

فن الرسالة

التطبيقات :

- تعريف الرسالة .
- أنواع الرسائل .
- نماذج على الرسائل الرسمية .
- كتابة الطلاب رسائل رسمية .

فن الرسالة

تعريفها :

الرسالة فن عربي قديم ، ما زال له دوره وأهميته . وتعرف الرسالة بأنها مكاتبة تصل بين الإنسان وغيره في شتى الأغراض التي تتطلبها الحياة ، والرسائل قد تكون خاصة بين الأفراد وتسمى شخصية (إخوانية) ، وقد تكون عامة مصلحة (رسمية) . وتعد كتابة الرسائل من أهم أنواع الاتصال الكتابي ، فهي أكثر أنواع النشاط الكتابي شيوعاً ، وقلم لا يكتب إنسان رسالة في حياته ، فهي عمل شخصي له دوافعه الذاتية ، ومع أنها تكتب إلى فرد أو إلى قليل من الناس إلا أنها أسلوب شائع بين الناس جميعاً ، سواء أكانت رسائل شخصية (إخوانية) ، أم مصلحة (رسمية) ، فهي جميعها متصلة بحياة الفرد .

أنواعها :

أولاً : الرسائل الإخوانية :

هي تلك الرسائل التي يتبادلها الأفراد بعضهم بعضاً في المناسبات المختلفة للتهنئة ، أو التعزية ، أو الشكر ، أو الشوق ، أو الاعتذار ، وغير ذلك ، مما يكون صدقاً لمشاعر أصحابها ، وعواطفهم ، وهي تبدي آراءهم وعاداتهم ، وأخلاقهم ، وأحوال الأمة التي يعيشون فيها .

ولهذا النوع من الرسائل الإخوانية (الشخصية) مميزات أهمها :

- ليس للرسالة شكل معين معتمد ، ولا ترتيب خاص بها ، ولا تخضع لقواعد محددة في ترتيبها وتنسيقها ، بل يختلف شكل الرسالة باختلاف درجة القرابة ، ودرجة الألفة والمحبة بين الكاتب والقارئ .
- الترويسة في الرسالة غير ضرورية ، باستثناء التاريخ الذي يجب ذكره ، ولكن إذا وجدت الترويسة يكون ذلك أفضل ، وخاصة عندما تكون الكتابة بين شخصين لأول مرة ، أو تكون على فترات متقطعة .
- تتناول الرسالة الإخوانية (الشخصية) أكثر من موضوع واحد ، وكلها تتعلق بأمور شخصية ، وغالباً ما يكون الهدف من الرسالة تقوية روابط الأخوة .
- تخلو الرسالة الإخوانية (الشخصية) من المصطلحات التجارية والرسمية ، وتكثر فيها عبارات المودة والعاطفة .

- عندما تكون الكتابة بين أصدقاء أعزاء وأقارب مقربين ، من الطبيعي أن تتضمن الرسالة تحيات محبة ومشاعر عاطفية للوالدين ، والأخوة والأخوات ، بينما يمكن استخدام بعض التكلف في الأسلوب عندما تكون الرسالة بين شخصين ليس بينهما معرفة قوية .

ويتحدد الدور الذي يقوم الكاتب به كتابة الرسالة الإخوانية فيما يأتي :

- البدء بكتابة البسملة ، والتحية للمرسل إليه ، مصدرة بمكانته ، وعلاقته بالمرسل منه ، ثم السلام ، ولفظة (وبعد) ، ويجب أن تبدأ الفقرة التالية (بالفاء) .
- السؤال عن صحة المرسل إليه وعن أحواله ، ثم الدعاء له بالتوفيق في مستقبل أيامه .
- عرض جوهر الرسالة في فقرة ثالثة ، وفي جمل تامة ، بحيث يضيفي الكاتب من مشاعره وإحساساته على أحاديثه .
- الخاتمة تلخص في إيجاز تام ما سبق عرضه من فكر أو مطالب أو تساؤلات ، ثم تنتهي الرسالة بالسلام ، والتوقيع .
- عرض الأفكار يتم من خلال فقرات ، ويفضل أن يكون الأسلوب أدبياً يحمل المشاعر والعواطف .

الرسالة الشخصية

البلد : عمان
التاريخ : ٢٠٠٦/٥/٢٧
المرسل : أحمد
العنوان : حي رغدان ، الهاشمي الشمالي ، عمان ، الأردن

والدي العزيز – حفظك الله –
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

فمن ربوع الأردن العزيز ، من البلد الذي عشقت ترابه ، وتنسمت عليل هوائه ، أبعث إليك برسالتني هذه سائلاً المولي – عز وجل – أن تكون صحتك جيدة ، وأحوالك على ما يرام .

اعلم يا والدي أنك اغتربت من أجلنا ، وكان هدفك من ذلك أن تؤمن لنا حياة كريمة ، ومستقبلاً زاهراً ، وأعلم كم كان الاغتراب قاسياً على نفسك ، كما كان قاسياً على نفوسنا ، ولكن ثق – يا والدي – أننا جميعاً أنا وأمي وأخوتي ، نقدر لك هذا الدور ونحترم فيك هذه العزيمة القوية ، وهذا ما يجعلنا نبذل أقصى ما نستطيع كي نكون عند حسن ظنك ، وأرجو أن تطمئن بأن الأمور في البيت تسير على ما يرام ، وليس هناك ما يعكر الصفو .

كما أنني أسدّ مكانك الوصول نحو عمّاتي وأصدقائك وأصهارك وأنسبائك ومن تحبّ في جميع المناسبات ، فالشجرة الطيبة لا تعطي إلا الثمر الطيب .
أود أن أطمئنك – يا والدي – بأن دراستي تسير سيراً حسناً ، وعلاماتي ممتازة ، وأسأل الله أن أظل عند حسن ظنك ، الذي تفخر به دراسة وسلوكاً ، وأن أتمكن من مشاركتك في تحمل أعباء الحياة بعد إكمال دراستي .

وأطمئنك أن والدتي – حفظها الله – لا تدّخر من جهدها في توفير الأجواء المناسبة لنا ، وأن شقيقتي في المدارس والجامعات فائقات ، فلا تقلق .
وعموماً فأحاولنا جيدة ، والجميع بخير ، ولا ينقصنا إلا التمتع بدفع حنانكم .
وأخيراً لك مني ومن والدتي وإخوتي أطيب التحايا ، وأحرّ الأشواق .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

ابنكم المشتاق
أحمد

ثانيا : الرسائل الرسمية :

يقصد بها المراسلات والمكاتبات والمحركات المختلفة ، سواء ما يتداول منها بين الإدارات المختلفة للمنشأة الواحدة ، أو تلك التي تتلقاها المنشأة من العملاء والموردين والدوائر الحكومية ودوائر الأعمال المختلفة ، والهيئات والمؤسسات والأفراد وغيرها ، وكذلك التي ترسلها إليهم .

ومن فوائد الرسائل الرسمية ما يأتي :

- أن التعاقد من خلال هذه المراسلات يعزز العنصر القانوني لإثبات التعاقد وتفصيلاته ، ويهيئ المستندات التي يمكن الرجوع إليها عند حدوث أية منازعات .
- بُعد المسافة بين المتعاقدين ، فقد يكون منهما في بلد غير البلد الذي يقيم فيه الآخر ، فيحول ذلك بين اجتماعهما ، لهذا فإن الرسائل تهيئ لرجال الأعمال سهولة التعاقد مع توفير الوقت الذي يستغرقه السفر أو الانتقال أو الاجتماع .
- تتيح المراسلات للمتعاقدين حرية العرض والتفكير قبل اتخاذ القرار ، وتوفر لهم فرصة المساومة في غير تكلفة أو حرج .

إن الاهتمام بشكل الرسالة وحسن تصميمها ، وخلوها من الأخطاء الإملائية والمطبعية ، واختيار الورق المناسب والطباعة الصحيحة ، كل ذلك يعكس اهتمام المرسل بما يكتب ، ويخلق اهتماماً مماثلاً لدى المرسل إليه .

الأجزاء الرئيسية في الرسالة :

١- اسم المرسل وعنوانه : ويسمى اصطلاحاً (الترويسة) ، ويكون عادة مكتوباً أو (مطبوعاً) في الجزء العلوي من الورقة التي تكتب عليها الرسالة ، ومن البيانات التي يحتوي عليها هذا الجزء من الرسالة بالإضافة إلى الاسم والعنوان ما يأتي : رقم الهاتف ، العنوان البرقي ، رقم التلكس ، العلامة التجارية ، نوع التجارة أو الصناعة التي يمارسها ، صندوق البريد ، أسماء الفروع التابعة للمنشأة إن وجدت . وهذه البيانات يتم ترتيبها في الجزء العلوي من الرسالة ، بطريقة مرتبة ، وبشكل مناسب ، ويدل على ذوق سليم .

٢- التاريخ : ويتكون التاريخ من اليوم والشهر والسنة الذي تكتب فيه الرسالة ، ويجب أن يظهر اسم الشهر مكتوباً بالحروف وليس بالأرقام ، وذلك ضماناً لعدم التزوير ، أو احتمال الوقوع في الخطأ . أما مكان كتابة تاريخ الرسالة فهو على الجانب الأيسر منها ، وعلى بعد مسافتين على الآلة الكاتبة من آخر سطر من أسطر عنوان الرسالة .

٣- اسم المرسل إليه وعنوانه : ويتضمن اسم الشخص ، وعنوانه ، أو الشركة المرسل إليها الرسالة ، بشكل كامل ، حتى يضمن وصول الرسالة إلى الجهة المرسل إليها دون أي تأخير . ويكتب عنوان المرسل إليه على الجهة اليمنى من الرسالة . وعند كتاب اسم المرسل إليه وعنوانه ، يجب أن يلاحظ مركزه الاجتماعي ومكانته وألقابه العلمية أو المهنية ، بحيث يسبق هذا اللقب اسمه الشخصي ، أو بشكل عام تستخدم كلمة أو عبارة لتدل على الاحترام ، مثل : السيد ، أو السادة ، أو الدكتور ، أو المهندس ، أو سعادة ... إلخ . وأما الشركات والمؤسسات التي لا تخاطب فيها أسماء معينة ، فتكتب اسم الشركة أو المؤسسة فقط ، إلا إذا كانت الرسالة موجهة إلى شخص معين فيها ، فتكتب أولاً اسم الشخص يتبعه في السطر التالي اسم الشركة .

٤- التحية الافتتاحية : تقتضي قواعد المجاملة والعلاقات الإنسانية بأن تكون التحية هي بداية أي لقاء ؛ إذ إنها تحدث أثراً نفسياً طيباً ، وتدعم العلاقات الودية ، وتهيئ نفسية متلقي الرسالة لقراءة محتواها بتأن وراحة ، والاهتمام بموضوعها يعكس الوضع إذا لم تكن هناك تحية افتتاحية ؛ إذ يظنها القارئ أمراً صادراً إليه بالتنفيذ ، وتهيئته بسهولة لرفض الموضوع أياً كان ، وهي عبارة من عدة تعبيرات مختلفة ، مثل : تحية وبعد ، تحية طيبة وبعد ، بعد التحية ، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته . وتكتب في العادة على الجهة اليمنى من الرسالة ، تحت آخر سطر من عنوان المرسل إليه ، ويتبع هذه العبارات دائماً فاصلة أو نقطتين فوق بعضهما .

٥- عنوان موضوع الرسالة : وهو عبارة قصيرة من كلمة أو عدد محدود من الكلمات يكتب تحت التحية الافتتاحية مباشرة أو يوضع في منتصف السطر فوق جسم الرسالة . والغرض منه إعطاء المرسل إليه فكرة سريعة عن مضمون الرسالة ، ويميز عن مضمون الرسالة .

١ جسم الرسالة (مضمون الرسالة) : وهو أهم جزء من أجزاء الرسالة ويتضمن الأفكار والمعلومات والبيانات الموجهة إلى المرسل إليه . وهذا الجزء يتضمن وضوح الأفكار وترتيبها والدقة في نقلها ، كما يحبز الإيجاز غير المخل بالمعنى ، ذلك عن طريق تقسيم الموضوع إلى فقرات متسلسلة بشكل منطقي ، مع استعمال علامات الترقيم في مواضعها المناسبة . ومعظم الرسائل تتضمن ثلاث فقرات : تعد الأولى مقدمة ، وفيها يقوم كاتب الرسالة بالتمهيد للموضوع الذي كتبت الرسالة من أجله ، كما يمكن أن تتضمن عبارات الشكر والعرفان إذا كانت هناك مراسلات سابقة . أما الفقرة الثانية من الرسالة فتعدّ صلب الموضوع ، وتتضمن المعلومات الأساسية والحقائق والحجج التي يرغب الكاتب في إبرازها . وفي هذه الفقرة يعرض الكاتب الهدف الأساسي من الرسالة . أما الفقرة الثالثة والأخيرة فيعرض كاتب الرسالة خلاصة الرسالة ، مع إبداء الرغبة الصادقة في توثيق العلاقات التجارية بينه وبين المرسل إليه ، أما إذا تطلب موضوع الرسالة مزيداً من الفقرات وعدداً آخر من الصفحات فإنه يمكن أن يتم ذلك .

٧- **التحية الختامية :** كما بدأت الرسالة بالتحية الافتتاحية تنتهي أيضاً بالتحية الختامية ، حتى تكون لها أثر نفسي طيب ، وتمهد نفسية القارئ إلى الاستجابة إلى مطلب الرسالة ، وتكون على الجانب الأيمن ، وتعامل كفقرة مستقلة . والعبارات المستخدمة في الرسائل الرسمية هي " واقبلوا فائق الاحترام " ، " وتفضلوا بقبول فائق الاحترام " ، " مع جزيل شكرنا وتقديرنا " ، " ونشكر لكم حسن تعاونكم معنا " .

٨- **التوقيع :** ويقصد به توقيع المرسل ، وتوقيع الرسالة أمر أساسي لا بد منه ، لإضفاء الصيغة القانونية عليها ؛ إذ لا قيمة إطلاقاً لأية رسالة ترسل دون توقيع ، والتوقيع يجب أن يكون بالحبر وبخط اليد ، ويجب أن يكون واضحاً خالياً من التعقيد ، ويدل على اسم موقعه ، ويمكن أن يذكر مع التوقيع وظيفة الموقع ، والقسم الذي يعمل به ، أو اسم شركته .

٩- **المرفقات :** قد يرفق بالرسالة بعض المستندات ، كتحويل مالي (شيك) ، أو فاتورة ، أو تقرير ، أو كمبيالة ، أو غيرها من الوثائق التي تهم كل من المرسل والمرسل إليه ، ويذكر ذلك في أسفل الرسالة في الزاوية اليمنى ، وحتى ينتبه المرسل إليه إلى تلك الأوراق أو الوثائق الإضافية المرفقة مع الرسالة .

نموذج على الرسالة الرسمية

بسم الله الرحمن الرحيم

الفاضل / -----
مدير شركة مصانع الألمونيوم العمانية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، وبعد ، ،
الموضوع : -----.

فيسرني أن أعلمكم أن مجلس الإدارة -----
قرر في جلسة بتاريخ -----
إحالة عطاء شراء المعدات والأجهزة المكتبية -----.

أحب أن أذكركم بالبند الخاص بوقت التوريد -----
والذي ينص على أن يكون التسليم -----
على أن تكون هذه الأجهزة داخل صناديق خشبية محكمة الإغلاق .

متمنياً لكم ولشركتكم كل توفيق في أداء الأعمال التي ----- . كما آمل
أن يستمر التعاون بيننا بما يخدم أهدافنا المشتركة .

وتقبلوا فائق الاحترام ، ،

خلفان -----
مدير شركة التجهيزات الحديثة

التوقيع
