وجهة الخطاب الإداري غرضًا بلاغيًّا

د. عبد الزهرة دريول كريم البنك المركزي العراقي
sodanni134@gmail.com

ملخّص البحث:

ناقش علماء العربية مفهوم العدول عن مقتضى الظاهر إلى الأغراض البلاغية التي تنحرف بالخطاب من أسلوب نحوي إلى آخر، كما شهدت الدراسات اللغوية الحديثة ظهور بعض السمات المشابهة لذلك، وكان من بين هذه السمات ما أشار إليه فلاسفة اللغة بالظواهر التي تدعو المتكلم إلى العدول عن بذل سهمه في المشاركة في الكلام إلى أساليب أُخرى تضمن سلامة وجه المتكلم ورعاية مكانته الاجتماعية، وذلك هو مفهوم التأدُّب، الذي لحظنا أنّه يعتمل في أُسلوب الخطاب، ويحدِّد مساراته، ويختار ألفاظه في ضوء مكانة المتخاطبين الاجتماعية، أو الإدارية، أو غيرهما، ويترك أثره في تحديد مسارات الخطاب بصورة عامّة، وقد اخترنا في هذا البحث عيّنات من مجال الخطاب الإداري بصورة خاصّة، ويُجبر الكاتب أو المتكلِّم على تخيُّر الألفاظ التي تناسب مقام الخطاب، وقد حاولنا التوفيق بين نصوص التراث والأساليب المستعملة في الخطاب الإداري الحديث في ضوء هذا المفهوم.

الكلمات المفتاحية: الخطاب الإداري، التأدب، الوقاحة

Directing of administrative discourse as a rhetorical purpose

Dr. AbdulZahra Dreawil Karеam
Central Bank of Iraq

Abstract:

Arabic scholars have discussed the concept of)Deviation from the apparent meaning(to the rhetoric purposes that deviates the discourse from one meaning to another. Modern studies also witness the emergence of some modern linguistic features similar to this, Among these features were what philosophers of language referred to as phenomena that call the speaker to deviate from his speech mode that he devotes to participating in the discourse to other methods, to ensure save the speaker's face and protect his social status, and chooses his words in light of the social, administrative, or other status of the interlocutors, and leaves its impact in determining the paths of the discourse in general. In this research, we have chosen samples from the field of Administrative discourse, and what force the writer or speaker to choose words that suit the situation of the discourse, We have tried to reconcile the texts of heritage and the methods used in modern administrative discourse in light of this concept.

Keywords: administrative discourse, politeness, impoliteness

التأدُّب في اللُّغة والاصطلاح

جاء الأدب في المعجمات بمعنى السجِيَّة الأخلاقيَّة، قال الخليل الفراهيديُّ: «رجلٌ أَديبٌ مُؤَدَّبٌ يُؤدبُ غيرَهُ ويتأَدَّبُ بغيرِهِ» (العين: 8/ 85).

والأَدَبُ الَّذِي يَتَأَدَّبُ بِهِ الأديبُ من النَّاس، سُمِّيَ أَدَبًا؛ لأَنَّهُ يأْدِبُ الناسَ، أَي: يَدعُوهُم، الَّذين يتعلَّمونه إلى المحامِد وينهاهم عَن المقابحِ، يَأْدبهم (ابن منظور، 1414، يُنظر: 206/1).

وقد عُنِيَ التراث العربي بمفهوم الأدب في المعاملات، لذا عرفت حركة التأليف التي ازدهرت في القرن الثاني للهجرة نوعًا من التصنيف الموضوعي دعت إلى ظهوره الحاجة المتمثّلة في طبيعة العلاقة بين أبناء الطبقة الواحدة من الناس، أو بينهم وبين أبناء الطبقة الأُخرى، علا شأنها أم دنا، إذ ظهر التصنيف في مجال الآداب العامة أو الخاصة، الذي يكاد يكون، بلحاظ تاريخه، مواكبًا حركة التأليف عند العرب. وبصرف النظر عن المؤلَّفات التي عُنيت بالأدب ولم تتضمّن عنواناتها لفظة (أدب)، ثمّة مؤلَّفات في هذا الموضوع تضمَّنتها عناوناتها، لا يسع المجال لذكرها هاهنا[1].

أمّا في اللسانيات التداولية فقد ظهر مصطلح (التأدُّب) تحت لفظ (politeness)، وهو يرتكز على معنى الآداب العامَّة، والعُرْف الذي أقرَّه الناس، ورضوا به، وتسالموا على العمل به، أو هو مجموعة القواعد والمبادئ المتعلِّقة بصون القيم الأخلاقيَّة السَّليمة التي تؤثِّر في بناء المجتمع وسلامته، وقواعد اللِّياقة والذوق العامِّ المتَّبعة في مجال أو سلوك مُعيَّن (عمر، 2008، يُنظَر: 74/1، و2/ 1557). هذه الآداب التي تترك أثرها في صياغة الخطاب الذي يتوجَّه به المُتكلِّم إلى المُخاطَب لإنجاز غرض مُعيَّن.

[1] منها: الأدب الصغير والأدب الكبير لابن المقفع (ت142هـ)، والأدب للعبسي (ت235هـ)، وأدب النساء للقرطبي (ت238هـ)، وصحيح الأدب للبخاري (ت256هـ)، وأدب الكاتب (أو الكتّاب) لابن قتيبة (ت276هـ)، وأدب الكتاب للصولي (ت335هـ)، وأدب المجالسة للقرطبي (ت463هـ)، وأدب الإملاء والاستملاء للمروزي (ت562هـ)، وأدب المفتي والمستفتي لابن الصلاح (ت643هـ)، والمعيد في أدب المفيد والمستفيد للعلموي الدمشقي (ت981هـ).

ويبدو أنَّ كلمة (أدب) أخذت مساحة أوسع ممَّا يمكن تصوُّره، وكأنَّها عادت إلى ما كانت عليه في العصور الأدبيَّة، فالتدريس نوعٌ من التأديب، والفنُّ والإبداع نوع من التأديب، أو رُبَّما استقرَّ من المأدبة فكأنَّ العرب حين كانوا يجلسون على المأدبة كانوا يتأدَّبون بآدابٍ خاصَّةٍ. فكلمة الأدب كلمة فضفاضة؛ لذا اختار بعض الباحثين ترجمة المصطلح الأجنبيّ بالتهذيب.

والأدب في المفهوم العامّ «مَلَكَةٌ تَعْصِمُ مَنْ قَامَت بِهِ عمَّا يَشِينُه... أو هُوَ استعمالُ مَا يُحْمَدُ قَوْلًا وفِعْلًا، أو الأَخْذُ أو الوُقُوفُ مَعَ الـمُسْتَحْسَنَات أو تَعْظِيمُ مَنْ فوقَك والرِّفْق بمَن دُونَكَ» (الزبيدي: 12/2).

فالتأدُّب بصورة عامة يُمثِّل منظومةً أخلاقيَّةً، وعرفيَّةً، واجتماعيَّةً، وسلوكيَّةً، لا تتشكَّل من الأشياء التي لها علاقة بالسلوك الحسن فحسب، بل من العادات والتقاليد والأعراف الاجتماعيَّة، والاعتقادات، وتُمثِّل هذه المنظومة الأعراف والتقاليد والأيديولوجيا.

وتاريخ مصطلح التأدُّب في فلسفة اللُّغة يعود إلى حقبة قريبة، ولم ينشأ هذا المصطلح مع النشأة الأُولى للإنسان، وهو ليس نتاج معرفة مسبقة، بل هو نتاج عمليات تراكميَّة اجتماعيَّة، إذ تكوَّن مفهومه بالتدريج مع سلوك الطبقات الاجتماعيَّة.

فكان استعمال المصطلح في الجانب الاجتماعيّ إشارةً إلى الجانب الأخلاقيّ، وقد تكون هناك علاقةٌ بين الجذر اللاتينيّ لمصطلح التأدُّب (politus) الذي يعني: التمهيد، أو التلطُّف، وبين لفظة التأدُّب في المعجم الإغريقيّ (politizmos) التي تعني: مدينة، أو حضارة (Sifianou 1992: see 81).

والتأدُّب ليس فكرة أو مفهومًا منطقيًّا ثابتًا، ولكنَّه نشاط تفاعليّ وظيفيّ، وحين درس فلاسفة اللُّغة التأدُّب بوصفه ظاهرةً لغويَّة فسّروه بأنـّه شكل من أشكال السلوك الذي تمَّ تطويره في المجتمعات بُغيَةَ الحدِّ من التصادم عند التفاعل بين الأشخاص، وأنّه نوع من أنواع السلوك الذي يهدف إلى تواصل وانخراط مشاركين في نشاط مُعيَّن في جوٍّ من الوئام النسبيّ. أو هو خطة أو سلسلة من الخطط التي يستعملها الـمُتكلِّم لتعزيز علاقات متناغمة مع الآخرين، أو الحفاظ عليها.

قال ابن المقفّع: «للعقول سجيات وغرائز بها تَقبَل الأدب، وبالأدب تَنمَى العقول وتزكو... فكذلك سليقة العقل مكنونة في مغرزها من القلب، لا قوة لها ولا حياة بها ولا منفعة عندها حتى يعتملها الأدب الذي هو ثمارها وحياتها ولقاحها، وجُلُّ الأدب بالمنطق» (ابن المقفع: 11-12).

فالتأدُّب مصطلح يُمثِّل الملامح اللُّغويَّة لمعايير الوساطة في السلوك الاجتماعيّ، في ما يتعلَّق بمفاهيم المجاملة والاحترام والحدود الشخصيَّة. وتحقيق ذلك موقوف على استعمال عبارات خطاب خاصّة، أو نغمات مناسبة للصوت، أو أشكال لفظيَّة وديَّة أو عاطفيَّة للعنوان (Crystal،297 :2003)(Partington, Alan،41 1997, see: 1983: see104)(Geoffrey Leech, Lakoff،1975: see: 45-80).

وممَّا تقدَّم يمكن القول بالاتفاق على فكرة أن يكون للمصطلح تعريف واحد في الثقافات كافّةً، بوصفه مصطلحًا يُعبِّر عن مفهوم واحد، أو يكاد يكون واحدًا، هو ما يبديه المتحاورون بأيَّة لغة كانت من احترام الأعراف التي تحكم السلوك الاجتماعيّ لسكان رقعة جغرافيَّة ما، سواء أكانوا ينتمون بالفعل إلى سكان تلك الرقعة أم كانوا طارئين عليها.

فيمكن تعريف التأدُّب بأنّه مجموعة من الطرائق المتعارف عليها داخل جماعة لُغويَّة تتمثَّل وظيفتها في الحفاظ على قدر من الانسجام في أثناء التفاعل بين الـمُتكلِّمين على الرغم ممـَّا يترتَّب على كُلّ لقاء من أخطار (عبيد، 2014، يُنظَر: 122).

الوقاحة (impoliteness)

بالضدِّ من مصطلح التأدُّب، ظهر مصطلح آخر يشي مفهومه بوجهٍ آخر معاكس للتأدُّب، هو مصطلح (الوقاحة impoliteness)، الذي ينصرف إلى عدم مراعاة التأدُّب في الخطاب، أو قصد مخالفته إلى ضدِّه.

ويرى اللسانيان الغربيان (براون وليفنسون Stephen Levinson & Penelope Brown) أنَّ إنجاح التواصل في العمليَّة التفاعليَّة بين الـمُتكلِّم والـمُخاطَب يوجب على الـمُتكلِّم أن يصون وجه غيره، وهذا هو مفهوم نظريَّة التأدُّب عندهما، أمـَّا مفهوم الوقاحة فهو يعني الاتجاه المضادّ لذلك، بأن يعمد الـمُتكلِّم إلى الهجوم على وجه الـمُخاطَب (Brown and Levinson, 1978, see: 317)؛ لتحقيق غرضٍ ما، يُرتجَى منه الغلبة للمتكلِّم على الـمُخاطَب في منازعةٍ ما.

وقد أبدى مجموعةٌ من الباحثين وجهات نظر مختلفة في هذا الموضوع، إلاّ أنَّ أُنموذج (كولبيبر Culpeper) من نظريَّة (الوقاحة) يُعدُّ الأُنموذج الأكثر تأثيرًا؛ إذ اقترح فيه خططًا فائقة، وعرَّف الوقاحة بأنـَّها مجموعة من الخطط التي يستعملها الـمُتكلِّم لأجل مهاجمة وجه الـمُخاطَب لإثارة الاضطرابات الاجتماعيَّة (Culpeper,1996: 349).

وقد ابتدع ليتش مبدًا يوازي مفهومه مفهوم (الوقاحة) في هذه النظريَّة، وهو (مبدأ السخرية) الذي يستند إلى مبدأ التأدُّب ويستغلّه في الوقت نفسه (عبيد، 2014، يُنظَر: 124).

البعد الاجتماعيّ للتأدُّب

حفظ مكانة المُخاطَب في التخاطب تُمثّل جزءًا مهمًا من مراعاة القوانين الاجتماعيَّة التي تنظِّم حياة المجتمع وتضمن له سيادة الاحترام وحسن المعاملة بين أفراده بحفظ المراتب وعدم تجاوز الحدود المرسومة، فمقام الملوك والخاصَّة يباين مقام العامَّة فلا يُخاطَب الأمير كما يُخاطَب السوقيُّ، ولا يُخاطَب رجل الفكر بما يُخاطَب به الجاهل المتخلِّف، ولا يُكلَّم سيِّد الأُمّة بما تُكلَّم به الأَمَة؛ لأنَّ ذلك جهل بالمقامات، وما يصلح لكُلٍّ منها من الكلام (ابن قتيبة، يُنظَر: 18، 149) (الصولي، 1341هـ، يُنظَر: 154) (النحَّاس، 2004، يُنظَر: 204)، ومضمون هذه الإشارات مشابه كثيرًا لما تضمنته نظريَّة التأدُّب في فلسفة اللغة، بما تتضمَّنه من مجموعة القواعد الجماليَّة أو الاجتماعيَّة أو الأخلاقيَّة، التي ينبغي على المشاركين التزامها في التبادلات الكلاميَّة.

إذ إنَّ هنالك بعض القيود التي تُلقي بظلالها على سير التواصل، وبعض تلك القيود يتَّصل بالأعراف الاجتماعيَّة التي يعتقد بها المُتكلِّم أو المُخاطَب، أو كلاهما معًا، يقول باول غرايس: إنَّ هناك أنواعًا شتَّى لقواعد جماليَّة واجتماعيَّة وأخلاقيَّة يتَّبعها المتحاورون عادةً في أحاديثهم، وقد تولِّد معانيَ غير متعارف عليها (Grice, 1975, see:55).

التأدُّب ووجهة الخطاب الإداري

الخطاب الإداري لغة طبقية، إذ يمارسها أفراد محدود في ضوء أعراف قانونية واجتماعية خاصة، وهذه الأعراف تفرض على نمط الخطاب سلوك طريق غير الطريق المتداول في اللغة، فيجنح المتكلّم بالأسلوب من الطلب إلى الإنشاء، أو العكس أحيانًا، طلبًا لتحقيق مقاصد لا تفي بها اللغة وحدها إذا ما استعملت على الكيفية المعهودة.

وبمراجعة غير مستفيضة في لغة الخطاب الإداري نجده يعجُّ بتعبيرات لا يمتُّ أغلبها إلى اللغة بصلة، ولكنّ أُسلوب التأدُّب في الخطاب يفرض على المتكلم العدول عن وجهة الكلام إلى وجهة أُخرى تحقّق له قصدًا لا يحقّقه الكلام على سجيّته.

فالاستعمال اللغوي لا يفرض حدودًا، ولا يميّز استعمالًا لغويًّا من آخر، في حدود ما سيأتي بيانه في الأمثلة، إلّا أنّ ما يفصل بين استعمالين هو الغرض البلاغي الذي يتخيَّر منهما ما يؤدّي الغرض من الاستعمال، ومن أهمّ هذه الأغراض التأدُّب، قال أبو هلال العسكري: «وإذا كان موضوع الكلام على الإفهام فالواجب أن تُقسَّم طبقات الكلام على طبقات الناس، فيُخاطَب السُّوقى بكلام السّوقة، والبدويّ بكلام البدو، ولا يتجاوز به عمّا يعرفه إلى ما لا يعرفه؛ فتذهب فائدة الكلام، وتُعدَم منفعة الخطاب» (الصناعتين، 1419هـ: 29).

ونلحظ في مجال التداول الإداري والمصرفي استعمال مصطلح (التعاطف)، الذي ذُكِرَ في عوامل إنجاح العلاقة بين العميل والمؤسسة، فثمة متغيّرات مستقلة تمثّل أبعاد جودة الخدمة المصرفية، منها: (التعاطف)، و«تبعًا لهذا المتغير فإنَّ على مُقدِّم الخدمة أن يتمتّع بقدر من الاحترام والأدب والمحادثة المعبّرة، فضلًا عن الاحترام المتبادل، ومن ثَمَّ فإنَّ هذا

المعيار يشير إلى المودّة والاحترام بين مُقدِّم الخدمة والزبون إذ ينطوي هذا البعد على حسن معاملة الزبون واحترامه» (حميد، 2018: 70-91).

وهذا الاستعمال يؤكّد تأثير الغرض البلاغي في تخيُّر الألفاظ، وتغيير وجهة الخطاب من أُسلوب إلى آخر، بما يحقّق المنفعة القصوى من إنشائه، بافتراض الهدف الذي سيكون متعاونًا ـ على حدِّ تعبير غرايس ـ بالصورة المثلى لأجل تحقيق المنفعة من الخطاب.

وفي الإشارات التي ذُكِرَت في ما مرَّ دليلٌ على عناية التراث العربي كثيرًا بهذا النوع من الجنوح بالكلام تحت عنوان التأدُّب في الخطاب، وهي من الكثرة ممّا لا يمكن حصرها في هذه الأوراق، يقول الصولي: «اجتنَبُوا أن يقولوا للوزير في الدعاء: "جعلني الله فداءك"، من أجل أنّ الشيء إنّما يُفدَّى بمثله أو بأجلِّ منه، وليسوا كذلك» (الصولي، 1341هـ: 153).

أساليب التأدُّب

في قابل الأسطر سأذكر نماذج من الاستعمالات اللغوية التي يفرضها أُسلوب التأدُّب في الخطاب، وليست من دواعي الضرورة اللغوية، وإنّما فصَّل أهل اللغة القول فيها وفرّعوا الاستعمال بناءً على ما اصطلح عليها الكُتّاب، وأُصول المكاتبات والتفريق فيها، كمكاتبة الرئيس إلى من دونه، ومكاتبته نظيره، والمرؤوس رئيسه (النحَّاس، 2004، يُنظَر: 203).

1. الطلب والرجاء:

يتداول المعنيون في المجال الإداري ألفاظًا لا يفرضها الواقع اللغوي، بقدر ما إنّها أساليب تنمُّ على غرض بلاغي هو التأدُّب:

فيستعمل المتكلّم إذا كان جهةً أدنى من المخاطَب أُسلوبًا ينماز عن صاحبه إن كان في مستوى المخاطَب أو هو أعلى درجةً منه، ويستعمل المتكلّم، إن كان أدنى درجةً من المخاطَب أسلوب التعبير بالمضارع المبني للمجهول، كأن يقول: (يرجى التفضل بالموافقة على...).

فإن كان أعلى درجةً من المخاطَب استعمل أسلوب التعبير بالمضارع المعلوم، كأن يقول: (أرجو توجيه موظفيكم). وربّما استعمل مع ذلك صيغة الجماعة (نرجو...)، أو (راجين...).

ويستعمل المتخاطبين في المستوى نفسه تعبيرات أُخَر، كما في استعمال الفعل المضارع المبني للمجهول (يُرجَى)، أو استعمال اسم الفاعل (راجين).

وعلى الرغم من أنّ الاستعمال اللغوي، كما ذكرنا، لا يفرض حدودًا، ولا يميّز استعمالًا من آخر، الا أنّ المتكلم يعلم أنّ الجنوح بالكلام من أُسلوب إلى آخر سيحقّق غرضًا لا يمكن أن يحقّقه الأُسلوب الأوّل، فاللغة لا تفرض استعمال الفعل (أرجو) من جهة أعلى إلى جهة أدنى، صادرًا عن آمر إلى مأمور، واستعمال (يُرجَى) في الرجاء والطلب، من جهة أدنى إلى جهة أعلى، الذي لحظناه في الاستعمال اللغوي في الخطاب الإداري.

ودليل ذلك أنّنا نجد في التراث إشارات تدلُّ على ذلك، ومنها ما ذكره أبو جعفر النحّاس من تهكُّم بعض أهل اللغة من «بعض الكُتّاب الذين ينتحلون العلم، وقد فرَّقَ بين (فرأيك)، وبين (فإن رأيت)، فجعل (فرأيك) لا يُكتَب إلى جليل؛ لأنه أمرٌ، ما أعجب هذا! أتراه لا يعلم أنّ الإنسان يخاطب الرجل الجليل فيقول: انظر في أمري؛ فيكون لفظه لفظ الأمر، ومعناه السؤال والطلب» (النحَّاس، 2004: 201).

ومن ثَمّ فإنّنا لا نجد عذرًا لمَن يفصل بين استعمال الفعلين المضارعين، أو غيرهما، على وفق طبقة المتكلم والمخاطَب، غير الأُسلوب البلاغي الذي يتخيَّر منهما ما يؤدّي الغرض من الاستعمال، وليست ثمة ضرورة لغوية تفصل بين استعمال هذا الفعل المبني للمجهول والاسم المشتقِّ (راجين)، غير أنّ الأُسلوب البلاغي، المتقصر على التأدُّب هاهنا، يفرض على المتكلِّم الاختيار بينهما.

2. الإعلام:

كما في الخطاب المُنشَأ لأجل إصدار الأوامر الإدارية وفرض اتّباعها، فإنّ المتكلم يجنح بالخطاب من أُسلوب إلى آخر، قصد إطلاع المخاطَب على أمر ما، ومن ذلك أن يستعمل المتكلم تعبير (للتفضل بالاطلاع)، أو (للتفضل بالعلم)، أو (للعلم)، ويستعمل آخر تعبير (نودُّ بيان أنّ...)، أو (نودُّ إعلامكم)، ويستعمل ثالث تعبير (مع العرض أنّ).

والظاهر اللغوي لهذه التعبيرات المتداولة في الخطاب الإداري لا يكشف عن فرق بين تعبير وآخر، إلاَّ أنّ التدقيق في الفرق البلاغي بينهما يُظهر أنّ التعبير الأول، أكثر تأدُّبًا من الثاني في الخطاب، فإذا كان الخطاب موجّهًا إلى جهة عليا فيحسُن استعمال التعبير الأوّل دون الثاني؛ لِمَا نجده من الفروق الدقيقة بين المصطلحات، كالفرق بين العلم والتبيين على سبيل المثال، فالعلم «هو اعتقاد الشيء على ما هو به على سبيل الثقة، كان ذلك بعد لبس أو لا، والتبيين علم يقع بالشيء بعد لبس فقط، ولهذا لا يُقال: تبيّنت أنّ السماء فوقي، كما تقول: علمتها فوقي» (العسكري، 1412: 371).

ولـيس بالضـرورة أن يُـدرَك المـتكلم هـذه الفـروق الدقيقـة، ولا يمكـن الجزم أيضًا بأنّ مَنْ سنَّ العمل بهذه الأساليب على علم بهذه الفروق، غير أنّها سادت في الخطاب الإداري، وأصبحت عرفًا إداريًّا لا يمكن تجاوزه، وإن تجاوزه المتكلّم كان في عداد من لا يحسن الأدب في خطاب مَنْ هم أعلى مرتبةً منه.

وتبقى كُلّ هذه التعبيرات في حيّز التأدُّب في الخطاب لا في حيّز الاستعمال اللغوي، إذ نلحظ في ما ساد من هذه الأساليب أنّ استعمال كلمة (للتفضل) التي هي غاية في الأدب، قد تخفّف من استعمال ما بعدها حتّى وإن كان (بالعلم)، بدلًا من إتباعها بـ(بالاطلاع) الذي يكون أشدَّ أثرًا في تحقيق التأدُّب.

3. الإشارة

يُتداول في الخطاب الإداري تعبير الإشارة إلى كتاب جهة ما، بقولهم: (إشارةً إلى كتاب...)، ويُلحَظ أنّ هذا السياق ينحرف إلى أُسلوب آخر في حال كان المخاطَب جهةً عليا، فيكون على صورة: (نشيركم إلى...)، والفرق بين الاستعمالين ليس لغويًّا، على نمط سابقاته، إذ يستلزم التأدُّب في الخطاب اختيار الصورة الأُولى دون الثانية.

وبالنظر في التراث نجد أنّ أهل العربية ينكرون مثل هذه الاستعمالات، فقد كرهوا مخاطبة الحاضر بصيغة الغائب، كما في قولهم: (أطال الله بقاء سيدي)، أو قولهم: (فرأيك): وعَدُّوه جهلًا باللغة، وأنكروا هذا الاستعمال، لأنَّا ندعو الله عزَّ وجلَّ بالمخاطبة (النحَّاس، 2004، يُنظَر: 204).

4. شَكْل الكلام

للتشكيل مكانة مميّزة في التراث اللغوي؛ لِما له من أثر في فهم النصوص وتحديد المعاني فالحركات مسؤولة عن أمن اللبس وقشع ضبابية الألفاظ، وإيضاح المعنى المراد، إذ تجعل مراد المتكلم واضحًا لا يشوبه الظنّ، وتنفي الجدل في أصالة بنية بعض الكلمات، وإنّما جيء به لتيسير العربيّة على اللسان، غير أنّه قد شاع في التراث العربي كراهة شَكْل الألفاظ بصورة عامّة، قال الحسن بن وهب: إنّ الكاتب يحتاج إلى خلال، منها: ترك الشَّكل على الخطأ، والإعجام على التصحيف، وتسوية الرسم (أحمد، 2001، يُنظر: 307).

وجوّز العرب الشَّكل في الكتابة إلى جهة عليا في الألفاظ المُلبسة؛ خوف اللبس في الفهم، ومنع ذلك قومٌ من أهل العربية في كُلّ حال، في حين ذهب قوم إلى أن تكون الكتب إلى السلطان بأكبر الخطوط وأجلّها، واختاروا الشكل والإعجام فيها (الصولي، 1341هـ، يُنظَر: 57).

وعلى اختلاف الآراء في هذه المسألة، فضرورة الشَّكْل لا تتوقّف اليوم عند حدود التأدُّب في الخطاب، بقدر ما تتعدَّاه إلى وصفه ضرورةً يفرضها الفهم الأمثل للنصِّ حين ورود الألفاظ المتشابهة خطًّا.

النتائج:

1. وإنّ كنّا نسلَّم أنّ هناك تعبيرات ليست من اللغة بشيء، ولا تمّت لأصول اشتقاقها بصلة، غير أنّ العربية شهدت استعمال تعبيرات مشابهة للحفاظ على المقامات بين المتكلّمين، ومن ثَـمّ فلا بأس في اعتماد التعبيرات (المؤدَّبة) في الخطاب الإداري.

2. الخلاف قضية صحية في مسائل العلوم، ومثل ما اختلف علماء العربية في قبول بعض التعبيرات وردّ الآخر، فإنّ الاختلاف بين أهل اللغة المعاصرين لا يُحتِّم رفض التعبيرات التي لا تنضوي تحت عباءة اللغة، وتُتَداول اليوم في الخطاب الإداري.

3. إقرار الصيغ اللغوية التي توافق الاستعمال الإداري في حفظ المقامات في الخطاب، أي ما يُتضمَّن تحت مسمّى التأدُّب في الخطاب، واعمامها في الخطاب بما يضمن تداولها تحت إشراف الجهات العلمية المسؤولة.

مظانُّ البحث

- ابن فارس، أحمد بن زكرياء القزوينيّ الرازيّ. أبو الحسين (ت395هـ). مُعجَم مقاييس اللُّغة. تحقيق: عبد السلام مُحمَّد هارون. دار الفكر. 1979م.

- ابن قتيبة، أبو مُحمَّد عبد الله بن مسلم بن قتيبة الدينوريّ (ت276هـ). أدب الكاتب (أو أدب الكُتَّاب). تحقيق: مُحمَّد الدالي. مؤسسة الرسالة. (د. ط). (د. ت).

- ابن المقفع، عبد الله (ت142هـ). الأدب الصغير والأدب الكبير. الناشر: دار صادر - بيروت.

- ابن منظور، مُحمَّد بن مكرم بن عليّ. أبو الفضل. جمال الدِّين الأنصاريّ الرويفعيّ الإفريقيّ (ت711هـ). لسان العرب. دار صادر. بيروت. ط3. 1414هـ

- أحمد، د. عزت السيد. من رسائل أبي حيان التَّوحيدي. اختيار ودراسة. منشورات وزارة الثقافة/ سوريا. 2001.

- أفندي، أحمد فارس (ت1304هـ). الجاسوس على القاموس. مطبعة الجوائب. قسطنطينية. 1299هـ.

- حميد، خديجة عدنان. قياس أثر جودة الخدمة في رضا زبائن البنك المركزي العراقي باستعمال نموذج الفجوة. مجلة الدراسات النقدية والمالية. العدد الرابع. كانون الأوّل. 2018: 70-91.

- الزَّبيديّ، محمّد بن محمّد بن عبد الرزّاق الحسينيّ. أبو الفيض (ت1205هـ). تاج العروس من جواهر القاموس. تحقيق: مجموعة من المحقِّقين. دار الهداية. (د. ط). (د. ت).

- شارودو، ومنغنو. باتريك ودومينيك. مُعجَم تحليل الخطاب. ترجمة: عبد القادر المهيري وحمّادي صمّود. مراجعة: صلاح الدِّين الشريف. المركز الوطنيّ للترجمة. دار سيناترا. تونس. (د. ط). (د. ت).

- الصولي، أبو بكر محمد بن يحيى (ت335هـ). أدب الكُتَّاب. نسخه وعنى بتصحيحه وتعليق حواشيه: محمد بهجة الأثري. المطبعة السلفية - بمصر. المكتبة العربية - ببغداد. عام النشر: 1341.

- عبيد، حاتم. نظريَّة التأدُّب في الِّلسانيّات التداوليَّة. مجلّة عالم الفكر. ع43. أيلول/ 2014م.

- العسكري، أبو هلال الحسن بن عبد الله بن سهل بن سعيد بن يحيى بن مهران (ت395هـ). الصناعتين. تحقيق: علي البجاوي وأبو الفضل إبراهيم. الناشر: المكتبة العنصرية. بيروت. 1419هـ.

- العسكري، أبو هلال الحسن بن عبد الله بن سهل بن سعيد بن يحيى بن مهران (ت395هـ). معجم الفروق اللغوية. المحقق: الشيخ بيات. مؤسسة النشر الإسلامي في قم. ط1. 1412هـ.

- عمر، أحمد مختار. مُعجَم اللُّغة العربيَّة المعاصرة. بمساعدة فريق عمل. عالم الكتب. ط1. 2008م.

- الفراهيدي، أبو عبد الرحمن الخليل بن أحمد بن عمرو بن تميم الفراهيديّ البصريّ (ت170هـ). كتاب العين. تحقيق: الدكتور مهدي المخزوميّ. والدكتور إبراهيم السامرائيّ. دار ومكتبة الهلال. (د. ط). (د. ت).

- مُحمَّد، د. بهاء الدِّين. تبسيط التداوليَّة من أفعال اللُّغة إلى بلاغة الخطاب السياسيّ. مزيد شمس للطباعة والنشر. القاهرة. ط1. (د. ت).

- النَّحَّاس، أبو جعفر أحمد بن محمد بن إسماعيل بن يونس المرادي النحوي (ت338هـ). عمدة الكتاب. المحقق: بسام الجابي. دار ابن حزم والجابي للطباعة والنشر. ط1. 1425هـ - 2004م.

- Crystal, D. (1997). English as a Global Language. Cambridge: Cambridge University Press.

- Culpeper, Jonathan. (1996). Towards an Anatomy of Impoliteness. Journal of Pragmatics 25.

- Geoffrey Leech, (1983), Principles of Pragmatics, London: Longman.

- Grice P.H. "Logic and conversation", in Cole peter and Morgan. Jerry. L. (eds): Speech acts, in Syntax and Semantics.vol.3. New York. 1975.

- Lakoff, R. (1975). Language and Woman's Place. Language in Society, volume 2. Great Britain: Cambridge University Press.

- Partington, Alan. (2003). The Linguistics of Political Argument: The Spin-Doctor and the Wolf-Pack at the White House, London: Routledge.

- Penelope Brown and Stephen Levinson, (1978), Politeness: Some Language Universals in Language Usage. Cambridge: Cambridge University Press.

- Sifianou, M. (1992). Politeness Phenomena in England and Greece: a Cross-Cultural Perspective. New York: Oxford University Press.