمكنه من اللغة بحيث يمكنه شرح أفكاره والتعليق على الأرقام الصماء التي يتناولها . وكل هذا يعطي فكرة حسنة عن كاتب التقرير لدي إدارته .

وهناك عدة أسئلة يمكن أن يطرحها الكاتب على نفسه للتعرف على نقاط الضعف التي تحول بينه وبين كتابة التقرير الجيد :

- ألا يمكنك التدريب على التفكير المرتب ؟
- هل تخشى أن تفشل في كتابة أفكارك بتتابع منطقي لشرح موضوع التقرير ؟
- ألا يهملك أن تعرض أفكارك في شكل متتابع منظم ؟

من الطبيعي أن كاتب التقرير إذا تعرف على نقطة ضعفه فإنه يكون على بداية الطريق لأن يصبح كاتباً جيداً ، إذ أن كتابة التقرير في حد ذاتها ما هي إلا نشاط نهائي . حيث أن الحل الذي يتوصل إليه الكاتب لحل المشكلة التي سيتناولها لا يأتي إلا من خلال : خبرته في جمع الحقائق والمعلومات ، التنظيم المنطقي الذي يتبعه في عرضها ، والدقة في إعدادها وتجهيزها ... إلخ.

على ذلك ، فإن المهارة في كتابة التقرير تعني أن الكاتب قد حقق :

- السيطرة الدقيقة على فن جمع المعلومات .
- اكتساب عادة التفكير المنظم منذ بداية معالجة المشكلة إلى نهاية الحل المقترح.

- القدرة على العرض المنمق بالعبرة الواضحة الدقيقة .

وهذا يعني باختصار أننا قد حققنا الكاتب الجيد الذي يزاول كتابة التقارير على أساس عقلي منظم .

وفيما يلي العبارات التي يمكن أن يتميز بها الكاتب الجيد :

١- المهارات التحليلية ، بحيث يمكنه تحديد أبعاد المشكلة بوضوح تام ، والعوامل المسببة لها وتحديد هذه العوامل مما يساعده على الوصول إلى الأدلة المؤيدة لأثر هذه العوامل في ظهور المشكلة . كذلك تحديد ما يمكن أن يذكره بالتقرير وما يتركه جانباً .

٢- مهارة البحث ، إذ أن الحصول على المعلومات والحقائق اللازمة للتقرير تتطلب الجهد والطاقة اللازمة لاستطلاع المصادر المختلفة للبحث .

٣- مهارات التقييم ، فالبحث يتطلب تقييم مصادر المعلومات وما تقدمه من أدلة وأسانيد حتى يمكن اختيار ما يتعلق منها بموضوع التقرير وإغفال ما لا يناسبه . يأخذ بالأدلة المهمة ويترك غيرها . يتعرف على العلاقات الواضحة بينها ويصل عن طريقها إلى النتائج المنطقية المترتبة على هذه العلاقات .

٤- الموضوعية والحيدة ، حتى لا تؤثر اتجاهاته وآراؤه على نتائج البحث التجريبي . إذ من المهم أن يحتفظ بسيطرته الكاملة ، حتى لا ينحاز لأفكاره السابقة على التجربة.

٥- التنبؤ باتجاهات القارئ ، فالقارئ هو طرف الاتصال " المستقبل " ولذلك فلا بد من تفهم الكاتب لوجهة نظر القارئ بحيث يعطيه ما يمكن أن يغطي الاحتياجات التي يرغب في الحصول على معلومات تغطيها .

٦- دقة الكتابة ، من حيث سلامة الأرقام التي يعرضها . وأن يعني ما يقول ، من حيث اختيار الكلمات المناسبة ، التي تؤدي إلى استيعاب القارئ لما يقرأه^(١).

٥٥ ثانياً : وقت الرئيس "القارئ" :

إن قارئ التقرير يهتم أساساً بأن يحصل على المعلومات اللازمة بأعلى كفاءة وفي أقل وقت . فإذا أخذنا في الاعتبار أن أي فرد له وقت محدود **Span of time** لا يمكنه زيادته إلا على حساب قدرات أخرى ، لعرفنا لماذا يشكو الرؤساء من كثرة التقارير التي يتعين عليهم قراءتها لاتخاذ قرار بشأنها .



(١) انظر ملحق (٢).

وعلى ذلك ، وحتى يحقق التقرير الكفاية المطلوبة فلا بد أن يصاحب كتابة التقارير - وفق قواعد سليمة وبمعرفة كاتب جيد - تخفيض عدد التقارير المعروضة على الرئيس إلى أقل حد ممكن.

وفيما يلي بعض العوامل المساعدة لتحقيق هذا الاتجاه :

١- أن يعرض على الإدارة العليا التقارير التي تمس السياسات العامة للجهة أو الهيئة وفي الحالات الطارئة أو ذات الأهمية الكبيرة . بحيث يؤدي تفويض السلطة إلى إعطاء صلاحيات للمنفذين تتيح لهم حرية التصرف مما يؤدي إلى تخفيض مرات لجوئهم للإدارة العليا ورفع التقارير إليها .

٢- يكون الرئيس بمكتبه فريق عمل متخصص (سكرتارية متخصصة) من مسؤولياته تلخيص التقارير الواردة وإبداء الرأي عليها بحيث يكون أمام الرئيس فرصة الاختيار بين الرأيين ومناقشتها موضوعياً بما يؤدي إلى وصوله للقرار الرشيد . على أنه يتعين تحديد مستوى محدد للتقارير التي يتعين للرئيس النظر فيها .

٣- إذا كانت التقارير مرفوعة من مستويات رئاسية لا تتصل مباشرة بالإدارة العليا فلا بد أن تصل إليها مشفوعة برأي الرئيس الأعلى . حتى لا تكون هناك فرصة لوصول تقارير إلى الإدارة العليا كان يمكن البت فيها بمعرفة مستويات رئاسية أدنى .

٤- إذا لم يكن للرئيس سكرتارية متخصصة فإن مهمة تلخيص التقرير في هذه الحالة تقع على عاتق سكرتير المكتب ويجب أن يعد للقيام بهذه المهمة مسبقاً.

٥- من الضروري أن تراجع الجهة - بين الحين والآخر - التقارير التي تطلبها ونوعيتها وهل هي لازمة لتحقيق الرقابة على نتائج الأعمال فيها .

حتى لا يكون هناك تكرار أو ازدواج في التقارير المطلوبة عن الإدارات.
ومن ثم يزداد عبء النظر فيها على الإدارة العليا .

فإذا أخذنا في اعتبارنا أثر هذه العوامل في تخفيض الوقت اللازم لقراءة التقارير المعروضة على الرؤساء لأمكن لنا أن نرفع من كفاية التقارير باعتبارها وسيلة اتصال ذات أثر فعال في الأعمال الإدارية والتجارية .

٥ ثالثاً : تذكر عند كتابة التقرير الكتابة بأسلوب واضح :

العبارات الصحيحة أو أسلوب التعبير **Phrasing** الكلمات الصحيحة وسر الأسلوب الجيد في الكتابة الذي يعبر عن مقاربتك للكتابة هو أن تكون هذه الكتابة مماثلة تقريبا لكلامك، أي أن تكتب ما يمكن أن تتكلم به، يجب بالطبع أن تتجنب العبارات والكلمات العامية، لكن المادة قد تكون صعبة القراءة في حال استعمال العبارات والكلمات الصعبة التي قد لا يكون القارئ معتاداً عليها.

قد يجد الكثير منا أنه من السهل التكلم بوضوح، والتعبير عن الحجج بطريقة جيدة التنظيم والبنية، ولكن عندما نأتي لوضع هذا الكلام على الورق نشعر بحاجة مفاجئة لإعطاء القارئ انطباعات جيدة ومؤثرة من خلال الكلمات الطويلة والجمل المعقدة، وهذا ما يمكن أن يشكل خطراً في التقرير لأنه قد يعوق إيصال رسالته، وبالتالي يفقد التقرير الوضوح والتأثير.

الأسلوب الإجمالي في الكتابة :

تذكر أنك تكتب التقرير للقارئ وليس لنفسك، لذا يجب عليك أن توافق «أو تكيف» أسلوبك الطبيعي في الكتابة مع ما يلائم القارئ، وهذا قد يتطلب في الكثير من الأحوال القليل من التغيير، أو لا يتطلب أي تغيير على الإطلاق، ولكن يجب عليك أن تفكر في الأمر لأنه في بعض الأحيان لا يكون القراء مماثلين لك في التفكير.

لنفترض على سبيل المثال أنك تكتب تقريراً موجهاً الى مجلس الإدارة في الشركة أو المؤسسة التي تعمل فيها، وإلى أعضاء هذا المجلس، وعدده يفوق العشرة مثلاً، هنا تسمح لك قواعد الحديث في اللغة باستعمال ما لم يكن بالممكن استعماله وفقاً للقواعد التقليدية في اللغة.

ولكن لو كان أعضاء مجلس الإدارة من الجيل القديم، فربما يكون موقفهم من اللغة واستعمالاتها تقليدياً وهكذا، وإذا رغبت في موافقتهم على تقريرك عليك الالتزام بالقواعد التقليدية للغة.

هذا لا يفرض عليك تغيير أسلوبك في الكتابة كلياً، بل يفرض فقط أن تكيف تقريرك بما يلائم هؤلاء القراء، وهنا قد يكون عليك تكيف أو موافقة استعمالك للغة بما يلائم كل عضو في مجلس الإدارة، وربما قراء آخرين في الشركة أو المؤسسة أو خارجها.

ونماذج هؤلاء القراء هي:

الأشخاص الذين يفضلون الأسلوب الحديث في كتابة اللغة.

الأشخاص الذين لا تكون لغة التقرير هي لغتهم الأم.

الأشخاص الذين لديهم صعوبة في القراءة.

استعمال اللغة العادية:

إذا لم يكن قراء تقريرك ضمن إحدى الفئات المذكورة سابقاً، يمكنك الاكتفاء باستعمال اللغة العادية والأسلوب السهل، وهذا لا يعني استعمال اللغة العامية، بل يعني مثلاً بدلاً من استعمال كلمة «الإناث» التقليدية، يمكنك استعمال كلمة «البنات» من العامية والعادية.

كذلك من الطبيعي اختصار بعض الكلمات أو جمعها معاً «ما يعرف بالترخيم، أو حذف بعض الحروف» لأنه يسهل القراءة خاصة إذا كان يتوافق

مع الكلام العادي، ولكن يجب تجنب هذا الأسلوب إذا كان القراء من الجيل القديم الذي يفضل اللغة التقليدية.

من ناحية أخرى يميل بعض الأشخاص لسبب ما إلى استعمال كلمات وعبارات محددة في تقاريرهم، لا يكون لها أي استعمال في الحياة الواقعية، ويكون تأثير ذلك أن يصبح التقرير مثل تقرير الشرطة الذي يستعمل كلمات وعبارات جافة.

أمثلة من الاختصار والترخيم :

العبارة المختصرة

فيما يخص.....

في هذه اللحظة من الزمن الآن

في حال حدوث.....

نتيجة لذلك..... وهكذا.

وهذا الأمر يتعلق بالأسلوب الفردي في الكتابة وليس بالكلمات الفردية، وكل ما عليك فعله هو أن تعلم كيف تبني مقاربة عامة للكتابة قريبة من الكلام المستعمل دون الوقوع في أي من اللغة العامية أو اللغة الصعبة. وعندما تتحدث في تقريرك عن نفسك وعن الآخرين تحدث بكلمة «أنا» و«أنتم» على التوالي، وإذا كان التقرير داخليا محضا يمكنك الاكتفاء بكلمة «نحن» وليس «أنا» وبدلا من القول مثلا: «إن توصية هذا التقرير هي شراء كذا وكذا»، يمكنك القول: «ننصح بشراء كذا وكذا».

من ناحية أخرى، ولتجنب التمييز بين النساء والرجال في كتابة الضمير في التقرير يجب عليك فعل ما يلي:

١- استعمال صيغة الجمع بدلا من القول مثلا: «يجب على كل موظف أن يتأكد من ترتيب مكتبه قبل ترك غرفة العمل، تقول: يجب على كل الموظفين والموظفات ترتيب مكاتبهم ومكاتبهن قبل ترك غرف العمل.

٢- استعمال كلمة «أنتم» بدلا من «أنت»، و«لكم» مثلا بدلا من «لك»، وهكذا دواليك.

٣- من ناحية أخرى، ولدى الرغبة في ذكر الأمثلة في التقرير يمكنك تحديد المثل بالشخص المعني بالذات، واستعمال الضمير الفردي مثل: هو أنت، هو، هي، الخ.

استعمال الأمثلة والقياس أو التشبيه:

عندما نتحدث إلى الآخرين وجها لوجه، يمكنك التوقف عن الكلام إذا لم يفهموا كلامك، بحيث يطلبون منك تكرار الكلام أمامهم، ولكن إذا كان هؤلاء الآخرون يقرؤون عن تقريرك لن تتوافر لديهم فرصة طلب إعادة الكلام إذا لم يفهموا عباراتك المكتوبة، لذلك يجب أن تتأكد من شرح وتفسير كل شيء قدر الإمكان، وأفضل الأدوات التعبيرية في هذا المجال هي الأمثلة والقياس. وفي بعض الأحيان قد تظن أنت أن أمرا أو موضوعا ما هو واضح وجلي أكثر مما هو عليه حقا بالنسبة للآخرين الذين قد لا يكون واضحا بالنسبة إليهم، وهنا وفي حال وجود أي شك لديك بعدم فهم الآخرين لما تقوله كتابيا يجب عليك استعمال الأمثلة، وهذا ليس سيئا بل هو ضروري، ولقد ذكرنا سابقا ضرورة تجنب اللغة الصعبة والمعقدة، واستعمال الأمثلة هو لهذا الغرض أيضا. أما القياس «بالمقارنة والتشبيه والاستعارة» فهو قيم جدا لشرح وتفسير الأفكار المعقدة، ويبدأ بالقول: «الفكرة هي مثل كذا وكذا تقريبا»، أو «كما لو أنها كذا وكذا» فإذا افترضنا أنك تريد شرح بنية إحدى الشركات أو المؤسسات باستعمال القياس يسمح لك بالقول: «تنظيم هذه

الشركة هو مثل الشجرة، حيث العمال والموظفون هم في الجذور والدوائر والأقسام في الجذع».

أسلوب التعبير:

بعد إتقانك الأسلوب العام في الكتابة تصبح في طور إنتاج تقارير مكتوبة بوضوح، ولكن يبقى من المهم استعمال العبارات الصحيحة والكلمات الصحيحة بما يطابق ذلك الأسلوب العام، وسوف نتحدث لاحقاً عن استعمال الكلمات الصحيحة، لكن دعنا ننظر أولاً في التعبير بالجملة والعبارات.

استعمال الجمل القصيرة والفقرات القصيرة:

هناك عدد من علماء البحث قضوا شهوراً في وضع معايير لما هو مقروء بالشكل الصحيح، بحيث تبلغك هذه المعايير مدى سهولة وصعوبة قراءة ما هو مكتوب بالنسبة للأشخاص، وقد يكون برنامج معالجة الكلمات في حاسوبك قادراً على إعطاء معايير مماثلة لسهولة أو صعوبة قراءة ما تكتبه. لكن وبدون التطرق إلى الكثير من التفاصيل، ثمة بعض الأشياء التي تأخذها كل هذه المعايير في عين الاعتبار، ومن بين هذه الأشياء الجملة وطول الفقرات.

الفقرات:

إذا قرأت كتاباً أو تقريراً يتضمن القليل من الفواصل أو بدون فواصل على الإطلاق، فذلك يدعو ذهنك إلى تفكير أقوى، وهكذا فإن تقسيم الكتابة إلى فقرات يساعدك على إعطاء بنية لما تقوله، وبدون هذه الفقرات قد يكون من الصعب على القراء تحديد بنية ما يفترض أن يقتنعوا به.

لذلك أيضاً يجب أن تبدأ كل فكرة جديدة وحتى لو كان على القراء صعوبة من قراءة الكثير من الفقرات، لكن ذلك أفضل من عدم وجود أي فقرات على الإطلاق، بالإضافة إلى ذلك إذا كنت تستعمل الحجم العادي من

الورق يجب أن تبقى الفقرات متباعدة، وأن تبقى السطور ضمن الفقرات متباعدة أيضاً.

الجمال:

الجمال الطويلة صعبة القراءة، وقد يبدو أسلوبك في الكتابة رتيباً إذا كانت كل جملة من الطول ذاته، لهذا من الأفضل اللجوء إلى التنوع، وهذا ما يجعل كلامك أكثر إثارة للاهتمام، ويضيف الامتلاء إلى ما تكتبه.

لكن يجب أن تهدف لأن يكون معدل الكلمات في الجملة الواحدة «٢٠» كلمة، وألا يزيد هذا العدد عن «٣٥» كلمة، وإلا وجب عليك اختصار هذه الجملة أو تفكيكها إلى جملتين أو أكثر.

نموذج: إليك مثلاً عن جملة طويلة، وعن كيفية اختصارها:
في حال غياب موظف أو موظفين في الدائرة عن العمل في الوقت ذاته سيصبح من الضروري لواحد أو أكثر من بقية الموظفين تغطية عمل الغائبين للتأكد من استمرار الوظائف الضرورية حتى عودة الموظفين الغائبين إلى عملهم.

الاختصار:

« إذا غاب موظف أو أكثر عن الدائرة يجب على الآخرين تغطية الوظائف الضرورية لهؤلاء حتى عودتهم ».

لا تستعمل الكلمات المبهمة:

قد يكون من الصعب تعريف ما هي الكلمات أو التعبيرات المبهمة، لكنها من أحد جوانب اللغة الخاصة المتعلقة بموضوع محدد، ومعظم الأشخاص يستعملون كلمات تكون معروفة وواضحة بالنسبة لهم، ومبهمة بالنسبة للآخرين مثل استعمال كلمة MS/Dos التي تعد مبهمة بالنسبة للذين لا يعرفون شيئاً عن الكمبيوتر.

وتتواجد الكلمات المبهمة لأنها حقاً مختصر مفيد، يستعمل بين الأشخاص الذين يعرفون موضوع الكلام جيداً، وإذا كنت متأكداً أن كل قرائك يقعون ضمن هذه الفئة «أي الذين يعرفون تماماً ما تتحدث عنه» يمكنك عندها استعمال الكلمات التي قد تكون مبهمة بالنسبة لغيرهم، وألا تستعملها مطلقاً في حال وجود أدنى شك لديك بأن القراء لن يفهموها، عندها يجب أن تجد كلمة أو عبارة بديلة يمكن للقراء استعمالها وفهمها.

قد يحدث من وقت لآخر أنك لا تتمكن من تجنب استعمال الكلمات المبهمة خاصة في التقارير الفنية، وفي هذه الحالة ومع احتمال عدم فهم القراء لهذه الكلمات يكون الحل إرفاق التقرير بسرد لتعريف الكلمات والمختصرات. من ناحية أخرى هناك بعض التقارير التي أصبحت متداولة الاستعمال إلى حد إنها أصبحت فعلياً دون معنى، وقد يشاهد القراء هذه التعبيرات مراراً وتكراراً في حياتهم إلى حد أنهم لا يستوعبون معناها، وعالم التجارة مليء بهذه التعبيرات مثل:

مواجهة حاجات الزبون أو المستهلك.

العديد من السلع والخدمات.

السلع النوعية.

هذه التعبيرات هي نموذج عن تعبيرات كثيرة التداول إلى حد أنها لم تعد تعطي المعنى الملائم، وحتى في حال وجود معنى لها فهي قد فقدت تأثيرها كلياً. وعبارة «السلع النوعية» مثلاً هي أفضل مثال على ذلك، حيث نسمع يومياً عنها دون أن نصدقها لأن الجميع يقول عن سلعه بأنها سلع نوعية أو مميزة. وهكذا كيف يمكن تجنب هذه العبارات التي أصبحت مألوفة؟ الجواب بسيط جداً، وهو استعمال العبارة التي تحمل «وزناً» أو «معنى» أو «تأثيراً» أكثر من العبارة المألوفة، وذلك باللجوء إلى الحقائق الثابتة، أو دعم هذه العبارات بالحقائق الثابتة.

وهكذا، وبدلاً من القول: «هذه السلعة تقي بحاجات الزبائن»، تقول: «على مدى السنتين الماضيتين أظهرت دراساتنا أن رضا الزبائن عن هذه السلعة يزيد عن ٩٧%»، أو «أن أكثر من ٨٥% من زبائننا يعودون مراراً لشراء هذه السلعة»، وبدلاً من القول: «العديد من السلع والخدمات»، تقول: «لديكم خيار سبعة عقود لسبعة أنواع من السلع يمكن موافقتها حسب الطلب».

اختيار الكلمات الصحيحة:

اختيار الكلمات الصحيحة هو الجانب النهائي في أسلوب الكتابة الذي يجب عليك أخذه بعين الاعتبار، وهنا نقول: إنه لا توجد كلمات صحيحة وكلمات خاطئة بالمعنى الدقيق، بل توجد مقاربات عامة لاختيار هذه الكلمات، وهكذا وفور فهمك لمبدأ هذا الاختيار ستجد أنه من السهل جداً اختيار أفضل الكلمات لتقريرك، وإليك بعض التوجيهات البسيطة في هذا المجال.

أ- استعمال الكلمات القصيرة حيثما أمكن:

الكلمات القصيرة أسهل من حيث القراءة، وهي تساعدك على تدفق الكتابة، قد تكون بعض الكلمات الطويلة ضرورية بحيث تستعمل من وقت لآخر، ولو بشكل قليل وربما نادراً، لكن هذا الاستعمال القليل للكلمات الطويلة يضيف تنوعاً إلى تقريرك، والمثل على ذلك هو استبدال كلمة «متطلبات» بكلمة «حاجة» أو «حاجات».

والكلمات الطويلة التي يتعرف عليها القراء بسهولة هي أفضل الكلمات الطويلة التي لم يعتادوا عليها، حيث إنه من الممكن مثلاً استعمال «موسوعة البحث» بدلاً من الاكتفاء بكلمة «البحث».

ب- استعمال صيغة الفعل المعلوم بدلاً من الفعل المجهول:

وهذا يعني جعل الفاعل في الجملة يؤدي الفعل بدلاً من أن يؤدي عنه بصيغة المجهول، فالقول: «إن سائق السيارة الأخرى ضربني» هو بصيغة

المعلوم، بينما القول: «ضربت من جانب سائق السيارة الأخرى» هو بصيغة المجهول، و الأفعال المعلومه تجعل الكتابة متحركة وديناميكية ومقروءة جيداً، ونأخذ مثلاً من تقرير واقعي لإحدى الشركات، فالقول: «سوف تدفع سلفة من تعويضات تقاعد الموظفين» هو قول بصيغة المجهول، بينما القول المماثل بصيغة المعلوم هو «سوف تدفع الشركة نسبة من تعويضات تقاعد الموظفين».

قد نحتاج في بعض الأحيان لاستعمال صيغة المجهول، ولكن بما أن هذه الصيغة تبطئ فهم القارئ للكلام يجب أن تحد من هذا الاستعمال قدر الإمكان، واليك بعض الأمثلة التي تحتاج فيها إلى استعمال صيغة الفعل المجهول: عندما يكون الفاعل مجهولاً بالفعل أو غير متصل مباشرة بالموضوع مثل: «تم تجهيز الآلة سنة ١٩٨٥م».

عندما تريد المراوغة في طرح المسائل مع إنها ليست فكرة جيدة في كتابة التقارير، فسوف تجد صيغة الفعل المجهول مفيدة لك.

استعمال الأسماء الواقعية غير المجردة:

استعمال كلمة «أداة الاتصال» هو استعمال لتعبير مجرد، أما استعمال كلمة «الهاتف» فهو استعمال لكلمة واقعية، والأسماء الواقعية تعطي القراء صورة بصرية في أذهانهم تؤدي إلى سهولة استيعاب الفكرة المرافقة للاسم. أما الأسماء التجريدية من ناحية أخرى تكون أكثر طولاً، بمعنى إنها عبارة عن كلمات أو عبارات طويلة يمكن إن تكون غامضة إلى حد بعيد مثل كلمة «الأوضاع» و «الأحوال» أو «النشاطات».

وفي بعض الأحيان يمكن استبدال الاسم التجريدي باسم واقعي، لكن غالباً ما تجد أن أفضل وسيلة لاستبعاد الأسماء التجريدية هي استبدالها بالأفعال، وإليك بعض الأمثلة:

يمكنك مثلاً استبدال عبارة «يجب أن أعبر عن خيبة أُملي» بعبارة «يجب أن أقول مدى خيبتني»، أو «كم أنا خائب».

ويمكنك استبدال عبارة: «نهدف إلى إزالة الأخطاء بالقول: «نسعى لنزِيل الأخطاء».

لا تستعمل الكلمات المتعجرفة أو المصطلحات القانونية:

ابتعد عن الكلمات المعقدة التي تعبر عن أسلوب متعجرف متعال خاصة إذا كانت قليلة الاستعمال، وتبدو متعجرفة بوضوح.

وعادة يكون بإمكانك إزالة هذه الكلمات من تعبيراتك من دون أي تغيير كبير في هذه الجمل أو التعبيرات، فبدلاً من القول: «ولا سيما أن الملحق يَصور»، يمكنك القول: «يَصور الملحق»، وفي بعض الأحيان قد يكون عليك إعادة بناء أو إعادة صياغة الجملة قليلاً، لكنه لن يكون من الصعب أبداً الاستغناء عن كلمات كهذه.

لا تستعمل الكلمات الجامدة الحيادية في تعبيرك:

سيكون تقريرك أكثر سهولة ومتعة للقراءة إذا نجحت في «حقن» بعض الحياة والنشاط في تعبيراتك، ولقد سبق ورأينا كيف يمكنك فعل ذلك بتبديل طول الجمل والعبارات، واستعمال صيغة المعلوم الخ.

وإليك أسلوب آخر في هذا المجال:

تجنب كلمات محايدة مثل «التغير» ، واستعمل بدلاً منها كلمات مثل «إلى الأحسن»، أو «إلى الأسوأ»، وبدلاً من الاكتفاء بالقول مثلاً «إن النظام الجديد لدوام العمل يؤثر في معنويات الموظفين» تقول في عبارة فاعلة بفعل ناشط «إن النظام الجديد لدوام العمل يضر بمعنويات الموظفين».

تجنب أو ابتعد عن حشو الكلام:

الحشو يعني استعمال كلمتين أو أكثر تعبر عن المعنى ذاته، مما يجعل إحداها غير ضرورية.

الانتباه إلى الكلمات الغامضة:

حاول إعطاء المعنى الذي تريده بوضوح دون غموض، حيث يمكنك التعبير عن أشياء كثيرة بعدة وسائل وأساليب رغم أن إحداها لابد أن يكون هو الأكبر وضوحاً.

لذلك يجب أن توضح معانيك وأغراضك لأنه عند الكتابة ليس من الضرورة أن تفهم القراء مباشرة ما تقصده، والاحتمال الكبير هو أن يقرءوا ما تكتبه بطريقة واحدة دون أن يدركوا أن ما تكتبه يمكن أن يعني شيئاً آخر. من ناحية أخرى يمكن تفسير بعض الكلمات المحددة بأكثر من أسلوب في الكتابة، بمعنى أن الكتابة تفسح المجال لأكثر من تفسير واحد، وهنا يجب أن تنتبه إلى وجوب أن يكون معنى ما تكتبه واضحاً بحيث لا يحتمل أكثر من تفسير واحد، ومن بين أكثر الكلمات غموضاً هي «قليلاً» و«تماماً» و«إلى حد ما».

❦ خلاصة الفصل :

لقد أنهينا هذا الفصل بالكلام عن أسلوب الكتابة من حيث المقاربة العامة والعبارات والجمل التي تستعملها والكلمات المنفردة التي تصيغ بها تلك الجمل والعبارات، وفور ممارستك وتطبيقك لهذه التوجيهات في الكتابة يصبح أسلوبك في الكتابة واضحاً ومقروءاً، وهاتان الميزتان يقدرهما كل قارئ. أما النقاط الأساسية التي بحثناها فهي:

الأسلوب الإجمالي في الكتابة:

استعمال اللغة العادية البسيطة.

استعمال الأمثلة والقياس.

أسلوب التعبير:

استعمال الجمل القصيرة والفقرات القصيرة.

عدم استعمال المصطلحات المبهمة.

عدم استعمال العبارات المألوفة أو المأثورة.

الكلمات:

استعمال الكلمات القصيرة.

استعمال صيغة الفعل المعلوم.

استعمال الأسماء الواقعية غير التجريدية.

الابتعاد عن الكلمات الجامدة الحيادية في التعبير.

الابتعاد عن حشو الكلام بالتكرار «كلمات مختلفة لمعنى واحد».

الانتباه إلى الكلمات الغامضة . على أنه يجب مراعاة النقاط التالية :

● قبل البدء في الكتابة ، حدد ما هو غرض التقرير وما يسعى إلى تحقيقه .

- تعرف على القارئ قبل كل شيء ، ما هي احتياجاته وما هي أسئلته التي تتوقعها ؟ حتى تجيب عليها .
- لابد أن يشعر القارئ أن التقرير قد حمل له ما يفيد في شكل جذاب يشده للقراءة.
- من الضروري أن تكون موضوعياً في كتابتك غير متحيز لإثبات صحة آرائك ، دقيقاً ، أميناً في عرض الحقائق .
- كن حريصاً على وقت القارئ ، قدم له الشكل المناسب من ناحية المظهر أو الموضوع . ضع له الملخصات في المكان المناسب ، مع استعمال الجداول والخرائط التوضيحية في موضعها .
- ليس المهم أن تكون واضحاً - فقط - في كتابتك للجميع ، وإنما المهم أن تكون واضحاً تماماً للقارئ الموجه إليه التقرير . ولذلك يتعين عليك أن:
- تتأكد من التابع المنطقي للأفكار .
- لا تغرق في التفاصيل واختصر في الكتابة . فالتفاصيل غير الأساسية مكانها الملاحق .
- راجع الأخطاء قبل الكتابة على الكمبيوتر وبعدها لتصحيح النص موضوعياً ولغوياً .

