



وزارة الصحة
Ministry of Health

دليل التواصل الإرشادي

فهرس

| | |
|----|--|
| 5 | الفصل الأول : التواصل مع المتعاملين |
| 6 | فئات المتعاملين: من هي فئات المتعاملين مع الصحة؟ |
| 6 | إرشادات وقواعد عامة للتواصل مع المتعاملين |
| 7 | قنوات التواصل: ماهي قنوات التواصل الأساسية مع متعاملي الصحة؟ |
| 8 | التواصل المباشر |
| 10 | العروض التقديمية والتواصل الخطي |
| 15 | التواصل الإلكتروني |
| 15 | البريد الإلكتروني |
| 18 | الرسائل النصية SMS |
| 19 | تطبيق واتساب |
| 20 | التواصل الهاتفي |
| 22 | الفصل الثاني : أسلوب التحرير اللفوي |
| 39 | الفصل الثالث: فئات الأشخاص ذوي الإعاقة |

المقدمة

تتواصل الصحة مع جهات حكومية، منظمات محلية، وأخرى إقليمية وعالمية، ومن هذا المنطلق تسعى إلى توحيد كافة عمليات التواصل المباشر وغير المباشر مع المتعاملين لتمكين جميع موظفيها من تحقيق التميز في تقديم الخدمات، من خلال وضع المتعامل أولاً.

لقد قمنا بإعداد هذا الدليل لمساعدتك على تبني طرق أكثر كفاءة ومهنية واحترافية عند تواصلك مع متعاملي «الصحة» ، حيث يغطي هذا الدليل تفاعلك اليومي مع الآخرين، ويتيح لك التعرف على قنوات الاتصال المتاحة والقواعد المثلى للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي.

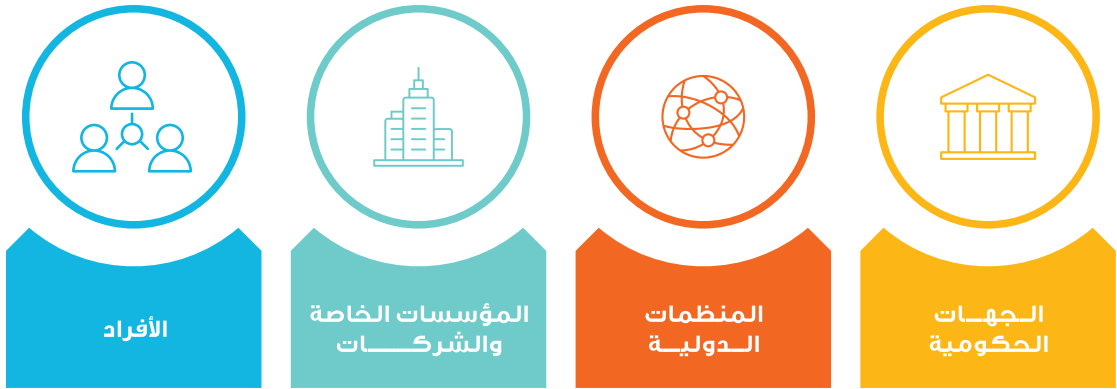


التواصل مع المتعاملين

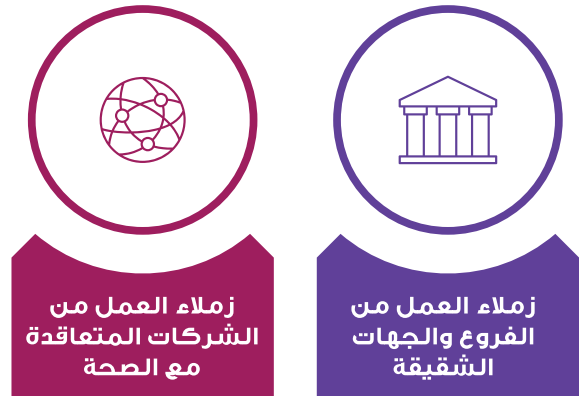
01 فئات المتعاملين

ماهي فئات المتعاملين مع الصحة؟

أ- متعاملين من خارج الصحة



ب- متعاملين من داخل الصحة



02 إرشادات وقواعد عامة للتواصل

أثناء التواصل مع المتعاملين، الأهم مما تقوله هو كيف تقوله. إليك بعض الإرشادات التي تساعدك على التواصل بشكل فعال مع المتعاملين:

قُل

سأتحقق من الأمر

كيف يمكنني مساعدتك

دعني أتحقق ممن يمكنه مساعدتك

أنا أفهم تماماً أن هذا مزعج لك، سأتحقق من الموضوع

أنا آسف

نحن هنا لخدمتك

لا تقل

لا أعرف

هذا ليس من شأني

صحيح، هذا أمر سيء

هذا ليس خطئي

اهدأ

أنت من يرغب بالحصول على الخدمة

التعريف بوزارة الصحة

عند التعريف بوزارة الصحة، لا داعي لاستخدام «وزارة الصحة السعودية»، بل يمكنك الاكتفاء بعبارة «الصحة» أو «وزارة الصحة».

03 قنوات التواصل

يتأثر الأسلوب المستخدم في التواصل بوسيلة التواصل ذاتها. فالأسلوب الذي يناسب الرسالة الإلكترونية (بريد إلكتروني)، قد لا يناسب كتاباً، أو تقريراً رسمياً.

في وسائل التواصل المختلفة، يجب الابتعاد عن الخطاب المفرط في الثقة، أو استخدام الكلمات المعقدة شديدة التخصص، بل يجب أن يراعي الخطاب ليناسب كل فئة، بما يتناسب وثقافتها وبيئتها، ومستوى أفرادها.

كما ينبغي الأخذ بعين الاعتبار تأثير الكلمات ومدلولاتها، ولتجنب الأثر السلبي للألفاظ، يجب استخدام ألفاظ بعناية، ولا تحمل إحصاءات، أو تترك انطباعات سلبية، حتى تصل الرسالة للمستهدفين بنجاح وبسرعة كبيرة.

3.1 التواصل المباشر

1.3.1

لغة الجسد



لماذا؟



الانحناء للأمام يعبر عن السلوك الودي والانتباه الذي يستحقه المتعامل

مهارة الإصغاء مهمة للمتعامل، امنحه الفرصة لشرح طلبه

قد يعترض المتعامل على أسلوبك، لذلك احرص على التعاون والهدوء لكسب رضا المتعامل

المظهر الشخصي له تأثير ملموس على الانطباع الأول لدى المتعامل

من المهم أن تبدي استعدادك لخدمة المتعامل في جميع الأوقات

التواصل المباشر مع المتعامل مهم للغاية، لذلك تحدث إلى المتعامل بشكل مباشر كي يشعر بأن احتياجاته تحظى بانتباهك الكامل

احرص على التحدث إلى المتعامل بنبرة هادئة، مع تجنب رفع الصوت و/أو الحديث مع المتعامل ببطء إلا إذا كان ذلك بطلب من المتعامل شخصياً

افعل



قم بالانحناء للأمام واستخدم الاتصال المباشر بالعين

استمع للمتعامل ودعه يعبر عن حاجته بطريقته

حافظ على هدوئك

المظهر اللائق والنظيف

الحماس والتفاعل

النظر إلى عين المتعامل

التحدث بنبرة هادئة

لا تفعل



الجلوس بذراعين متقاطعتين أو الاتكاء إلى الخلف

مقاطعة المتعامل لشرح الأمر

الجدال والمقاطعة

المظهر غير اللائق

المزاجية والشعور بعدم الارتياح

عدم إعطاء المتعامل الانتباه الكامل أو استخدام الهاتف المتنقل

رفع الصوت

الانتباه

احرص على الإصغاء والانتباه للمتعامل بكامل حواسك أثناء الحديث معه.

تحديد احتياجات المتعامل

استفسر من المتعامل عن الخدمة التي يحتاجها وتحقق من وجود المستندات المطلوبة.

المسؤولية

تحمل شخصياً مسؤولية مساعدة المتعامل وفي حال التأخير بإنجاز الخدمة المطلوبة قم بإبلاغ المتعامل على الفور.

مراعاة السلوك

احرص على مراعاة سلوك المتعامل لأن ذلك يساهم في تقديم الخدمة بسهولة. على سبيل المثال: في حال ظهر الغضب على المتعامل، حاول تغيير طريقة تعامله بأسلوب يساعد على تهدئة المتعامل.

الجميل الختامية

استخدم جملة ختامية لها تأثير إيجابي لدى المتعامل، مثل:

- نتمنى لك دوام الصحة والعافية
- نتمنى لك صحة دائمة
- دمت بصحة

الابتسامة

للابتسامة تأثير إيجابي ملموس على المتعامل، حتى لو كان يريد تقديم شكوى حول خدمة معينة.

الترحيب

ابدأ بالترحيب بالمتعامل بطريقة ودودة ومنفتحة باستخدام عدة أساليب مثل:

- مرحباً أخوي/أختي
- حياك الله أخوي/أختي
- صباح الخير أخوي/أختي
- صباحك صحة وسعادة
- صباحك صحة
- يسعدنا أن تكونوا بصحة وعافية
- صباحكم يكتمل بصحتكم

التواصل المباشر بواسطة العين

احرص على التواصل بالنظر مباشرة إلى المتعامل لإظهار اهتمامك باحتياجاته.

المظهر

مظهرك الأنيق ونظافة هندامك يساهمان في تعزيز رضا المتعامل وينعكس ذلك إيجاباً على "الصحة".

نبرة الصوت

تصرف بهدوء أثناء التواصل مع المتعامل واذكر اسم المتعامل أثناء الحديث معه

3.2 العروض التقديمية والتواصل الخطي



1.3.2 العروض التقديمية:

٢. **مقدمة العرض:** خصص الشريحة الأولى (بعد شريحة الغلاف) لتلخيص المحتوى كنقاط رئيسية والمدخلات المتوقعة من الحضور.

٣. **أصالة المحتوى:** لا تقم بنسخ الشرائح مباشرة من مصادر مختلفة.

٤. **الاختصار:** تجنب الإكثار من النصوص وكتابة جمل كاملة في العرض المرئي واعتمد على الكلمات المفتاحية والعناصر المرئية.

٥. **تضمين الوسائط الرقمية:** في حال وجود فيديوهات أو مقاطع صوتية قم بتحميلها وتضمينها داخل الملف وتجنب إضافتها كروابط خارجية، ومن المهم التأكد من عملها بشكل سليم قبل العرض.

كيف تقدم العرض بشكل احترافي؟

- ابدأ بالتعريف بنفسك في حال كان الاجتماع الأول مع الحضور.
- أعط لمحة تعريفية عن الغرض من الاجتماع /نبذة عن المشروع.
- تحدث بثقة وبصوت واضح للجميع.
- تحدث بسرعة معقولة، لا تسرع في حديثك ولا تتمهل وتتحدث ببطء.
- احرص على وجود اتصال بصري مع جميع الحاضرين.
- تأكد من إمامك الكامل بمحتوى العرض المرئي.
- أعط الفرصة للحاضرين بإبداء ملاحظاتهم وأسئلتهم واستمع لهم بشكل جيد.

تنسيق وإنشاء العرض التقديمي:

١. استخدم القالب الرسمي الموحد

للعروض التقديمية مع مراعاة اتباع إرشادات الهوية البصرية لوزارة الصحة.

ينبغي اتباع الاستخدام الصحيح لتنسيق الشرائح:



للفواصل والشريحة الختامية



لمحتوى



لشريحة الغلاف

2.3.2 التواصل الخطي:



1.2.3.2

الخطابات الرسمية



تعد الخطابات من أقدم وسائل التواصل التي عرفت البشرية، فهي وسيلة مهمة من وسائل التواصل التي استخدمها الإنسان منذ عقود طويلة، وما زالت تُستخدم - خاصة - في المعاملات الرسمية بين الجهات الحكومية. والخطابات الرسمية دائماً ما يكون لها نمط محدد وبروتوكول معين في طريقة الكتابة نستعرضه معاً.

AI التنسيق:

1. يجب أن يكون حجم الخط للمسمى الوظيفي في ختام الخطاب ٢٢ عريض.
2. يجب ترك مساحة مسافتين بين المسمى الوظيفي والاسم، لكي تكون المساحة المتروكة الفارغة مناسبة للتوقيع.
3. يجب أن يكون حجم خط الاسم الرسمي ٢٢ عريض، مع ترك مسافة قبل نهاية الإطار للاسم الشخص المسؤول صاحب التوقيع.

من سمات الخطابات الرسمية:

- يجب أن يستخدم اللقب الصحيح للمرسل إليه، ومراعاة ذلك بدقة متناهية.
- أن يكتب اسم المرسل إليه ووظيفته وعنوانه.
- أن تكون التحية في الرسائل جميعها «السلام عليكم ورحمة الله وبركاته».
- أن تستخدم صيغة المتكلم المفرد مثل «أشير إلى...» أو «أفيدكم أن...».
- أن تستخدم اللغة العربية الفصحى الواضحة البعيدة عن التعقيد، والمحسنة البديعية والبلاغية بشكل عام.
- التأكد من صحة الأرقام، وأسماء الأماكن والتواريخ.
- الختام يكون بعبارة «وتقبلوا فائق الاحترام» أو «وتقبلوا أطيبتحياتي».

1. خط اللغة العربية المستخدم هو «Sakkal Majalla»، وفي اللغة الإنجليزية (Tims New Roman)، والحجم ٢٢.
2. حجم الخط لكتابة الاسم أو الوظيفة، أو التوقيع ٢٢ عريض، أما لموضوع الخطاب فيكون ٢٢ عادي.
3. يجب ترك مسافة واحدة من رأس الصفحة لكتابة الاسم أو المسمى الوظيفي.
4. يجب ترك مسافة من نهاية الإطار بعد كلمة الإطراء والتقدير (المحترم).
5. يجب أن يكون حجم الخط للتحية (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته) ٢٢ عريض.
6. يجب ترك مساحة «٥ مسافات» عند كتابة الجملة الاستهلالية، مثل: (نفيدكم أن...)، وأن يكون حجم الخط ٢٢ عادي.
7. قبل جملة التوجيه (تأمل الاطلاع...) يجب ترك ٤ مسافات.
8. يجب توسيط جملة التحية الختامية (وتقبلوا أطيبتحياتي).
9. يجب ترك مساحة بحجم (٣ مسافات) بين نهاية متن الخطاب وبداية المسمى الوظيفي (مدير عام إدارة...)، كما يجب ترك مسافة واحدة قبل نهاية الإطار للمسمى الوظيفي.



نموذج لخطاب رسمي



نموذج لخطاب رسمي (بدون موضوع)



الأخطاء الشائعة عند إعداد المخاطبات الرسمية



اختيار نوع خط غير معتمد



كتابة مسمى الجهة المعدة للخطاب





| المنصب | طريقة المخاطبة | ختام الكتاب |
|--|---|---|
| مقام خادم الحرمين الشريفين سمو ولي العهد | يكتب المنصب دون ذكر الاسم، وتستخدم عبارة (حفظه الله) | أدام الله عزكم وتوفيقكم تفضلوا حفظكم الله بقبول فائق التحية والتقدير. |
| فخامة الرئيس | يكتب المنصب مضافاً إليه اسم الدولة «فخامة رئيس دولة.....».(حفظه الله) | أدامكم الله .. تفضلوا بقبول فائق تحياتي |
| رؤساء الوزراء | يكتب دولة رئيس الوزراء، مضافاً إليه اسم البلد (حفظه الله) | وتفضلوا دولتكم بقبول تحياتي |
| أصحاب السمو الملكي. أمراء المناطق. | يكتب المنصب دون ذكر الاسم، وتستخدم عبارة (حفظه الله) | وتفضلوا سموكم الكريم بقبول تحياتي |
| مفتي عام المملكة وهيئة كبار العلماء والقضاة | يكتب سماحة الشيخ أو صاحب السماحة | وتفضلوا سماحتكم بقبول تحياتي |
| الوزراء ومن في مرتبتهم | صاحب الفضيلة الشيخ | وتفضلوا فضيلتكم بقبول تحياتي |
| الوكلاء ومدبرو العموم، ومن بمرتبتهم | يكتب المنصب الإداري دون ذكر الاسم، وتستخدم عبارة (حفظه الله) | ولمعاليكم تحياتنا |
| دكتور/ مهندس | يكتب المنصب الإداري دون ذكر الاسم، وتستخدم عبارة (المحترم) | وتقبلوا تحياتي |
| السيد / السيدة | يضاف اللقب العلمي بهذه الصفة ، أو مختصراً (د . م) | وتقبلوا تحياتي |
| | للمسؤولين الأجانب | وتقبلوا تحياتي |



طريقة إعداد ملخص المعاملة:

١. يكتب فيها حالة المعاملة (عادي - عاجل- عاجل وهام - سري)
٢. يكتب فيها نوع المعاملة (قرار- عرض - مشروع خطاب - برقية - محضر - أخرى)
٣. يكتب فيها المستند المبني عليه (ما بني عليه إعداد الخطاب برقم المعاملة وتاريخها)
٤. يكتب فيها الموضوع/ الإيضاح (الإشارة إلى مضمون الخطاب ومضمونه واضحاً)
٥. يكتب فيها المطلوب (الإشارة إلى الإجراء المطلوب اتخاذه من معالي الوزير واضحاً وصريحاً دون الإشارة إلى الاطلاع أو التوجيه فقط)
٦. توقيع معالي نائب الوزير للتخطيط والتطوير للرفع لمعالي الوزير

- يجب أن تكون عملية عرض الرسائل أو المعاملات على معالي الوزير وفق آلية منظمة مدروسة ومعتمدة:
- يتم إرسال المعاملة برقم قيد من قبل الموظف المختص، مع إضافة جميع المرفقات مرتبة ومنظمة، ويتم رفعها إلى مكتب الوكيل، أو المدير العام للمراجعة، والتأكد من سلامتها، ومن المرفقات بترتيبها الصحيح.
 - ترسل المعاملة بعد التأشير عليها من المسؤول المباشر، ثم ترسل إلى وحدة الفحص - إن كانت موجودة - .
 - بعد فحص المعاملة تُرفع للعرض والتوقيع.
 - من النقاط المهمة ضرورة تسمية المرفقات للتعرف على كل مرفق ومحتواه المختصر توفيراً للوقت.

ملخص المعاملة:



| ١ | حالة المعاملة | عادي | عاجل | عاجل وهام | سري |
|---|-------------------------|---|-------------------------|-------------------|----------------------|
| ٢ | نوع المعاملة | قرار | عرض | مشروع خطاب/ برقية | توقيع عقد/ محضر أخرى |
| ٣ | المستند المبني عليه * | ما بني عليه إعداد الخطاب برقم المعاملة وتاريخها | | | |
| ٤ | الموضوع/ الإيضاح | الإشارة إلى مضمون الخطاب وموضوعه واضحاً | | | |
| ٥ | المطلوب | الإشارة إلى الإجراء المطلوب اتخاذه من معالي الوزير واضحاً دون الإشارة أو كتابة للاطلاع أو التوجيه فقط | | | |
| ٦ | النائب للتخطيط والتطوير | التوقيع | التاريخ /... /... /٤٤هـ | | |

مراجعة الخطابات:

- عند مراجعة الخطابات يتطلب مراعاة ما يلي:
١. صحة المسمى الوظيفي للمرسل إليه الخطاب، وصحة المخاطبة (حفظه الله، المحترم).
 ٢. صحة الجهة المرسل إليها الخطاب.
 ٣. التأكد من صحة رقم الخطابات والتواريخ المشار إليها في مضمونها.
 ٤. التأكد من وجود المرفقات المشار إليها في محتوى الخطاب.
 ٥. التأكد من أن محتوى الخطاب يعكس مضمون المعاملة.
 ٦. صحة الخاتمة حسب المعتمد لها.
 ٧. التأكد من صحة مسمى الوزير ونائبه.
 ٨. التأكد من صحة مسمى منصب الوزير أو نائبه.
 ٩. التأكد من وجود تأشيرة صاحب الصلاحية على الخطاب بتوقيع المسؤول المباشر.
 ١٠. التأكد من وجود تأشيرة صاحب الصلاحية على صورة الخطاب المعد لتوقيع الوزير.

3.3 التواصل الإلكتروني:

1.3.3

البريد الإلكتروني



يعد البريد الإلكتروني وسيلة التواصل المثلى في بيئات العمل، كونه وسيلة تواصل سريعة وصديقة للبيئة والأفضل في حفظ وتوثيق المراسلات.

يجب أن تتسم رسائل البريد الإلكتروني بالتركيز الشديد على موضوع الرسالة، ووضوح هدفها، من خلال التنظيم الجيد لمحتوى الرسالة، وترتيب الأفكار وتسلسلها، وصياغتها الرصينة البسيطة الخالية من التعقيد، فيجب أن تتسم بالصدق والحيوية، والنبرة الإنسانية، مفعمة بالاحترام لكل مستقبلي الرسالة.

كما يجب تحديد الغرض من الكتاب أو الخطاب قبل كتابته، حتى يسهل صياغة ما نريد إيصاله بالأسلوب المناسب، وحتى لا تظهر رسائلنا وكأنها طلب من الطرف الآخر أو إملاء شيء ما عليه، يجب أن تصاغ الرسالة بأسلوب مهني ورسمي.

احرص دائماً على أن تتحقق من النقاط التالية قبل إرسال البريد الإلكتروني:

الترحيب: قم بالبداية بتحية مناسبة ورسمية.

تسمية المرسل إليه: تسمية الشخص الذي ترأسله بما يناسبه من ألقاب رسمية.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
د. محمد سلطان

مثال:

عرف بنفسك: عند الكتابة لشخص تراسله لأول مرة، ينبغي التعريف عن نفسك في نص الرسالة بشكل مختصر.

العنوان: يجب أن يوضح العنوان غرض البريد الإلكتروني ومحتواه بشكل مختصر وواضح ، إضافة إلى المطلوب من المرسل إليه.

للاعتداد: خطة عمل مشروع العيادات المتنقلة

مثال:

النص: يجب الحرص على كتابة محتوى الرسالة بشكل واضح. كما يجب أن تكون الرسالة بعدة فقرات في حال كان النص طويلاً، فقرتين أو ثلاثة لا أن تكون فقرة واحدة. في حال كانت رسالتك رداً على بريد معين، ينبغي الاهتمام بالرد على النقاط التي أثارها الطرف الآخر في رسالته إليك.

اللغة: استخدام لغة فصحة سهلة واضحة، وتجنب استخدام اللهجات العامية.

قواعد اللغة: تجنب الأخطاء النحوية والإملائية. (اطلع على ملحق القواعد الإملائية والنحوية في هذا الدليل)

المهنية: أن تصاغ الرسالة بأسلوب مهني بعيداً عن إظهار أي شكل من التوجيه المباشر أو السلطة على الطرف الآخر .

الخط: اجعل الخط في الرسالة واضحاً ومناسباً للقراءة، وتجنب استخدام الألوان والزخارف الخطية.

الخاتمة: اختتم رسالتك بعبارة تلخص غرض الرسالة أو الخطوة القادمة، مع عبارة شكر مناسبة.

برجاء التكرم بمشاركة تقرير الأداء قبل نهاية الأسبوع.
مع الشكر الجزيل،

مثال:

التوقيع: يجب استخدام التوقيع الموحد لموظفي الصحة.

توثيق الرسائل: 

يمكنك إنشاء صناديق أخرى (مجلدات فرعية) لنقل الرسائل إليها بغرض التنظيم والتوثيق، كمجلد خاص برسائل مشروع محدد.

الإرسال بواسطة "إلى" أو إرسال "نسخة":



- خانة To تعني "إلى"، أي الجهة التي تُرسل إليها الرسالة - ويمكن أن تتضمن أكثر من عنوان إيميل واحد. ولكنها تعني بشكل خاص أنه قد تم إرسالها إليك لتقوم بالرد بنفسك أو تتخذ الإجراء المطلوب منك.
- خانة Cc تعني "نسخة" من الرسالة لمن لهم علاقة بك أو بالموضوع ويجب أن يكون لديهم علم بهذا البريد الإلكتروني (الإيميل). إذا كنت في خانة CC، لن تكون في الغالب بحاجة للرد على الرسالة. لنفترض أن مديرك أرسل إليك رسالة بالبريد الإلكتروني يطلب منك فيها أن تقوم بأمر معين في المكتب وأضاف في خانة Cc زملاءك في القسم. يعني ذلك أن هذا الطلب موجه لك أنت. أما إذا أرسل الرسالة إليهم جميعاً في خانة To، وحسب محتوى وفدوى الإيميل، يعني ذلك أن الأمر مطلوب من جميع الذين وصلتهم الرسالة

إرشادات إضافية لرسائل البريد الإلكتروني:



- لا تهمل الرد على أي رسالة أكثر من ٢٤ ساعة. وقم بتأكيد استلام الرسالة وذكر الوقت المتوقع للرد.

الزميل محمد،
تحية طيبة.

شكراً لك، تم استلام التقرير وسأقوم بمراجعته وتزويدكم بملاحظاتتي يوم
الإثنين كحد أقصى.

تحياتي،

مثال:

- لا تستخدم الرموز التعبيرية.
- لا تستعمل الألقاب أو الكنية.
- في حال وجود مرفقات في البريد الإلكتروني، يجب الإشارة إلى ذلك في نص الرسالة مع وصف المرفق.
- لا تقم بإضافة أشخاص ليس لهم علاقة بالمشروع في البريد الإلكتروني.
- لا تستخدم الفاصلة اللاتينية (,) بل الفاصلة العربية (،).
- تجنب ذكر "بناءً على" و "بالإشارة إلى".
- لا يُحبذ استخدام خانة "نسخة مخفية" Bcc
- في حال كانت الرسالة باللغة الإنجليزية، تجنب الكتابة بالأحرف الكبيرة واستبدل ذلك باستخدام الخط العريض.
- فور الانتهاء من كتابة الرسالة أعد قراءتها، ومراجعة كافة التفاصيل والمرفقات إن وجدت.



يتم إرسال الرسائل النصية عند الحاجة وبعد تقييم مدى ملاءمة تقديم الخدمة و/أو المعلومات من خلال الرسائل النصية عبر دراسة الفئة المستهدفة. وتوفر رسائل SMS قيمة مضافة للمتفاعلين وتعزز فعالية "الرسالة" إذا تم استخدامها بشكل ملائم. مع ذلك، لا يمكن تقديم الخدمات كافة من خلال هذه القناة، لذلك ينبغي تقديم أفكار إبداعية وتحديد القنوات المناسبة التي يمكن دمجها مع خدمة الرسائل النصية.

تنسيق النص: يفتقر العديد من الأجهزة الجوال إلى خاصية التوافق مع أنواع مختلفة من الخطوط، لذلك قم باعتماد أبسط أنماط الحروف الممكنة في الرسائل النصية، وتجنب استخدام الصور والرموز التعبيرية.

طول الرسالة النصية: ينبغي ألا يتجاوز طول الرسالة النصية ١٦٠ حرفاً هجائياً.

سرعة إرسال الرسالة النصية (SMS) بعد بدء المعاملة: ينبغي أن تتم الاستجابة لكافة رسائل SMS خلال ٤ ساعات من بدء المعاملة.

مثال لرسالة نصية

بعد التعديل

يسر مستشفى الملك فهد المركزي استقبال المستفيد / أحمد محمد للإحالة رقم ٦٨٨٠٦. مع تمنياتنا لكم بالشفاء العاجل

قبل التعديل

جاري إرسال مريض إنقاذ حياة / عضو للإحالة رقم ٦٨٨٠٦ للمريض أحمد محمد من مستشفى أحد المسارحة العام إلى مستشفى الملك فهد في تاريخ ٠٨-٠٨-٢٠١٧ ٠٦:٥٠



«واتساب» تطبيق للهواتف الذكية يمكنك من خلاله إرسال واستقبال البيانات من رسائل وصور ومقاطع فيديو ويتم استخدامه في العمل كوسيلة مساعدة «فرعية» للتواصل.

أساسيات مدير المجموعة «Group»

- عند إنشاء المجموعة وإضافة الأشخاص المعنيين، تكون الرسالة الأولى ترحيبية وتعريفية بالفرض من المجموعة.
- افسح المجال للجميع بالتعريف عن أنفسهم.
- قم بإنشاء مجموعات خاصة بالعمل باسم الإدارة أو اسم المشروع واحرص على وضع صورة مناسبة للمشروع أو العمل.
- لا تقم بإضافة أي شخص للمجموعات دون الرجوع لصاحب المشروع أو مدير الإدارة
- امنح كافة أشكال الدعاية لأي مجموعات (قروبات) أو مواقع أخرى.
- لا تسمح بتشر أي صور أو مقاطع فيديو أو مقاطع صوتية غير ذات صلة بعمل المجموعة.

أساسيات استخدام التطبيق

- لا تقم بإرسال روابط غير مزودة بعنوان يكشف محتوى الرابط.
- حاول اختصار الموضوع بسطرين كحد أقصى.
- لا تقم بإرسال رسائل المجموعات «برودكاست» بمواضيع لا علاقة لها بالعمل.
- تأكد من وضع صورة عرض لائحة واستخدم أسماء شخصية مناسبة في الملف الشخصي.
- احرص على استخدام الرسائل النصية بدل الرسائل الصوتية للتأكد من فعالية الاطلاع عليها في أي وقت. وفي حال اضطررت لإرسال رسالة صوتية، قم بذكر السبب بعد الإرسال مثل: أرسلت رسالة صوتية لأنني أقود حالياً.
- استخدم خاصية الرد على نفس الرسالة لتسهيل النقاش وربطه بنفس الموضوع.
- تجنب استخدام الرموز التعبيرية.

3.4 التواصل الهاتفي:

1.3.4



المكالمات الهاتفية

عند إنهاء المكالمات:

احرص على استخدام العبارات اللبقة والودودة واشكر المتعامل.

إرشادات عامة حول التواصل الهاتفي:

- لا تتناول الطعام أثناء الرد على المكالمات.
- إذا أردت إجراء محادثة ضرورية تخص موضوع المكالمات مع أحد زملائك أو مديرك ، قم بالاستئذان أولاً من المتعامل ثم اكنم الصوت وضع المكالمات في الانتظار.
- لا تقم بكنم الصوت بدون سبب حتى لا يشعر المتعامل أن مكالمته ليست ذات أهمية.
- لا تدع المتعامل ينتظر لمدة طويلة عند وضع المكالمات في الانتظار.
- استبدل بعض المصطلحات العامية الشائعة بمصطلحات أكثر مهنية ولباقة وفقاً للأمثلة في الصفحة التالية:

عند استقبال المكالمات:

ابدأ بالترحيب بالشخص بطريقة مهنية وودية، واحرص على التعريف بالمكان الذي يتصل به واذكر له اسمك واعرض عليه المساعدة.
مثال: مركز اتصال الصحة ٩٣٧ معك خالد محمد، كيف ممكن أساعدك.

أثناء المكالمات:

احرص على الاستماع جيداً للمتصل والإصغاء بعناية لما يقوله. لا تقاطع المتصل، وإذا كان في حالة غضب، ساهم بامتصاص هذه الحالة بأسلوب يؤدي لتهدئة المتصل واستعادة التوازن المطلوب للمكالمة.

عند تحويل المكالمات إلى زميل لك في «الصحة»، احرص على مراعاة ما يلي:

١. اطلب الإذن من المتصل للتحويل
٢. تحدث مع زميلك بينما يكون المتصل في الانتظار
٣. قم بتزويد زميلك الذي سيتم تحويل المكالمات إليه بكافة المعلومات المطلوبة حتى لا يضطر المتعامل لإعادة سرد مشكلته مرة أخرى.

قُل

لا تقل

الوصف

عفواً لم أسمعك جيداً

إيش...، ويش، وشو

إذا لم تسمع صوت المتصل بوضوح

ممكّن تعطيني رقم هويتك لو سمحت؟

عطني بياناتك...

عند طلب بيانات المتصل

كيف أقدر أساعدك؟

وش عندك... إيش مشكلتك

عند طلب إيضاح المشكلة من المتصل

لحظات من فضلك

اصبر شوي... دقيقة وراجعك

عندما تطلب من المتصل الانتظار

نحن في خدمتك / سعاداء بخدمتك

عفواً... أنا في الخدمة

عند قيام المتصل بشكر الموظف

الألقاب المستخدمة



استخدم

لا تستخدم

أنا

عزيزي وعزيزتي

أبو فلان للذكور

حبيبي وحبيبتي

أخ، أخت

للسيدات: أم فلان

امرأة - نساء

حرمة

احرص على عدم تأنيث كلمة «عضو». بالمقابل، يمكنك تأنيث أسماء المناصب مثل: مديرة

هيه، هاه، إلخ



أسلوب التحرير اللغوي

إرشادات عامة:

التواريخ

يتم كتابة الشهور بالحروف، وليس بالأرقام، ويكتب اليوم أولاً، ثم الشهر، السنة، كما يجب كتابة التاريخ الهجري أولاً في التقارير والمكاتبات الرسمية، تليه كلمة (الموافق) ثم كتابة التاريخ الميلادي، كما في المثال التالي: ١٥ ذي الحجة ١٤٤٠ هـ الموافق ١٣ يوليو ٢٠٢٠م، أما في الصحف والمجلات فيكتفى بكتابة التاريخ الميلادي بين قوسين على النحو التالي:

١٥ ذي الحجة ١٤٤٠ هـ (١٣ يوليو ٢٠٢٠م)، وعند كتابة تاريخ يتضمن شهري (ذو القعدة أو ذو الحجة) فإن لفظة (ذي) تعامل معاملة المجرور بحرف جر (من)، فنكتب: ١٥ ذي الحجة ١٤٤٠ هـ.

وتكتب أسماء الشهور الميلادية على النحو التالي: (يناير - فبراير - مارس - إبريل ...) ولا تستخدم الأسماء العربية للشهور الميلادية، مثل: (تموز - أيار - شباط ...) لعدم معرفة الكثيرين بها.

الوقت

يفضل كتابة الوقت بالأحرف، مثل: بدأ الاجتماع في تمام الساعة العاشرة صباحاً، وفي حال كتابة الوقت بالأرقام، يتم استخدام النقطتين للفصل بين الساعة والدقيقة والثانية على النحو التالي: ١١:٣٠:١٠ ص، أي أن الساعة الحادية عشر والنصف وعشر ثواني صباحاً، وتستخدم (ص) كاختصار لفترة الصباح، وتستخدم (م) كاختصار لفترة المساء، ولا تفضل كتابة الوقت بصيغة الأربو والعشرين ساعة، كما في الساعة الثالثة عشرة.

الأسماء المضافة

يتم ترك مسافة فاصلة بين الكلمتين في الأسماء المضافة، مثل: (عبد الله - عبد الرحمن - عبد الجليل) مع مراعاة كتابة الاسم على سطر واحد.

الترقيم الأبجدي

يوجد أسلوبان للترقيم بالحروف العربية، أولهما يعتمد على الترتيب الهجائي للأحرف العربية على النحو التالي: (أ ب ت ث ج ح خ د ذ ر ز س ش ص ض ط ظ ع ف ق ك ل م ن ه و ي) أو (أ ب ج د ه و ز ح ط ي ك ل م ن ...) والترتيب الأخير هو المعتمد في الكثير من الجهات والهيئات.

أمثلة توضيحية

صواب



العاشرة صباحاً

١١:٣٠ (ص)

١١:٣٠ (م)

الساعة: الواحدة ظهراً

١٥ ذي الحجة ١٤٤٠هـ

١٥ ذي القعدة ١٤٤٠هـ

١٣ يوليو ٢٠٢٠

عبد الله / عبد الرحمن

عبد الحميد

مارس

أبريل

مايو

خطأ



١٠ صباحاً

١١:٣٠ صباحاً

١١:٣٠ مساءً

الساعة: الثالثة عشرة

١٥ ذو الحجة ١٤٤٠هـ

١٥/١١/١٤٤٠هـ

١٣/٧/٢٠٢٠

عبدالله / عبدالرحمن

عبد
الحميد

أذار

نيسان

أيار

الاقتباس

يوضع النص المقتبس داخل علامتي تنصيص، ويفضل أن تسبقه نقطتان رأسيّتان، مثل: قال معالي الوزير: « حققت وزارة الصحة نجاحاً في فلسفة الوقاية.... »

التشكيل

تفضل كتابة فتحتي التنوين عندما يكون التنوين مصحوباً بحرف ألف، مثل: « أيضاً » ، أما بالنسبة للكلمات المنتهية بهمزة يسبقها ألف فتكتب على الهمزة، مثل: «بناءً، نداء، دعاء» كما تفضل كتابة علامة الضمة على أول حرف في الأفعال المبنيّة للمجهول، مثل: ضُربت الأمثال.»

الرموز والكلمات غير العربية والمعربة

الفاصلة العشرية وفواصل الآلاف:

- تُستخدم الفاصلة المقلوبة «,» كفاصلة عشرية، ولا تُستخدم فواصل للآلاف، مثل: مبلغ ١٠٤٠٣٠٧٨,٨٩ ريال.
- فاصل أرقام الفقرات في اللغة العربية هو الشرطة (-) لذلك لا تستخدم النقطة (.) مكانها.
- لا تقم بترجمة أسماء الشركات والصحف والمجلات والنشرات وبرامج الكمبيوتر الأجنبية بل اذكر أسماءها الكاملة بالأحرف العربية، مع ترجمة الكلمة التي توضح طبيعة المُسمّى مثل «منظمة» أو «مجلة» أو «نشرة» أو «برنامج»، إلخ. مثل: منظمة اليونيسف.

أهم القواعد الإملائية والنحوية

كتابة الهمزة

الهمزة أول الكلمة

وهي نوعان: همزة القطع، وهمزة الوصل.

همزة القطع:

- ترسم على الألف أو تحتها، وتنطق في كل الأحوال، وتكون كالتالي:
- كل الأسماء همزتها همزة قطع، عدا أسماء محددة همزتها همزة وصل، وهي: (اسم، ابن، ابنة، وامرؤ، وامرأة، واثنان، واثنتان).
 - كل الحروف همزتها همزة قطع، عدا (ال)، التي تأتي للتعريف، مثل: (الرجل، الكتاب).
 - الفعل الماضي الثلاثي المبدوء بالهمزة مثل: (أمر، أخذ، أكل)، ويكون مصدرها: (أمرأ، أخذأ، أكلاً) وهذه الهمزة من أصل الكلمة.
 - ماضي الفعل الرباعي مثل: (أحسن، أفاد، أطلع)، ومصدره: (إحساناً، إفادَةً، إطلاعاً)، وأمره: (أحسن، أفد، أطلع).
 - فعل المضارع للمتكلم المفرد، سواء كان رباعياً، أم خماسياً، أم سداسياً، مثل: (أنطلق، أستغفر).

أشهر الكلمات المستخدمة بهمزة القطع:

صواب

إن / أن

أو

إلى

إدارة

أرسل/ إرسال

أعد/ إعداد

خطأ

ان

او

الى

ادارة

ارسل/ ارسال

اعد/ اعداد

همزة الوصل:

- تنطق عند البدء بها، وتسقط أثناء الكلام، وتكتب ألقاً فقط، وتأتي في الحالات التالية:
- فعل الأمر الثلاثي المبدوء بهمزة، مثل: (اعلم، اكتب، اكرم).
 - الفعل الماضي الخماسي وأمره ومصدره، مثل: (انْتَفَع، انْتَفَعاً، وأَطْلَع، اِطْلَاعاً).
 - ماضي الفعل السداسي وأمره ومصدره، مثل: اسْتَفْهَرَ، اسْتَفْهَرًا، اسْتَبَانَ، اسْتَبَانًا، اسْتَبَانَ، اسْتَبَانًا).
- ** ولمعرفة نوع الهمزة، يمكن إدخال حرف (الواو) أو (الفاء) على الكلمة المبدوءة بهمزة، فإن بقي صوت الهمزة، وتحقق، فهي همزة قطع، أما إن اختفت الهمزة، ولم تظهر في النطق، فهي همزة وصل.

أشهر الكلمات المستخدمة بهمزة الوصل:

صواب ✓

ابن
امرأة
استراتيجية
اجتماعية
اثان

خطأ ✗

إبن
إمرأة
إستراتيجية
إجتماعية
إثان

القاعدة العامة للهمزة المتوسطة:

ينظر إلى حركة الهمزة، وحركة الحرف، الذي قبلها، ثم تكتب الهمزة على الشكل الأنسب للحركة الأقوى:

ثالثاً: كتابة الهمزة المتوسطة على الألف (أ):

١. إذا كانت الهمزة مفتوحة، وما قبلها مفتوح، مثل: (رأى، يتألم، سأل، متأمل، تأسف).
٢. إذا كانت الهمزة مفتوحة، وما قبلها ساكن، مثل: (مسألة، وطأة، يسأم، فجأة، يسأل).
٣. إذا كانت الهمزة ساكنة، وما قبلها مفتوح، مثل: (كأس، رأس، فأس، مأرب، سأم).

رابعاً: كتابة الهمزة المتوسطة على السطر (ء):

١. إذا كانت الهمزة مفتوحة، وسبقها ألف ساكنة، مثل: (تفاعل، قراءة، عبادة، إساءة).
٢. إذا كانت الهمزة مفتوحة، وسبقها (واو) ساكنة، مثل: (مروعة، مقروعة، يتضاعل).

أولاً: كتابة الهمزة المتوسطة على نبرة (النبرة ئ):

١. إذا كانت الهمزة مكسورة، أو ما قبلها مكسوراً، مثل: (القائمين، سئل، سئم، مهنئون، ذئب، بئس، فئة، حائط).
٢. إذا كان ما قبلها ياء ساكنة، مهما كانت حركة الهمزة، مثل: (مليئة، رديئة، هيئة).

ثانياً: كتابة الهمزة المتوسطة على الواو (ؤ):

١. إذا كانت الهمزة المتوسطة مضمومة، وما قبلها غير مكسور، مثل: (رؤوس، مسؤول، تساؤل، رؤوم، شؤون).
٢. إذا كانت الهمزة مفتوحة أو ساكنة، وما قبلها مضموم، مثل: (مؤنث، مؤنس، سؤال).

الهمزة المتطرفة

القاعدة العامة:

- تعتمد كتابة الهمزة المتطرفة على حركة ما قبلها، دون النظر لحركة الهمزة نفسها:
1. إن كان ما قبلها مفتوحاً، رسمت الهمزة على الألف (أ)، مثل: (مبتدأ، الخطأ، كافأ).
 2. إن كان ما قبلها مكسوراً، رسمت الهمزة على نبرة (ئ)، مثل: (قارئ، مبتدئ، منشئ، يجرئ).
 3. إن كان ما قبلها مضموماً، رسمت الهمزة على الواو (ؤ)، مثل: (امرؤ، لؤلؤ، تكافؤ، يجرؤ).
 4. إن كان ما قبلها ساكناً، رسمت الهمزة على السطر (ء)، مثل: (جزء، ملء، سماء، براء، عبء، هددوء، هواء).

وقد تتحول الهمزة المتطرفة إلى همزة متوسطة، إذا اتصلت الضمائر بالكلمة المنتهية بهمزة، ويسمى هذا بالهمزة شبه المتطرفة، مثل: (مساء)، فنقول: طاب مساءؤكم، أسعد الله مساءكم، تمتعوا بمسائكم، وهذه الهمزة حركتها حركة إعراب، فتوضع على الواو إذا كانت مضمومة، وعلى السطر إذا كانت مفتوحة، وعلى النبرة، إذا كانت مكسورة، كما تعامل الهمزة في هذه الحالة بحسب قاعدة الهمزة المتوسطة بناء على حركة الأقوى، ومن ذلك إذا جاء بعدها التالي:

أولاً: تاء التأنيث، مثل:
(أخطأت، كوفئت، باعت).

ثانياً: ضمائر الرفع المتصلة، مثل:
(أخطأت، ساء، بدؤوا، يبدآن، اقرئي).

ثالثاً: ضمائر النصب والجر المتصلة، مثل: (كافأك، مبدئي، مبدؤه، ضوءنا).

رابعاً: ألف تنوين النصب، مثل:
(دفع = دفئاً)،
(شيء = شيئاً)،
(ضوء = ضوءاً)،
(جزء = جزءاً).

خامساً: علامة تثنية الأسماء:
(دفع = دفئان)،
(شيء = شيئان)،
(ضوء = ضوءان).

سادساً: علامة جمع المذكر السالم:
(بريء = بريئون، بريئين)،
(مطفئ = مطفئون، مطفئين).

سابعاً: نون التوكيد الثقيلة أو الخفيفة:
(يبدأن = يبدآن)،
(يقرأن = يقرآن).

اجتماع الهمزات

إذا دخلت همزة على همزتي الوصل والقطع، فلها حالتان:

الحالة الأولى:

أن تكون الهمزة الداخلة على همزتي الوصل والقطع ليست همزة استفهام، ولهذه الحالة قواعد منها:

١. أن تكون الهمزة الأولى همزة وصل مكسورة (ا)، وبعدها همزة قطع ساكنة، فتكتب همزة القطع على نبرة (ء)، لمناسبة الكسرة، مثل: (أثت): فعل الأمر من الفعل (أتى)، (أذن): فعل الأمر من (أذن)

٢. أن تكون الهمزة الأولى همزة وصل مضمومة (أ)، وبعدها همزة قطع ساكنة، فتكتب همزة القطع على الواو، لمناسبة الضمة، مثل: (أؤتمن، أؤتمر، أؤتلف، أؤثره).

٣. أن تكون الهمزة الأولى مفتوحة، وبعدها همزة ساكنة، فتقلبان مدًا من جنس الفتحة، مثل: (أأخذ، أخذ)

الحالة الثانية:

أن تكون الهمزة الداخلة على همزتي الوصل والقطع همزة استفهام، ولهذه الحالة قواعد منها:

٤. إذا دخلت همزة الاستفهام على ما أوله همزة قطع، فتبقى همزة القطع كما هي كتابيةً ونطقاً، مثل: «أأنت فعلت هذا» الأنبياء: ٦٢، «أإذا متنا» المؤمنون: ٨٢.

٥. أما إذا دخلت على ما أوله همزة وصل، فإن همزة الوصل تسقط كتابيةً ونطقاً، مثل: «أطلع الغيب» مريم: ٧٨، (أسمك محمد؟).

٦. يستثنى من ذلك (ال) التعريف، فإذا دخلت همزة الاستفهام على ما أوله (ال): أبدلت همزة (ال) ألفاً، وكتبت مع همزة الاستفهام مَدَّةً، مثل «الآن وقد عصيت قبل» يونس: ٩١، «اللَّهُ أَذُنْ لَكُمْ» يونس: ٥٩.

(.....) علامات الترقيم

القوسان () : يوضعان لشرح كلمة في جملة، مثل: (دلفت (دفلت) من الباب الكبير).

الحذف () : يوضع مكان الكلام المحذوف، مثل: (البر حسن الخلق، والإثم..).

الشرطتان (- -) : يوضع بينهما جملة اعتراضية، مثل: (قال خادم الحرمين الشريفين - يحفظه الله - :).

علامة الاستفهام (?) : يوضع بعد السؤال، مثل: (هل حضرت المؤتمر؟).

علامة التعجب (!) : يوضع بعد ما يفيد الدهشة والتعجب، مثل: (ما أجمل الطقس!).

النقطة (.) : يوضع في نهاية الجملة التامة من حيث المعنى، مثل: (مباراة أمس كانت رائعة.).

النقطتان (:) : يوضع بعد جملة القول، مثل: قال معالي الوزير: (إننا اليوم في مرحلة فارقة).

الفاصلة (،) : وتوضع بين الشيء وأنواعه، مثل: أيام الأسبوع هي: (السبت، الأحد).

التنصيص (« ») : يوضع بينهما كلام منقول أو مقتبس بنصه، مثل: («قف للمعلم وقله التبجيلا»).

الفاصلة المنقوطة (;) : يوضع بين جملتين إحداهما سبب في حدوث الأخرى، أو نتيجة لها، مثل: (اجتهدت؛ كي أنجح).

ملحوظة مهمة:



من الشائع عند البعض وضع علامات ترقيم بعد التحية (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته)، وهذا خطأ، والصواب أن تكتب جملة التحية ولا يوضع بعدها علامات ترقيم، كما لا يجوز وضع مسافة بين علامة الترقيم وما قبلها.

كسر همزة (إن):

يجب كسر همزة (إن) في موضع منها ما يأتي:

1. عندما تقو في الابتداء، مثل: (إننا أنزلناه في ليلة القدر)، (إن معالي الوزير).
2. عندما تقو تالي لـ (حيث)، مثل: (حيث إن وزارة الصحة كانت).
3. أن تأتي تالية لـ (إذ)، مثل: (إذ إن القرار الوزاري ..).

4. أن تقو تالية للموصول، مثل: (ما إن مفاتحه لتنوء بالعصبة ..).
5. أن تقو بعد (حتى)، مثل: (حتى إن الوزارة قررت ..).
6. أن تأتي محكية بالقول، مثل: (قال إنني ذاهب ..).

التاء المبسوطة (المفتوحة) والتاء المربوطة والهاء:

التاء المبسوطة أو المفتوحة هي التي تبقى على حالتها وتنطق (تاء) إذا وقفنا على آخر الكلمة بالسكون، ولا تنقلب (هاءً)، وتأتي في الأسماء والأفعال والحروف، مثل: (حضرت، دفعت، سلمت، بات، بيت).

أما التاء المربوطة فهي التي تنطق (هاءً) عند الوقوف عليها، ولا تكون إلا في الأسماء، مثل: (فاطمة، عالمة، شجرة، قضاة).

أما الهاء فهي التي تنطق في الوقف وفي الوصل (هاءً)، مثل: (فقه، له، كتابه، إله).

مواضع فتح همزة (أن):

1. إذا كانت مع ما بعدها في موضع الفاعل نحو : (أو لم يفهم أنا أنزلنا عليك الكتاب يتلى عليهم) أي: إنزلنا.
2. إذا كانت مع ما بعدها في موضع نائب الفاعل نحو (قل أوحى إليّ أنه استمع نفر من الجن)
3. إذا كانت مع ما بعدها في موضع المبتدأ نحو : (ومن آياته أنك ترى الأرض خاشعةً).
4. إذا كانت مع ما بعدها في موضع الخبر عن اسم معنى واقوع مبتدأ أو أسما لأن نحو : (حسبك أنك كريم).
5. إذا كانت مع ما بعدها في موضع المفعول به نحو : (ولا تخافون أنكم أشركتم به).
6. إذا كانت مع ما بعدها في موضع تابع لمرفوع نحو : (بلغني اجتهادك وأنتك ناجح).
7. إذا وقعت بعد حرف جر نحو : (ذلك بأنّ الله هو الحق).

للتفريق بين التاء المربوطة، والمبسوطة، والهاء المتطرفة تأمل التالي:

| الهاء المتطرفة | التاء المبسوطة | التاء المربوطة |
|----------------|----------------|----------------|
| فواكه | نشاطات | جامعة |
| مياه | تعليمات | حياة |
| دكتوراه | قاصرات | تسلية |
| توجه | معطيات | حركة |



أولاً | تحذف الألف في المواضع التالية:

1. تحذف في البسمة الكاملة، وصيغتها (بسم الله الرحمن الرحيم)، وفي غير البسمة الكاملة فإن الألف تثبت، مثل: (باسم الله العلي الكبير، وباسمك اللهم).
2. تحذف من لفظ الجلالة (الله)، ومن لفظه (إله).
3. تحذف من الكلمات التالية: (الرحمن، يس، طه).
4. تحذف من ها التنبيه إذا اتصلت باسم الإشارة (ذا)، مثل: (هذا، هذه، هذان) أو باسم الإشارة (أولاء)، مثل: (هؤلاء).
5. تحذف من اسم الإشارة (ذا) إذا اتصل به لام البعد، مثل: (ذلك، ذلكما)، بخلاف التي تتلوها لام الجر، مثل: (ذا لك، ذا لكما).
6. تحذف من كلمة (لكن).
7. تحذف من (ما) الاستفهامية إذا سبقت بحرف الجر، مثل: (علام هذا الخلاف؟، مم خلق؟).
8. تحذف من كلمتي (ابن وابنة) إذا وقعت إحداهما مفردة بين علمين أولهما غير منون، والثاني أب للأول حقيقة، أو ادعاءً، مثل: (عيسى بن مريم)، أو بعد ياء النداء، مثل: (يا بنه عمران).

ثانياً | حذف الواو:

1. تحذف الواو فنقول: (لم يدع، لا تدن) وفي فعل الأمر المعتل الآخر للمفرد، مثل: (ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة).
2. تحذف من الأسماء: (داود)، والأصل فيها (داوود)، فتحذف الواو تخفيفاً.

ثالثاً | حذف اللام:

تحذف اللام تخفيفاً من الأسماء الموصولة: (الذي، التي، الذين)، وفي المثني والجمع تبقى اللام، مثل: (اللذان، اللتان، اللواتي، اللاتي).

رابعاً | حذف الياء:

تحذف الياء من الاسم المنقوص النكرة في حالتي الرفوع والجر، مثل: (مكان خال، مررت بقاض).

خامساً | حذف النون:

تحذف نون (أن) الناصبة للفعل المضارع، إذا تلتها (لا)، مثل: (ألا يترتب على ذلك تكاليف زائدة).

ي الألف المقصورة في الأسماء والأفعال والحروف:

في الأسماء:

- الاسم الثلاثي المنقلبة ألفه عن ياء، مثل: (فتى، رضى).
- الاسم الزائد على ثلاثة أحرف إذا لم تسبق ألفه بياء، مثل: (مصطفى، سلوى).
- الاسم الثلاثي المنقلبة ألفه عن واو، مثل: (عصا، صفا، علا).
- الاسم الزائد على ثلاثة أحرف إذا سبقت ألفه بياء، مثل: (هدايا، خبايا)، باستثناء اسم (يحيى، فيكتب بالقصر تمييزاً له عن الفعل (يحييا).
- الأسماء الأعجمية، مثل: (أمريكا، أوروبا)، باستثناء خمسة أسماء، وهي: (عيسى، موسى، متّى، كسرى، بخارى). تكتب بالقصر.
- الأسماء المبنية، مثل: (هذا، أنا، إذا، هنا)، باستثناء، (لدى، أني، أولى) فتكتب بالقصر.

كيفية التعرف على أصل الألف في

الاسم:

- النظر إلى المفرد.
- تثنية الاسم.
- جمع الاسم.
- فإن وجدت الألف أصلها واواً، تكتب بالألف الواقفة، وإن وجدت أصلها ياءً كتبت بألف على صورة ياء غير منقوطة، مثل: (خطا، خطوتان،

خطوات) تكتب بالألف الواقفة. أو (دمى، دمىة، دميتان) تكتب بألف على صورة ياء غير منقوطة (الألف المقصورة).

- كيفية التعرف على أصل الألف في الاسم:
- في الفعل الثلاثي المنقلبة ألفه عن ياء، مثل: (رمى، رعى).
- في الفعلين الماضي والمضارع الزائدين عن ثلاثة أحرف، ولم تسبق ألفه بياء، مثل: (اصطفى، استدعى).
- الماضي المنقلبة ألفه عن واو، مثل: (سما، دعا).
- الماضي والمضارع الزائد عن ثلاثة أحرف إذا سبقت ألفه بياء، مثل: (أحيا، يحييا).

كيفية التعرف على أصل الألف في الفعل:

تتم إضافة تاء الفاعل، أو بمصدره، فإن كان أصله واواً كتبت بالألف، أو بصورة الياء غير المنقوطة (الألف المقصورة)، مثل: (سما، سموت، سموأ) أو (عصى، يعصي، عصياناً).

في الحروف:

تكتب ألفاً واقفة في حروف المعاني جميعها، باستثناء (حتى، على، إلى) تكتب بالقصر.

أخطاء أفعال وتراكيب لغوية

أذان - أذان

نرى مكتوباً على شاشات التلفاز، (حان الآن موعد صلاة أذان الظهر) وهذا خطأ، لأن نداء المؤذن يسمى أذان بفتح الهمزة دون مدها، أما أذان فهي جمع أذن.

رئيسي - رئيسية

كلمة رئيس صفة في ذاتها، فلا نقول: (رئيسي)، ومثال لذلك: (إن الهدف الرئيس من برنامج الوزارة...) أو (كانت المشروعات الرئيسية...).

مدير - مدراء - مديرون

كلمة مدير، هي اسم فاعل على وزن (مفعول) من الفعل الرباعي (أدار- يدير)، فيكون الجمع الأصوب لكلمة مدير (مديرون) ليس (مدراء).

مائة - مئة

كلمة مائة ورد في رسم المصاحف بنفس الرسم (مائة)، حيث تكتب الألف ولكنها لا تنطق، وكثيرون يطالبون بحذف الألف من الكلمة، لتصبح (مئة)، وانتشرت في الكتابة الصحفية بدون ألف، ولكن الرأي الأقرب إلى الصواب أن تكتب الكلمة بالألف (مائة)، باستثناء الجمع (مئات) والصفة (مئوي) أو (مئوية)، حيث جرى العرف على كتابتها بدون الألف، إذاً الرأي الأغلب أن تكتب كلمة (مائة) بالألف.

استخدام الفعل أكد

من الخطأ أن نكتب (أكد على الشيء)، فالصواب هو: (أكد الشيء)، ومثال لذلك: (أكد معالي الوزير أن الإنسان هو ثروة الوطن الحقيقية).

إلحاقاً بـ أم إلحاقاً بـ

الصواب في هذا التعبير استخدام (إلحاقاً بـ)، فنقول مثلاً: (ألحقت بالمستشفى غرفة عمليات جديدة) ولا نقول: (ألحقت للمستشفى...).

بلى - نعم

كثيرون منا لا يعرفون كيفية الإجابة على السؤال المنفي، بل تكون إجابتهم (نعم) وهذا خطأ، لأن (نعم) تستخدم فقط مع السؤال المثبت، أمثلة لذلك:

- (أليس ذلك بقادر على أن يحيي الموتى) عند الإيجاب نقول: (بلى).
- (ألم تذهب إلى عملك؟) لو أردت أنك لم تذهب إلى العمل نقول: (نعم).
- (هل ذهبت إلى المستشفى؟) الإجابة تكون: (نعم)، ولا نستخدم (بلى).

أو - أم

لا نقول: (هل جاء أحمد أو علي؟) أو (أجاء أحمد أو علي؟)، والصواب أن نقول: (هل جاء أحمد أم علي؟)، أو (أجاء أحمد أم علي؟).

الباء الطفيلية

هي باء زائدة، يجب حذفها، فلا يقال: (علمت بأن الخبر قد انتشر)، بل نقول: (علمت أن الخبر قد انتشر).. ونقول: (ذكر أنه...) ولا نقول (ذكر بأنه)

الياء الطفيلية

مثلها مثل الباء، فنقول خطأً: (قرأت لكي..) أو (لماذا خرجتني..؟) والصواب أن نستبدل الياء بالكسرة، فنقول: (قرأت لك) أو (لماذا خرجتني؟).

لا زال / لا يزال - مازال / ما يزال

كثيراً ما نكتب (لا زال) للدلالة على الاستمرار، ولكن الصواب (ما زال)، ومن الصواب استخدام (ما زال - ولا يزال - ولم يزل) مثال لذلك: (لا يزال العمل مستمراً) .

أي - أية

لم ترد لفظة (أية) في القرآن الكريم، حيث يعدها علماء اللغة خطأ، لذا يستخدمون لفظة (أي) في جميع الحالات، والاستثناء من ذلك عندما تتصل (أي) بـ (ها) عند النداء، مثل: (أيتها).

غير - الغير

من الأخطاء المنتشرة في وسائل الإعلام استخدام لفظة (الغير) التي تسبق الصفات، وهذا خطأ، لأنها مضافة، والمضاف لا يُعرّف، فنقول: (من غير المناسب كذا ..) ولا نقول: (من الغير مناسب كذا ..) لأن (الغير) تعني الآخر أو الآخرين.

ممنون

من الأخطاء الشائعة أيضاً استخدام كلمة (ممنون) بمعنى (شكر) وهذا خطأ، لأن ممنون معناها (مقطوع) كما ورد في القرآن الكريم: (لهم أجر غير ممنون) أي لهم أجر غير مقطوع.

الراسل - المرسل

من الخطأ استخدام كلمة (الراسل)، والصواب استخدام لفظة (المرسل).

كافة

يستخدم البعض كلمة (كافة) كمضاف/ مثل: (كافة الوزراء) بمعنى جميع الوزراء، وهذا خطأ والصواب أن نقول: (الوزراء كافة).

أمثلة على بعض الأخطاء الشائعة:

اكتب



إحدى المبادرات

بدلاً من

ثلاثة أشهر

بناءً

أرجو

اعتذر عن عدم الحضور

لافت للنظر

أنجز المشروع

ما لم

جزءاً

حيث إن

نقد المخزون

تسلم التقرير

على الموظفين الحضور

الصادر عن الوزارة

لا بد

ما يدعم

مستشفى جديد

إمارات المناطق

ساعات العمل

ألقي كلمة

لا تكتب



أحد المبادرات

بدلاً عن

ثلاثة شهور

بناءً

أرجوا

اعتذر عن الحضور

ملفت للنظر

تم إنجاز المشروع

مالم

جزء

حيث أن

نقد المخزون

استلم التقرير

على الموظفين التواجد

الصادر من الوزارة

لابد

ما يدعم

مستشفى جديدة

أمارات المناطق

ساعات الدوام

قام بإلقاء كلمة

أمثلة على بعض الأخطاء الشائعة:

اكتب



في ضوء ملتقى الصحة العالمي
شيء

أثر ذلك في جودة الرعاية الصحية
من خلال خطوات بسيرة

كان اليوم العالمي للتمريض "أبيض"
الخدمات الصحية

المؤتمر الصحي الدولي

للفئة العمرية من ٥ - ١٠ سنوات

الآن

أحد المستشفيات

أجاب معاليه عن السؤال

الإنفلونزا

مرض السكري

ارتفاع ضغط الدم

فيروس

الإيدز

الدرن

فحوص

صحة اللثة

قسم الوفيات

المُتوفى دماغيا

لا تكتب



على ضوء ملتقى الصحة العالمي
شيء

أثر ذلك على جودة الرعاية الصحية
من خلال خطوات بسيطة

كان اليوم العالمي للتمريض "أبيضاً"
الخدمات الصحية

المؤتمر الصحي الدولي

للفئة العمرية من ٥ - ١٠ سنة

الان

إحدى المستشفيات

أجاب معاليه على السؤال

الانفلونزا

مرض السكر

ارتفاع الضغط

فايروس

الأيدز

الشّل

فحوصات

صحة اللثة

قسم الوفيات

المتوفى دماغيا



فئات الأشخاص ذوي الإعاقة

من الضروري أن تكون قادراً على فهم احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة واحترام قدراتهم. إليك فيما يلي فئات المتعاملين من ذوي الإعاقة والطريقة الأمثل للتعامل معهم:

الإعاقة البصرية:

ب. يقوم الكفيف بمسك المنطقة فوق الكوع (المرفق) للشخص المبصر، خلف الوسط بالنسبة لجسم الكفيف، مستخدماً يده اليمنى ليمسك فوق المرفق لليد اليسرى للمرشد، وتكون مسكة اليد معتدلة وخفيفة.

ج. عند السير في ممرات ضيقة يقوم المرشد بتحريك يده واليد التي يمسك بها الكفيف إلى الخلف وسط ظهره، وهذه الإشارة تنبه الكفيف إلى أن يقف خلف المرشد مباشرة على بعد خطوة، وبعد الانتهاء يعيد المرشد يده إلى الوضع السابق.

د. عند صعود السلالم يجب أن يتوقف المرشد برهة للإشارة إلى أنه سوف يصعد أو ينزل الدرج، ومن حركة جسم المرشد سوف يدرك الكفيف أنه سوف يصعد أو ينزل الدرج، ومن الممكن أن يوضح لفظياً مثل "نصعد الدرج".

هـ. عند الجلوس على مقعد يقوم المرشد بوضع يد الكفيف على ظهر أو يد المقعد.

هذه المجموعة من المتعاملين لا تستطيع قراءة بيانات النماذج، أو استقصاء المعلومات من المطويات أو المواقع الإلكترونية مثلاً، لذلك ينبغي عليك أن تزود هؤلاء الأشخاص بالمعلومات والتعليمات المفصلة، وتساعدهم في تعبئة بيانات المعاملات الورقية، كما يمكنك مساعدتهم من خلال طباعة التعليمات على أوراق بأحجام أكبر، أو بخطوط عريضة، والتعريف عن نفسك عند التعامل مع الشخص المعني، أو الحديث إليه مباشرةً بلهجة طبيعية وواضحة، مع الحرص على عدم الاقتراب منه، أو لمسه، دون استئذان.

الحرص على أن تكون اللغة المستخدمة بسيطة سهلة، مع إظهار الاحترام، دون المبالغة في إظهار التعاطف، فذوي الإعاقة جميعهم لديهم حساسية مفرطة من التعاطف الزائد، لأنهم يشعرون بالنقص، أو أنهم أقل من قرنائهم الأسوياء جسدياً.

ونجمل نقاط مهمة في التعامل مع هذه الشريحة من المجتمع في التالي إن كنت ستتقمص دور المرشد:

أ. تقف متقدماً نصف خطوة عن الشخص الكفيف الذي يقف على الجانب من جهة المرشد المبصر.

١٠. إن كنت قد انتهيت من حديثك وأردت الخروج من الغرفة مثلاً، فعليك أن تنبيهه لذلك.

١١. لا تقدم الكثير من المساعدات للكفيف.

١٢. إذا قام بأداء عمل بسيط معتمداً على نفسه فلا تنظر إليه باستغراب وكأنه قام بمعجزة وتقول له: (هل فعلت هذا وحدك دون مساعدة؟!)، فإنك تعامله وكأنه طفل.

١٣. إذا أردت إرشاده إلى موضوع شيء فلا تقل له هناك، فهو لا يرى هناك وإنما كن دقيقاً في الشرح وقل مثلاً: (على يمينك على بعد ثلاثة أقدام) وهكذا.

١٤. عند تواجدك في مكان معه اشرح له ما يوجد حوله حتى تكون لديه فكرة عما يحيط به تفادياً لما قد يقع إذا تحرك دون أن يكون على علم مسبق بموقعها كذلك فإن الأشياء المعلقة والبارزة على مستوى رأسه قد تكون خطيرة عليه إذا لم يعلم بوجودها.

١٥. لا تترك الأبواب نصف مفتوحة فإن ذلك يعرضه لخطر الاصطدام بها فالأبواب إما مغلقة تماماً أو مفتوحة تماماً.

١٦. عند تقديمك شيئاً ما له لا تقل: (خذ)، فهو لا يرى اتجاه يدك وموقعك، وبالتالي فإنك إما تصدر صوتاً بالشيء الذي تريد تقديمه له فيسمع الصوت ويعرف الموقع والاتجاه ويسهل عليه أخذه، وإما أن تقربه إلى يده حتى يلمسه ويشعر فيستطيع أخذه.

١٧. عند تقديمك شيئاً من أي نوع للكفيف لا تملأ الكأس إلى آخره.

وإن كنت ستتعامل مع ذوي الإعاقة البصرية يجب اتباع النقاط التالية:

١. الكفيف لا يختلف عنك، لذا عامله بشكل طبيعي وبدون افتعال.

٢. لا تظهر له العطف الزائد والشفقة، فأكثر ما يؤثر في نفسه كلمة مسكين، فهذه الكلمة تجعله يشعر وكأنه عاجز حقاً.

٣. عند التقاتل به لا بد من تحيته ومصافحته عوضاً عن الابتسامة التي ترسم على شفقتك لغيره.

٤. عندما تتحدث معه أخبره أنك تتحدث إليه فهو لا يرى عينيك حتى يعرف أنك تتحدث إليه، لذا ناده باسمه حتى يعرف أن الحديث موجه إليه.

٥. عند التحدث معه لا تحاول رفع صوتك، بل اجعل حديثك معه مثل السوي تماماً لأن رفع الصوت يؤذيهِ ويضايقه.

٦. لا تشعر بالإحراج من استخدام ألفاظ تتعلق بالنظر مثل: (انظر إن رأيت من وجهة نظرك) الخ.

٧. لا تشعر بالإحراج من التحدث عن كف البصر وعن إعاقته فهذا لا يضايقه لأنه اعتاد عليها.

٨. عند التحدث معه عليك أن تستدير وتنظر باتجاهه، فهو يشعر ويعرف إن كنت تتحدث إليه من خلال اتجاه صوتك.

٩. دعه يشعر بوجودك عن طريق إخراج بعض الأصوات، ولا تعتمد على أنه يعلم بوجودك، فهو لم يرك وأنت تدخل.

- تحدث معه وجها لوجه من خلال النظر إليه مباشرة.
- استفسر منه عن الطريقة التي يفضلها لزيادة استيعابه كلفة الإشارة، أو رفع صوتك أو التقليل من حدته.
- اسأله إذا كان يسمعك من وقت لآخر.
- استعن بأحد أقاربه لزيادة التفاهم واسترجاع الذكريات.
- استخدم الورقة والقلم للتوضيح إذا استوجب الأمر.
- في نهاية الحديث تأكد من فهمه لك بتلخيص الحوار معه.

الإعاقة اللفظية أو اللغوية:

هذه المجموعة من الأشخاص تعاني من ظروف تسبب التأثر، مما يصعب على الشخص عملية نطق الكلمات بصورة صحيحة، وقد يؤدي ذلك إلى عدم قدرته على التعبير عن نفسه بالطريقة المطلوبة. لذلك ينبغي عليك مساعدته عبر طرح الأسئلة والاستفسارات بطريقة تسمح له بالرد بـ "نعم"، أو "لا"، قدر الإمكان. كذلك تجنب أن تطلب من المتعامل تكرار المعلومة، لا سيما إذا تأكدت من فهم طلبه.

- 18. إذا قدمت له طعاماً فاذكر ما الطعام واذكر موقعه على الطاولة وموقع الكأس والأدوات الأخرى، حتى يتسنى له أخذه دون أن يوقعه، وأفضل طريقة لشرح مواقع الأشياء هي استخدام طريقة الساعة وهي كالتالي:
- تشرح للكفيف وتقول له إن الكأس عند الساعة "3" وقطعة الجبن عند الساعة "8" والطبق الرئيسي عند الساعة "6" وهكذا.

الإعاقة السمعية:

هذه المجموعة من المتعاملين تجد صعوبة في فهم التعليمات الشفهية. لذلك قم باستطلاع رأي المتعامل لمعرفة إذا كان يرغب باختيار وسيلة اتصال أخرى قد تكون أكثر سهولة بالنسبة إليه باستخدام الورق والقلم مثلاً، بدلاً من الحديث. احرص على عرض الإرشادات والتعليمات بدقة وإيجاز ووضوح، مع التأكد من جذب انتباه المتعامل قبل بدء الحديث. كما يمكنك تقديم الخدمة للمتعامل داخل مكتب خاص، لأن ذلك يسمح لك بمخاطبة المتعامل بنبرة صوت أعلى مع الانتباه إلى ضرورة مراعاة خصوصية المتعامل. وإذا كان المتعامل يستخدم لغة الإشارة، قم بطلب المساندة من زميل لك يستطيع التواصل مع المتعامل بهذه الطريقة.

ويمكن إجمال النقاط التي يجب اتباعها في التالي:

- تحدث مع الحالة بصوت واضح.
- لا تسخر منه أو تظهر ضيقك منه أو ضجرك به.
- اخفض من الأصوات الموجودة في الغرفة أثناء التحدث إليه.

حجم الطباعة:

قد يكون من الأفضل أحياناً إجراء تعديلات على النماذج والمستندات، حيث تتم طباعتها بخطوط عريضة وواضحة يسهل رؤيتها من قبل المتعاملين المعاقين بصرياً. في معظم الحالات، يمكنك استخدام خيارات عرض الخطوط بطريقة أوضح باستخدام برمجيات معالجة النصوص، أو بالتكبير عن طريق النسخات.

التقنيات المساعدة:

تشمل التقنيات المساعدة استخدام التسجيلات السمعية أو الذاكرة المتحركة أو الأقراص المدمجة. قم بمراجعة متطلبات تقديم الخدمة بتمهل وانتباه ووضوح، واعرض الإرشادات المطلوبة عند الحاجة. كما يمكنك استخدام وسائل وأساليب أخرى لتأمين الخدمات للمتعاملين بطريقة أكثر سهولة، ومن المفيد اللجوء إليها عند التعامل مع المتعاملين من ذوي الإعاقة. كما ينبغي عليك التأكد من فحص جميع الأشرطة المسجلة قبل إرسالها إلى المتعامل.

لغة برايل:

تساعد لغة برايل المكفوفين على القراءة عن طريق رموز بارزة تُقرأ باللمس. عند الحاجة، يمكنك إرسال المراسلات إلى المتعاملين من فئة المعاقين باستخدام لغة برايل.

الإشارة:

المرونة في استخدام لغة الإشارة تعتبر ضرورية للتواصل مع فئات محددة من المتعاملين ذوي الإعاقة. لذلك ينبغي أن تكون قادراً على فهم الحد الأدنى من متطلبات لغة الإشارة عند الحاجة.

لمزيد من المعلومات حول الخدمات التي تقدمها الصحة لذوي الإعاقة، يرجى الاطلاع على الدليل الإجرائي لمكاتب «أولوية».

الإعاقة البدنية:



غالباً ما تجد هذه الفئة من الأشخاص صعوبة في الانتقال إلى مراكز الخدمة أو الوصول إلى مرافق أو مكاتب الخدمات. يمكنك مساعدة هذه الفئة بشكل أفضل عبر الهاتف أو من خلال البريد. إذا كانت هناك حاجة لحضور المعاقين بدنياً إلى مراكز الخدمة، احرص على تأمين التسهيلات والمرافق الضرورية لضمان تقليل فترة انتظار المعاق في المركز، ولا تطلب من المتعامل العودة إلى المركز مرة أخرى إذا لم يكن هناك ضرورة. وقد تشمل التسهيلات والمرافق المطلوب إعدادها للشخص المعاق بدنياً حجز المواعيد، الاتصال بالمتعامل، وتحديد البيانات والمعلومات المطلوب منه إحضارها قبل الموعد.

الإعاقة العقلية:



هذه المجموعة من الأشخاص تجد صعوبة في فهم المعلومة أو تلقيها أو التعبير عنها. فالشخص الذي ينتمي إلى هذه الفئة قد يكون غير قادر على فهم المعلومة المعروضة على موقع الحكومة الإلكترونية، أو الواردة في رسائل البريد الإلكتروني أو المطويات. لذلك قم بالاستفسار عما إذا كان المتعامل يحتاج للمساعدة، وتحلى بالصبر أثناء تزويد المتعامل بالمعلومات المطلوبة.

التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة



فيما يلي بعض أدوات ومنهجيات التواصل التي تساعدك على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة:

هذا الدليل جهد بشري لا يخلو من الخطأ، لا نستغني
عن ملاحظاتكم أو إضافاتكم القيّمة، ويمكنكم
التواصل عبر البريد الإلكتروني

brand@moh.gov.sa



وزارة الصحة
Ministry of Health