

المحاضرة الخامسة صيغ التعبير الإداري

كما تجدر الإشارة إلى أن الأسلوب الإداري المستعمل في المراسلات الإدارية يتنوع بتنوع موضوع مستوى المحرر، وغزارة أفكاره وكذلك الشخص المرسل إليه كما يتأثر بالمحيط السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي السائد.

ويختلف أسلوب الكتابة حسب وجهة الإدارة فإذا كانت تسلطية وجدنا هذه الصيغ والتعبير في شكل أوامر وبالمقابل قد تكون الإدارة حيادية تعمل بموضوعية وتراعي الجانب الإنساني في علاقاتها وحتى من خلال مراسلاتها.

ويمكننا ترتيب هذه الصيغ التي تتنوع بتنوع الموضوع وبنيتها ، ثقافة المرسل وشخصية المرسل إليه يمكن ترتيبها على النحو الآتي¹ :

1 صيغ التقديم

ويقصد بها تلك العبارات التي تستهل بها الرسالة الإدارية والمستعملة من المحرر عند

الشروع في الكتابة ، هذه الصيغ تمهد القارئ إلى المضمون.

وهذه العبارات تتجسد في كلمة : يشرفني التي يجب استعمالها مرة على الأكثر إما في بداية أو

وسط الرسالة ، وتنقسم هذه الصيغ بدورها إلى :

1 1 - صيغ التقديم بدون مرجع :

¹المعهد الوطني المتخصص في التسيير بشار، مذكرات ودروس في التحرير الإداري، 1992 ، 1995.

المحاضرة الخامسة صيغ التعبير الإداري

وتستعمل في مقدمة المراسلة وتتنوع بحسب ما إذا كانت المراسلة صاعدة ومن العبارات المستعملة : يشرفني أن أعلمكم / أن أطلب رأيكم / أن أرسل إليكم / أن أتعهد إليكم / آمركم / أرجو / أن أدعوكم بعض العبارات المستعملة من الموظف المرؤوس:

يشرفني أن أحيطكم علما / يشرفني أن أعرض عليكم / يشرفني أن أقترح عليكم / يشرفني أن أقدم لكم / ألتمس / يشرفني أن أحيل عليكم / يشرفني أن أبعث إليكم. / أعترف...

1 2 - صيغ التقديم بمرجع:

تستعمل هذه الصيغ في مقدمة المراسلة وتذكر بالمرجع المستند إليه وتأتي العبارات المستعملة

على النحو الآتي²:

- ردا على رسالتكم رقم..... المؤرخة في والمتعلقة بـ , يشرفني

.....

- ردا على طلبكم المؤرخ في والمتعلق بـ , يشرفني أن.....

- بناء على رقم المؤرخ في والمتضمن , يشرفني أن.....

وفي النهاية نقدم الخلاصة التالية لصيغ النداء وصيغ البدء أو المقدمة أو الصيغ

لتمهيدية

² - Catherine, Robert.- Le style administratif.- Paris : Albin Michel, 1996.- 235 p.-

المحاضرة الخامسة صيغ التعبير الإداري

يبادر بالتحريير، أي بدون الاستناد إلى عنصر سابق، أو هل أنه يجيب على وثيقة

سابقة، أو نص سابق، أو تعليمات تم إعطاؤها من قبل :

في صورة وجود مرجع، يتم اقتباس المقدمة وصيغها وألفاظها انطلاقاً من ذلك -

المرجع، نقول

وبعد،

تبعاً لمكتوبكم عدد...بتاريخ...والمتعلق ب...

أو

تبعاً لمكتوبكم المشار إليه بالمرجع أعلاه، والمتضمن "...

أو

تبعاً للاتفاقية عدد...بتاريخ...المبرمة بين...وبين..."

أو

تطبيقاً للنص...

أو

تطبيقاً لتعليمات...

أو

بناءً على ما ورد في..

أو

جواباً على....

صيغ العرض والمناقشة:

وهي تلك المرتبطة بالموضوع وهذه الأخيرة تتنوع بتنوع الموضوع المعالج ومستوى المحرر

وغزارة أفكاره ويمكن ترتيبها على النحو الآتي⁵:

⁵ - Delval, Francine.- La lettre administrative - Formation continue.- Paris : La Documentation Française, 1996.-75 p.-

المحاضرة الخامسة صيغ التعبير الإداري

1 7 - الصيغ المستعملة من الرئيس الإداري:

- قررت أو سأخذ قرارا من... / لاحظت أو ألاحظ... / كان يجب عليك أو من الواجب عليك... / سأخذ موقفا ما...

1 2 - الصيغ المستعملة من موظف مرؤوس:

- أعتقد... / أسمح لنفسي... / ل أستطيع إلا... / عليك بإفادتي بكل.. / يرجع لي أو أرى من صلاحياتي

1 3 - بعض صيغ الترتيب :

أولا : / ثانيا : / ثالثا :

من جهة... / من جهة أخرى... / وبالتالي... / بصفة رئيسية... / بصفة ثانوية...
- نظرا... / وبالمقابل... / بالإضافة إلى... / فضلا عن... فإن... الخ من الصيغ

1 4 - صيغ تقديم الحجج والمبررات:

ولابد للتأكيد على مضمون الرسالة يدعم النص بمجموعة من الحجج وهذه الأخيرة يجب أن

تصاغ كالاتي:

- تطبيقا للنصوص التنظيمية المتعلقة بـ.....

- حسب ما تضمنته المذكرة المؤرخة في والمتعلقة بـ().....

وفي النهاية نخلص الى ان صيغ العرض والتحرير والشرح أو المناقشة، و صيغ الرد مسبقا

على بعض الآراء والتساؤلات حتى وإن كانت ضمنية، يضاف إليها، عند الاقتضاء، كل صيغ

المحاضرة الخامسة صيغ التعبير الإداري

الاستدراك والتأكيد والإلحاح وصيغ التحري إن لزم الأمر وتوضيح الفكرة وتقديم وجهة النظر أو الانتقال من فكرة إلى أخرى، وكذلك الصيغ التعدادية التي تحمل اسمها و تصلح لسرد أو ترتيب بعض الأفكار أو المعطيات أو الأرقام. وتنقسم هذه الصيغ المختلفة إلى ثلاث مجموعات⁶:

<p>- الملاحظ أن... الجدير بالملاحظة....، يستفاد من...، يتعين في هذا الصدد...، بالنظر إلى...، نظرا إلى...، لا يخفى عن...، أشير...، أضيف...، أذكر....</p>	<p>-صيغ العرض والشرح أو المنافشة</p>	<p>المجموعة الأولى</p>
<p>- لا سبيل إلى...، وإن كانت بعض العناصر أو المعطيات تفيد...، إلا أنه...، فإن البعض الآخر... -في هذا الموضوع...، في هذا الصدد...، في هذا الشأن...، في الواقع...، بالفعل (فعلا)...، بالطبع (طبعاً)...، بالخصوص (مبدئياً...، لا سيما (خاصة)...، علاوة على ذلك...، فضلا عن ذلك...، زد على ذلك...، على كل حال...، مهما حدث...، بصفة عامة...، عندئذ...، حينئذ...، آنئذ...، هذا وحسب علمنا...، أو حسب</p>	<p>-صيغ الرد مسبقا على بعض الآراء والتساؤلات حتى وإن كانت ضمنية -يضاف إليها كل صيغ الاستدراك والتأكيد والإلحاح عند الاقتضاء وصيغ التحري إن لزم الأمر وتوضيح الفكرة وتقديم وجهة النظر أو الانتقال من فكرة إلى أخرى .</p>	<p>المجموعة الثانية</p>

⁶ - Crochu, Xavier ; Gillet, Didier ; Laine, Jean-Yves.- La note administrative.- Paris : CDFP, 1996.- 23 p.

المحاضرة الخامسة صيغ التعبير الإداري

<p>مقتضيات...، في نظري...، حسب فهمي...، من جهتي...، من ناحيتي...، فيما يخصني...، بالمقابل ...</p>		
<p>-أولاً، ثانياً، ثالثاً ...، كالاتي...، يراجع ص...، أنظر فقرة عدد ...، أصلاً وأساساً...، وبصفة ثانوية...، من جهة ...، ومن جهة أخرى ...، وكذلك...، فضلاً عن ذلك...، كما أن ...، تتمثل في العناصر التالية...، تشتمل على ...، علامات وأحرف...، في النهاية...، أخيراً...، بصفة رئيسية...، بصفة عامة...، بصفة ثانوية...، بما أن...، نظراً ل...، اعتباراً ل...، بناء على...، استناداً إلى...</p>	<p>-الصيغ التعدادية: تصلح لسرد أو ترتيب بعض الأفكار أو المعطيات أو الأرقام .</p>	<p>المجموعة الثالثة</p>

3- صيغ الخاتمة

تختلف عبارات الاحترام بحسب اختلاف مركز المرسل إليه والعبارة المثلى التي تختتم بها الرسالة الإدارية هي العبارة التي يتبوأها المرسل إليه ويجب على المحرر عدم التملق فيها أي احترام السلم الإداري بين المرسل والمرسل إليه.

وتختلف بحسب الحالات التالية:⁷

⁷ - Ferrandis, Yolande.- La rédaction administrative en pratique.- Paris : Editions d'organisation, 2000.- 153 p.-

المحاضرة الخامسة صيغ التعبير الإداري

- نده إلى نده.

- من أعلى إلى أسفل.

- من أسفل إلى أعلى.

عبارات الاحترام الحالات المختلفة، أرجو أن تفضلوا سيدي, بقبول تحياتنا الخالصة

وتقبلوا سيدي , عبارة مشاعر التقدير ، تفضلوا سيدي , بقبول التحيات السامية

من نده إلى نده

تقبلوا سيدي , ضمانات خالص الاعتبار

تقبلوا سيدي , عبارة مشاعرنا الطيبة ،

تقبلوا تحياتنا الخالصة

من أعلى إلى أسفل (إداريا)

وتفضلوا سيدي , بقبول مشاعر الاحترام والوفاء.

وتفضلوا سيدي بقبول اخلص التحيات.

وتفضلوا سيدي , بقبول تحيات الاحترام

من أسفل إلى أعلى

أما بالنسبة إذا كانت المراسلة مع امرأة فيجب مراعاة مايلي:

إذا راسلت امرأة رجلا : فلا ينبغي لها أن تضمّن عبارة الاحترام في رسالتها شيئا عن

مشاعرها , فهذا ليس لائقا وأفضل عبارة يمكن أن تختتم بها رسالتها مثلا : تفضلوا سيدي

بقبول تحيات التقدير

....

المحاضرة الخامسة صيغ التعبير الإداري

إذا راسل رجلا امرأة : لا يجب أن تتضمن المشاعر بل يكفي بالتحيات الخالصة أو عبارة التقدير ما إذا كانت بين امرأتين : ويكون التعبير كالآتي: مشاعر التقدير , مشاعر الوفاء.
أما بخصوص إلغاء التحيات الختامية:

فلقد جرت العادة في الكثير من الإدارات إلغاء التحيات الختامية إلغاء كاملا , عندما يتعلق الأمر بمراسلة داخلية بين الرؤساء والمرؤوسين , فإذا كتب احد المرؤوسين إلى رئيسه في السلم الإداري , فإنه لا يختم رسالته بالتحيات الختامية المعهودة وكذلك الحال بالنسبة للرئيس

وهذه العادة ل تخلّ بعلاقات الاحترام التي تربط بين المستخدمين في المؤسسة الواحدة , ولا تحمل في طياتها أدنى قدر من التحقير , وإنما تقطع الطريق على الذين يرغبون في الترقى عن طريق التملق والإفراط في المجاملة.

وفي الاخير يمكننا القول بانه خلافا لما هو معهود في لغة الآداب والتحرير الأدبي لا تحتوي الخاتمة على عبارات تثير شعور الفرح أو الحزن أو الأسف، وهي تنتهي ضرورة بصيغة المجاملة والتقدير، وتعبر عن الاعتبار والاحترام الذي يريد الموقع أن يعرب عنه للمرسل إليه أو للطرف المعني ، كما أن الاتصال الإداري يتوخى الموضوعية في أسلوبه، لذلك تكون صيغ الخاتمة لأخذ القرار أو البحث أو التأكيد وتختلف درجة المشاعر حسب الوضعية والسن والجنس ودرجة الصداقة بين المتراسلين. ولا يجب الإفراط والمبالغة في استعمال صيغ المجاملة. فهي⁸:

إما نتيجة حتمية لما سبق وقد تكون قرارا أو تهيئة للقرار -

⁸ - Lejeune, Françoise.- Réussir la note administrative.- Levallois-Perret : Studyrama - Jeunes éditions, 2005.- 189

المحاضرة الخامسة صيغ التعبير الإداري

لذا...

وعليه...

ونتيجة لذلك...

يستنتج...

مما سبق...

:أو ترقيبا لقرار -

ولكم سديد النظر...

وفي انتظار ردكم...

الرجاء منكم "...

:أو هي تنفيذ لبعض صيغ العناية التي يوليها المحرر لما كتب ولما تم تحريره -

وعليه...

ونظرا لأهمية الموضوع ...

:كما يمكن أن تكون مجرد كلمة ختام -

أخيرا...

وفي الأخير

المحاضرة الخامسة صيغ التعبير الإداري

أو ختاماً ...

ويمكن متابعة هذه العبارة بحوصلة ما سبق من قرارات أو توصيات أو اقتراحات داخل التحرير

لتسهيل فهمه وقراءته