

تجليات الجوانب الإنسانية و الوجدانية في بعض المفاهيم التداولية

د . بن يطو بن عمران

مخبر الدراسات المصطلحية والمعجمية .

جامعة يحيى فارس . المدينة

habibeelhabibe2018@gmail.com

ملخص :

التواصل اللغوي تتعدد أهدافه و تتشعب مقاصده باعتبار علاقات المتخاطبين فيما بينهم و السياق الذي ينشأ فيه هذا التواصل ، و من ثمة أولت المقاربة التداولية الاهتمام بدراسة اللغة في استعمالها التواصلية من خلال الخطابات و النصوص للكشف عن المعاني المقصودة التي تتضمنها ، و الوظيفة التي تؤديها بالنظر إلى السياق الذي يؤطرها ، و العلاقات التي تتحكم فيها الناشئة بين أطراف الخطاب .

و من هنا يحاول هذا المقال بحث و استجلاء الجوانب الإنسانية و الوجدانية المنطوية في أهم المباحث التداولية (نظرية الأفعال الكلامية، الاستلزام الحواري ، الحجاج ، مبادئ التخاطب ، استراتيجيات الخطاب ، الافتراض المسبق، الإشارات...) ، لذا برز التساؤل الآتي :

- ماهي أهم الجوانب الإنسانية و الوجدانية المنطوية في المباحث التداولية ؟

- و ما أثر ذلك على التواصل اللغوي و التفاعل الإنساني ؟

الكلمات المفتاحية : التداولية ، الإنسانية ، الوجدانية ، الخطاب ، التواصل اللغوي .

Abstract :

Linguistic communication has multiple goals and the intersection of its purposes, given the relationship of the interlocutors with each other and the context in which this communication arises, and from there the pragmatics approach paid attention to the study of language in its communicative use through letters and texts to reveal the intended meanings it contains, and the function that they perform by looking at The context it frames, and the relationships it controls arising between the parties to the discourse.

Hence, try this article to search and clarify the human and emotional aspects involved in the most important pragmatics investigations, so the following question emerged: What are the most important human and emotional aspects involved in pragmatics investigations?

Keywords: pragmatics , humanistic, emotional, understanding of speech, linguistic communication.

1. مقدمة:

اللغة وسيلة تواصل بين بني البشر لها وظائف متعددة ، منها وظيفة التأثير في المخاطب لتوجيهه نحو ما يقصده المتكلم باختيار استراتيجية تخاطبية تحقق أهدافه، و تزرع مقاصده في وجدان المتلقي، لتتبت إنجازا يريده ، و سلوكا يسعى إليه ، و تثمر بوجود السلوك المبتغى و التصرف المراد إحداثه في الطرف الآخر.

فباللغة لها مفعول سحري في الإنسان فبها نبني جسور التواصل بين الأفراد و نقرب بين الشعوب ، باللغة ندفع الإنسان إلى أن يفجر طاقاته و قدراته الكامنة التي لم يكن يشعر بها كما يفعل رواد التنمية البشرية و البرمجة العصبية ، باللغة وحدها نوجه شعوبا و مجتمعات و أفرادا لتغيير أفكارهم و معتقداتهم أو تعديل سلوكهم و تصرفاتهم ، باللغة نبكي الإنسان أو نحزنه و بها نضحكه ونسعدده و نجعله يعيش لحظات سرور و فرح .

اللغة تنشئ الخلافات و الصراعات ، كما أنها تنشر المحبة و السلام و تحدث التقارب بين وجهات النظر ، و هي وسيلة لنشر العلم و المعرفة تدفع إلى التقدم أو التأخر بقوة التأثير في توجهات الفرد ، بها تتجلى المعاملة الإنسانية طالما كانت تسعى إلى ما يحقق الخير و الصلاح لمستعملها ، أو اللإنسانية إذا كان يهدف مستعملها إلى التضليل و الإفساد و نشر الشر و ما يجلب المضار العاجلة أو الآجلة .

و هي كذلك ممارسة وجدانية لأن مفعولها لا يتحقق إلا بالميل الوجداني إلى ما يراد له بعد اقتناع العقل بذلك ، فيكون العامل الوجداني دافعا قويا و مؤثرا بارزا في القبول أو الرفض ، فهو الذي يحدد درجة الممارسة لما يراد له ، أو شدة العزوف عما يدعى إليه .

لذلك اتجه المنهج التداولي من بين الاتجاهات و المناهج التي تدرس اللغة إلى دراسة اللغة في الاستعمال الفعلي لها مع مراعاة السياق التواصلية ، و العلاقات التي تربط بين المرسل و المرسل إليه. لذا برز التساؤل الآتي :

ماهي أهم الجوانب الإنسانية و الوجدانية المنطوية في المباحث التداولية ؟
و ما أثر ذلك على التواصل اللغوي و التفاعل الإنساني ؟

1 - تعريف التداولية :

يعود أصل ظهور مصطلح التداولية إلى شارل موريس الذي بين أن علم العلامات (السيميائية) يتكون من ثلاثة فروع و هي : التركيب (syntax) و الدلالة (semantic) و التداولية (Pragmatics) ، و هذه الأخيرة تعرّف بأنها تمثل دراسة علاقة العلامات بمستعملها و بمؤولها . و يرجع أصلها اللغوي إلى الكلمة اليونانية (Pragmaticus) المشتقة من (Pragma) و تعني الحركة أو الفعل . (1)

و قد تعددت تعريفاتها ، فاختلفت مبانها و تقاربت معانيها حسب مجال اهتمام كل باحث ، الأمر الذي دفع بالباحث محمود نحلة إلى أن يعترف في كتابه " آفاق جديدة في البحث اللغوي المعاصر " أنه من العسير وضع تعريف جامع مانع للتداولية نظرا لاتساع مجالاتها و تنوعها ، و أورد عدة تعريفات لها مبيّنا أنه لم يسلم منها تعريف من المآخذ عليه (2) ، ثم قدّم تعريفا رأى أنه شامل و هو الآتي : « من هنا كان أوجز تعريف للتداولية و أقربها إلى القبول هو : دراسة اللغة في الاستعمال (in use) ، أو في التواصل (in interaction) ، لأنه يشير إلى أن المعنى ليس شيئا متأصلا في الكلمات وحدها ، و لا يرتبط في المتكلم وحده ، و لا السامع وحده ، فصناعة المعنى تتمثل في تداول (négociation) اللغة بين المتكلم و السامع في سياق محدد (مادي ، و اجتماعي ، و لغوي) وصولا إلى المعنى الكامن في كلام ما . » (3) و منهم من يعرفها بأنها : « دراسة المعنى التواصلية ، أو معنى المرسل ، في كيفية قدرته على إفهام المرسل إليه بدرجة تتجاوز معنى ما قاله . » (4)

و هناك من حافظ على استعمال الاصطلاح التراثي العربي الأصيل لهذا المفهوم و هو علم التخاطب أو علم استعمال اللغة ، و على رأسهم العلامة عبد الرحمن الحاج صالح في كتابه "الخطاب و التخاطب بين نظرية الوضع و الاستعمال العربية" (5) ، و الباحث الليبي محمد علي يونس في كتابه " علم التخاطب الإسلامي" الذي هو ترجمة (Medieval islamic pragmatics) ، و كتابه " مقدمة في علمي الدلالة و التخاطب " الذي انتقد فيه ترجمة بعض اللسانيين العرب لهذا المصطلح الإغريقي الأصل بالتداولية أو الذرائعية أو النفعية و اعتبرها ترجمة غير موفقة ، لأن

الغربيين يفسرونه « بعلم الاستعمال (the science of use) الذي يتفق تماما مع مباحث الاستعمال المقابلة لما يعرف بالوضع عند علماء أصول الفقه و البلاغيين العرب القدماء .

و على الرغم من أن الاستعمال في التراث العربي و الإسلامي لم يصبح علما لغويا مستقلا كما حدث للوضع ، فإنّ تسمية " pragmatics " بعلم الاستعمال قد تكون أفضل من غيرها مما ذكر ، و إن كنت أفضل ترجمته بعلم التخاطب ، و هي ترجمة تراعي ما صدق اللفظ لا مفهومه بالمعنى المنطقي للمصطلحين ، حيث يقصد بمباحث الاستعمال ما يدخل في إطار المباحث التخاطبية تماما. »⁽⁶⁾

2 - أهم المباحث التداولية و ما تنطوي عليها من الجوانب الإنسانية و الوجدانية .

2 - 1 - الأفعال الكلامية: Les actes du langage

عرّف مسعود صحراوي " الفعل الكلامي " بأنّه ما يُراد به الإنجاز الذي يؤديه المتكلم بمجرد تلفظه بملفوظات معيّنة كالأمر و النهي و الوعد ... و بيّن أنّ اللغة العربية بما تؤديه من مقاصد ومعان بصيغها من خلال أساليب التواصل العربي تمثل نظرية " الأفعال الكلامية " في التراث العربي ، فهذه المعاني و المقاصد حسبه « لا تعتبر دلالات و مضامين لغوية ، و إنّما هي فوق ذلك إنجازات و أغراض تواصلية ترمي إلى صناعة أفعال و مواقف اجتماعية أو مؤسسية أو فردية بالكلمات ، و التأثير في المخاطب : بحمله على فعل أو تركه أو دعوته إلى ذلك ،... »⁽⁷⁾

أثر الفعل الكلامي الذي يراد منه الإنجاز و تغيير شيء ما في المتلقي دون إكراه أو تعنيف أو إرغام هو معاملة إنسانية تهدف إلى تحريك الجانب الوجداني في المخاطب و دفعه إلى القيام بما يراد منه طواعية ، لأن المتلقي يرى أنه يسعى إلى تحقيق ما ينفعه أو ينفع غيره دون أن يعرض نفسه لخسارة مادية أو معنوية .

فعندما نريد إثارة الدافعية الذاتية للمتعلم مثلا نستعمل أسلوب الترغيب بإصدار خطاب يلامس وجدانه كقولنا : " الاجتهاد طريق النجاح " ، أو " لا يتحقق النجاح إلا بالاجتهاد " ، فهنا لم نرغمه

على بذل جهد و تحمل مشقة و عناء بإصدار أمر سلطوي قد يجابه بالعناد ، و إنما استعملنا فعلا كلاميا يراد منه تحقيق إنجاز ما لتغيير حال المتلقي إلى الأفضل ، و هذه معاملة إنسانية راقية لأنها تخاطب العقل و الوجدان معا دون تعنيف و لا إرغام ، لأننا عمدنا إلى تحريك الدافعية الذاتية لديه بحثه ضمنا أنه إذا أراد النجاح عليه أن يجتهد ، فإذا كان إنسانا عاقلا سويًا سيستجيب طواعية ، و يسعى جاهدا إلى ما يوصله إلى النجاح و التفوق ، مما يجعله يتحدى الصعوبات و المعوقات التي تحدّ من درجة اكتسابه للمهارات ، و هذا ما يسعى إليه علم النفس التربوي أي البحث عن أساليب تجعل المتعلم يُقبل على التعلم بحماس بمعاملة إنسانية تحفظ كرامته و تؤثر فيه وجدانيا لجعله يكتسب قوة داخلية تدفعه إلى تطوير قدراته الذاتية باستمرار . و هذا ما نلمسه في كثير من الآيات القرآنية و الأحاديث النبوية التي تحت المسلم على فعل الخير و التزام تعاليم التشريع الرباني بما يحقق له السعادة في الدارين الدنيا و الآخرة . منها الحديث الآتي على سبيل التمثيل :

عن ابن مسعود رضي الله عنه قال : قال رسول الله ﷺ : « إِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ ، وَ إِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ وَ إِنَّ الرَّجُلَ لَيَصْدُقُ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ صِدِّيقًا ، وَ إِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ ، وَ إِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ وَ إِنَّ الرَّجُلَ لَيَكْذِبُ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ كَذَّابًا . » متفق عليه . (8)

ففي هذا الحديث ليس هناك أمر صريح بالترام خلق الصدق و اجتناب آفة الكذب ، و إنما هناك إخبار بحال الصادق و حال الكاذب ، و الغرض منه تحقيق قوته الإنجازية و هو التأثير في المسلم ليقوم بفعل إنجازي و هو الترام الصدق في كل أحواله و اجتناب الكذب مهما كانت دواعيه دون إكراه و لا تسلط فقط بالتأثير على عقله و وجدانه لأنه لا عاقل يبتعد عن طريق النجاة و يسلك طريق الهلاك ، و الإنسان بطبعه يحب الخير لنفسه و يكره لها الشر .

و عند مواساة مريض و نحن نقصد التغيير من حالته و دفعه إلى تحمل شدة الألم و مقاومتها نقول له: " الصبر الجميل يساعد على التغلب على المرض مهما كانت خطورته . " أو نذكره بقوله تعالى : ﴿... إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ .﴾ [البقرة 153] و بهذا الكلام لا نؤثر سلبا على حالة المريض أي نستعمل فعلا كلاميا يراد به الإنجاز و إحداث تغيير في المخاطب بما يشعره بالاهتمام به ، و هذا

الفعل التأثيري يرفع معنويات المريض و يقوي إرادته و يبعث فيه الأمل بتحسن حالته ، و هذا العامل النفسي مهم جدا في محاربة آثار التدهور النفسي التي قد ينتج عنها مضاعفات ، و هو ما يسعى إليه علم النفس العيادي .

2 - 2 - الاستلزام الحواري :

« لقد كانت نقطة البدء عند جرايس هي أن الناس في حواراتهم قد يقولون ما يقصدون ، و قد يقصدون أكثر مما يقولون ، و قد يقصدون عكس ما يقولون ، فجعل كل همّة إيضاح الاختلاف بين ما يقال what is said ، و ما يقصد what is meant ، فما يقال هو ما تعنيه الكلمات و العبارات بقيمتها اللفظية face values ، و ما يقصد هو ما يريد المتكلم أن يبلغه السامع على نحو غير مباشر اعتمادا على أن السامع قادر على أن يصل إلى مراد المتكلم بما يتاح له من أعراف الاستعمال و وسائل الاستدلال ، فأراد أن يقيم معبرا بين ما يحمله القول من معنى صريح (explicit meaning) ، و ما يحمله من معنى متضمن (implicit meaning) ، فنشأت عنده فكرة الاستلزام (implicature) .»⁽⁹⁾

عدم التصريح بمضمون الخطاب قد يكون القصد منه حفظ كرامة المخاطب أو عدم إحراجة أو احترامه و هنا تتجلى المعاملة الإنسانية في الأغراض الضمنية التي يتأسس عليها الخطاب إذا كان الهدف منها دعوته إلى استخدام عقله و تحريك وجدانه لفهم ما يحقق له منفعة عاجلة أو آجلة قد تكون آنية أو دائمة و تنبيهه لوجوب استخدام عقله لاستنباط ما قد يخفى عليه من أفكار و هاهنا تكمن المعاملة الإنسانية مراعاة للجانب العقلي فيه و لفته لشعوره بذلك . و نصادف هذا كثيرا في القرآن الكريم و الحديث الشريف لا يتسع المقام لذكر أمثلة تبين ذلك .

2 - 3 - مبادئ التخاطب (قواعد التخاطب) :

يتحكم في بناء الخطاب عدة أمور ، منها العلاقة التي تربط طرفي الخطاب و الغرض الذي يسعى المرسل إلى تحقيقه ، فيحتم ذلك عليه اختيار استراتيجية خطابية تناسب المقام و تؤدي إلى بلوغ المرام . و من أهم مبادئ التخاطب التي تتجلى فيها المعاملة الإنسانية ما يلي :

2 - 3 - 1 - مبدأ التعاون :

« فهم الملفوظات و تأويلها لا يعتمد على معنى الجملة في السياق اللساني و غير اللساني و إنما يعتمد على ما يبذله المتحاورون من مجهودات لينجح التواصل ، و هو ما سماه غرايس مبدأ التعاون "cooperative principle" ، هو مبدأ يتأسس على أربع قواعد أو مسلمات وهي :

- **قاعدة الكمية :** - اجعل مساهمتك تتضمن أخبارا كافية . لا تجعل مساهمتك تتضمن أخبارا أكثر مما هو مطلوب . «⁽¹⁰⁾ و هذه القاعدة فيها مراعاة للمعاملة الإنسانية إما أن يكون المتلقي محدود الفهم لا يستوعب ما زاد عن المطلوب ، أو يكون عالما بالأمر أو كثير الانشغالات يحتاج فقط إلى ما يؤدي الغرض و ما زاد عن ذلك مضيعة لوقته الثمين ، و ينطبق عليه قول العرب قديما : " خير الكلام ما قل و دلّ " .

- « **قاعدة الكيفية :** اجعل مساهمتك صادقة . و تنفرع عن هذه المسلمة قاعدتان خاصتان هما :

- لا تُصرِّح بما تعتقد أنه كاذب .

- لا تُصرِّح إلا بما تستطيع البرهنة عليه . «⁽¹¹⁾

و هذه القاعدة تحقق منفعة كبيرة في المعاملات الإنسانية ، إذ تؤدي إلى قطع الطريق أمام انتشار الإشاعات المغرضة التي تجلب الغرر و الضرر ، و تتسبب في فساد العلاقات بين الناس ، و تفكيك الأسر و تدمير المجتمعات . و احترامها يُوطِّد العلاقات بين المتحاورين و ينشر الثقة بين المتعاملين .

- « قاعدة الملائمة أو العلاقة : اجعل مساهمتك ملائمة . »⁽¹²⁾ كما قال العرب قديما لكل مقام مقال . و احترام هذه القاعدة يؤسس لعلاقة تقدير المتلقي و احترامه ، و حفظ مكانته ، و تؤدي إلى إصابة الهدف المراد من الخطاب دون عرقلة أو تخليط و تغليط .
- « مسلمة الجهة : تختلف عن المسلمات السابقة في كونها لا تعنى بما قيل ، و إنما بكيفية التعبير عما ننوي التعبير عنه . و ينص غرايس على وجود قاعدة جوهرية هي :
- كن واضحا . و تتفرع عن هذه المسلمة القواعد التالية :
- ليكن تدخلك واضحا . - ليكن تدخلك موجزا . - اجتنب الالتباس . - اجتنب الغموض.⁽¹³⁾
- و في هذه القاعدة لا تخفى جوانب المعاملة الإنسانية في التخاطب مع الغير ، و يتجلى ذلك في تقنين استخدام اللغة تقنيا ضابطا للعلاقة بين المتخاطبين حتى يسود التفاهم و يعم الشعور بالرضى الذي يطبع درجات التواصل بين أطراف الخطاب .

2 - 3 - 2- مبدأ التأدب :

يتجلى هذا المبدأ في التهذيب المفترض إظهاره عند التفاعلات الكلامية بين المتحاورين و المتخاطبين ، بالنظر إلى بعض الاعتبارات الاجتماعية و العرفية السائدة بينهم التي تضبط العلاقات و تنظمها ، كاحترام القيم الأخلاقية ، و عامل السن ، و المكانة الاجتماعية ، و كل ما سبق يندرج ضمن المعاملة الإنسانية التي تقتضي وجود مثل هذه المظاهر الخطابية .

و منطلقه هو مبدأ التعاون الغرايسي ، فقد قررت روبن لاكوف الباحثة الفرنسية تطعيم مبدأ التعاون الذي يعتمد على الوضوح في التبليغ بمبدأ آخر يستند إلى التهذيب أسمته " مبدأ التأدب " لأنها ترى أنّ « المتخاطبين في تبادلاتهم الكلامية يحرصون غالبا حرصا شديدا على الالتزام بقدر كبير من الأدب و البعد عن العدوانية أكثر مما يتوخون الوضوح . و ينبني مبدأ التأدب عند لاكوف على قاعدتين هما : - كن واضحا (Be Clear) ، - كن مؤدبا (Be Polite) . »⁽¹⁴⁾

و هذه القاعدة تنبثق منها قواعد فرعية أخرى تحت المتخاطبين على التحلي بأكبر قدر ممكن من التأدب للوصول إلى نتيجة إيجابية تتجسد فيها أسمى معاني المعاملة الإنسانية بين المتحاورين ، و تضفي شعورا بالارتياح إلى الطرف المحاور ، و تزيد من مجال المحافظة على حسن العلاقات بين الطرفين .

« - لا تفرض نفسك : (Don't impose) . و فحوى هذه القاعدة أن على المتكلم تجنب كل العبارات التي تعطي الانطباع بأنه يُكرِه المخاطَب أو يُلْزِمه بقول أو فعل ما ضد إرادته . » (15)

و هذه القاعدة تراعي شعور المتلقي و تدعو إلى تجنب خدش وجدانه بالبعد عن الإكراه الذي ينافي إرادته ، و تحث على تجنب الترفع و التعالي على الغير الذي يشعرهم بالازدراء و الاحتقار ، مما يحدث خلافا في عملية التواصل و شرخا في العلاقة التي تربط المتحاورين ، فيُحوّل دون الوصول إلى المبتغى .

« - قدّم خيارات : (Give options) ... تنص في جوهرها على ضرورة إتاحة مجال رحب من الخيارات بدل حصر المخاطَب في لائحة محدودة من الإمكانيات ، و ذلك بتوظيف عبارات تؤشر على أن المتكلم لا يقيد المخاطَب ، و لا يلزمه بأمور دون أخرى ، و إنما يترك له الفرصة ليقرر بنفسه ... - أظهر الود : (Make a feel good) ... تعني البعد عما ينفّر المخاطَب منه من خلال عبارات و جمل تفصح عن التقدير و الاحترام و الصداقة . » (16)

و من هنا يتبين لنا أن مبدأ التأدب يروم جعل جو المحاورّة تسوده علاقات إنسانية راقية يُخيم عليها التآلف و الود ، و يسوده الشعور بتقدير الطرف الآخر له من خلال أسلوب كلامه و طريقة عرض أفكاره، مما يدفعه إلى التزام سلوك التأدب مع محاوره ، ليحافظ على صفاء جو النقاش و استمرار ما يميزه من احترام و تقدير ، بالابتعاد عن كل ما من شأنه تنفير المتخاطبين ، و كل ما يثير أشكال العنف بنوعيه ، و تجنب ما يوقظ التصرفات العدوانية الكامنة .

مبدأ التأدب عند ليتش :

« ينبغي نموذج التأدب عند ليتش على ثنائية جوهرية مدارها حول (الجهد - الفائدة) و هي ثنائية غير منفصلة عن طرفي الخطاب : المتكلم و المخاطب . فالتأدب يقتضي التقليل من الجهد ، و زيادة الفائدة لحدّها الأقصى لدى المخاطب أو السامع . و يتجلى هذا المنظور من خلال الوقوف عند صياغة مسلمات التأدب عند ليتش :

- مسلمة اللباقة تقتضي : - ليققل المتكلم من الجهد للحدّ الأقصى .
- ليستفيد المستمع للحد الأقصى .
- مسلمة التواضع تقتضي : - ليققل المتكلم تمجيده و إطرأه لذاته للحد الأدنى .
- ليستفيد المستمع من الإطرأ و التمجيد للحدّ الأقصى .
- مسلمة التعاطف تقتضي : - ليققل المتكلم نفوره من المخاطب للحد الأدنى .
- ليرفع المتكلم تعاطفه مع المخاطب للحد الأقصى .
- مسلمة التقدير و مسلمة الاستحسان تقتضيان : - ليققل المتكلم من امتعاض المخاطب للحدّ الأدنى .
- ليرفع المخاطب من رضا المخاطب للحد الأقصى .
- مسلمة السخاء تقتضي : - ليققل المتكلم من الفائدة الشخصية للحد الأدنى .
- ليرفع المتكلم الفائدة للحدّ الأقصى . « (17)

و تظهر هذه المسلمات التقدير الكبير الذي يحظى به المخاطب و مدى مراعاة شعوره و الحث عن البعد عن كل ما يعكر جوّ الحوار بينهما . و هي من أهم مبادئ المعاملة الإنسانية بين أطراف الخطاب . فالمتكلم يقلل من حظّ ذاته للحدّ الأدنى ، و يزيد من استفادة المخاطب للحدّ الأقصى من جوانب تخاطبية متعددة تظهر تعاطفه مع محاوره و شدة تواضعه له و سخائه معه .

2 - 3 - 3 - مبدأ الوجه :

« يجب على المرسل أن يصون وجه غيره ، ففي صيانة وجه غيره ، صيانة لوجهه هو أيضا ، و ذلك علامة على الاحترام المتبادل و التعاون بينهما . و يقترح (براون و ليفنسون) هذا المبدأ ، بوصف الوجه هو رغبات الإنسان الأساس ، فيقسمانه قسمين رئيسيين هما :

- الوجه الدافع ، و هو : رغبة الإنسان في ألا يعترض الآخرون على أفعاله .
 - الوجه الجالب و هو: رغبة كل واحد في أن تكون إرادته محترمة على الأقل من البعض الآخر.
- يبتغي الباحثان تصنيف عدد من استراتيجيات الخطاب لضمان الاحترام المتبادل ، مما لزم عنه تصنيفا للأفعال (اللغوية) التي تهدد الوجه ، و تحديد أثر كل منها ، و لهذا يربطان بين الأفعال اللغوية و بين نسبة تهديدها للوجه ، و أثر كل صنف منها ... »⁽¹⁸⁾

و احترام هذا المبدأ يزرع الوَدّ بين طرفي الخطاب و يبعدهما عن العنف بشكليته اللفظي و الجسدي ، و هذا ما يجعله يصون الجانب الأخلاقي بتأسيسه لعلاقة الاحترام المتبادل و حفظ كرامتهما معا (حفظ ماء الوجه) ، و تجنب الأفعال اللغوية التي تسيء إلى الآخر التي هي منشأ جل الخلافات و الخصومات التي قد تقود إلى صراع لا تحمد عقباه .

2 - 4 - استراتيجيات الخطاب :

يسعى المرسل إلى بلوغ الهدف المراد تحقيقه من جراء الخطاب الذي يوجهه إلى المتلقي وفق استراتيجية خطابية محددة تناسب المقام ، و من أهم الاستراتيجيات الخطابية التي تتجلى فيها المعاملة الإنسانية ما يلي :

2 - 4 - 1 - الاستراتيجيات التضامنية :

يتحكم في اختيار استراتيجية الخطاب المناسبة لمقام التخاطب عاملان هما : السلطة التي يتمتع بها المتكلم ، و العلاقات السابقة التي تربطه بالمخاطب . فقد « يتضامن المرسل مع المرسل إليه ،

أو يكون لديه الاستعداد للتضامن عندما تتدنى درجة سلطته . و قد لا يتضامن المرسل أو لا يرغب في التضامن عندما تعلو سلطته ، فقد يفضّل أن يتعامل مع المرسل إليه بخطاب رسمي يؤكد على رغبته في إبقاء الفرق بينهما كما هو ... و تتجسّد الاستراتيجيات التضامنية من خلال علامات لغوية معيّنة ، تشير إلى رغبة المرسل في التضامن مع المرسل إليه ، مما يجعله يستنتج أن المرسل قدّم تنازلات عن سلطته التي يتمتع بها . « (19)

و هذا التضامن الذي يستدعي التنازل عن سلطة المتكلم و بالتالي العدول عن الخطاب الرسمي لتقريب المسافة الفاصلة بينه و بين المخاطب ، يقتضي تغليب الجانب الإنساني في تعامله مع الآخر مراعاة لظروفه الخاصة قد تكون اجتماعية أو صحية ، أو قد تكون بغرض إنشاء علاقة ما لتحقيق مصلحة ما تكون متبادلة المنفعة بينهما ، و لا يتم ذلك إلا بكسر حاجز الهيبة الذي تفرضه سلطة أحد طرفي الخطاب . و هذا ما يجعل المرسل إليه يشعر بالارتياح لمعاملة الطرف الآخر له و يحس بزوال الفوارق بينهما و يلمس تقدير المتكلم له الأمر الذي يؤثر فيه وجدانيا و يجعله يسعى لتوطيد العلاقة بينهما ، لأنه استشف « أن يكون الباعث عليه تحقيق مزيد من الإنسانية للمتكلم ، إذ لا إنسانية بدون أن يزيد اعتبار الغير على اعتبار الذات ، بحيث لا تصح نسبتها إلى المتكلم حتى يزيد أنس المخاطب به ، و لا يحصل للمخاطب هذا الأنس المطلوب حتى يشعر أن المتكلم قد تخلّص في أقواله و أفعاله مما يقصر نفعه على نفسه و لا يتعدّه إلى غيره . « (20)

2 - 4 - 2- الاستراتيجيات التلميحية :

هي « الإستراتيجية التي يعبر بها المرسل عن القصد بما يغيّر معنى الخطاب الحرفي ، لينجز بها أكثر مما يقوله ، إذ يتجاوز قصده مجرد المعنى الحرفي لخطابه ، فيعبر عنه بغير ما يقف عنده اللفظ مستثمرا في ذلك عناصر السياق . « (21)

و يمكن أن نستشف بعض جوانب المعاملة الإنسانية في هذه الإستراتيجية من خلال مسوغاتها التي ترجّح استعمالها و من أهمها ما يلي :

- « التأدب في الخطاب ، و هو من أهم الأسباب ، إذ يستعملها المرسل مراعاة لما تقتضيه بعض الأبعاد ، مثل البعد الشرعي ، و ما يمليه من ضرورة أطراح فاحش القول . و البعد الاجتماعي ، بضرورة احترام أذواق الآخرين و أسماعهم . و البعد الذاتي ، و هو صيانة الذات عن التلفظ بما يسيء إليها ، أو بما قد يعكس دناءة المرسل في أذهان الآخرين . و الابتعاد عن الكذب باستعمال التعريض ... و قد يكون التأدب :
- مع الذات ، بأن ينزه المرسل نفسه عن القول الفاحش ، أو ذكر ما يستغرب منه ، و المحافظة على صورته المعهودة .
- مع المرسل إليه ، بأن يحترمه ، فلا يذكر أمامه ما يحط من قدره ، أو يقلل من شأنه .
- مع مكان الخطاب ، فينزهه عن ذكر ما لا يليق بحرمة مثل المسجد أو المجلس . » (22)
- إن بعض مسوغات الاستراتيجية التضامنية تجسد المعاملة الإنسانية في أسمى معانيها و ذلك لإلتزام المرسل بالتحلي بالتأدب مع ذاته و مع غيره ، و يحرص على حفظ مكانته و سمعته ، و يتوخى احترام الطرف الآخر و تقديره استجابة لاعتبارات دينية و اجتماعية و أخلاقية .

2 - 4 - 3- استراتيجية الإقناع (الحجاج) :

« وُصِفَ الخطاب الحجاجي من داخل الخطاب بواسطة مختلف أشكاله البنيوية و من خارج الخطاب بواسطة الأثر الذي قد يرتبط به أي الإقناع و قد وُضِعَ هذا الأثر في المرتبة الأولى في التعريف الكلاسيكي الجديد الذي وضعه الفيلسوف البلجيكي بيرلمان Chaïm Perelman (1912م - 1984م) و زميلته البلجيكية لوسي اولبرخت - تيتكا (Lucie Olbrechts-Tyteca) (1899-1987) ، فموضوع النظرية الحجاجية عندهما هو دراسة الفنيات الخطابية التي تمكن من موافقة العقول على الأطروحات التي تُعرض عليها أو دعم موافقتها . » (23)

فقد ذكر عبد الرحمن الحاج صالح أن من وظائف اللغة التأثير على المخاطب وحمله على فعل معين ، و لا تنحصر وظيفتها كلها في التبليغ و البيان (Communication) كما زعم أصحاب مذهب الوظيفة البنيوية الأوروبية. (24)

وتظهر ملامح المعاملة الإنسانية اللغوية في مفهوم الحجاج - بالمفهوم اللساني التداولي الحديث - أنه يستند إلى موافقة العقول على الأطروحات التي تُعرض عليها أو دعم موافقتها ، و هذا تقدير كبير للجانب العقلي في الإنسان لأنه يجعله هو الذي يتحكم في قراراته من خلال تمحيصه بعقله لما يتلقى من خطاب دون إكراه بعيدا عن المغالطة و التضليل ، فهو يركز على سلطة الإقناع ، و ما جعل الإقناع سلطة مقبولة ، هو كون الحجاج هو الأداة العامة من بين ما يتوسل به المرسل من أدوات و آليات لغوية. و « من هنا يكون الإقناع هو مجال المبحث الحجاجي ... أما أهم وظيفة حجاجية في هذا المجال ... هي الدفع إلى العمل . » (25) فالدفع إلى تحقيق ما يراد تحقيقه من جراء إلقاء الخطاب يتأسس على معاملة المخاطب معاملة إنسانية واضحة تمارس تأثيرها على وجدانه ، فكل ما يحقق « إذعان العقول بالتصديق لما يطرحه المرسل أو العمل على زيادة الإذعان هو الغاية من كل حجاج ، فأنجع حجة هي تلك التي تنجح في تقوية حدة الإذعان عند من يسمعها و بطريقة تدفعه إلى المبادرة سواء بالإقدام على العمل أو الإحجام عنه ، أو هي على الأقل ما تحقق الرغبة عند المرسل إليه في أن يقوم بالعمل في اللحظة الملائمة . » (26) فالهدف من الحجاج إذن هو : « حملٌ على الاقتناع أولا ثم عملٌ بمقتضى ذلك الاقتناع ثانيا . » (27)

و يتوصل إلى ذلك باستعمال آليات تواصلية لغوية مختلفة منها : الوسائل اللغوية و الأساليب البلاغية و الآليات المنطقية و شبه المنطقية ، « و قد تزود أساليب الإقناع بأساليب الإمتاع ، فتكون إذ ذاك أقدر على التأثير في اعتقاد المخاطب ، و توجيه سلوكه لما يهبها هذا الإمتاع من قوة في استحضار الأشياء ، و نفوذ في إشهادها للمخاطب ، كأنه يراها رأي العين . » (28)

فالعامل على إحداث الاقتناع لدى المتلقي بفكرة ما أو عمل ما تحت تأثير سلطة الأساليب اللغوية وحدها بعيدا عن صيغة الإكراه و الإجبار و صبغة التهديد و الوعيد دون أن يكون القصد منه المغالطة و التضليل هو مظهر من مظاهر المعاملة الإنسانية و تحريك لشعور وجداني يترجمه مدى التقبل و الإقدام على ما يدعى إليه أو الإحجام عما ينهى عنه . و « معنى ذلك كله أن الحجاج عكس العنف بكل مظاهره . » (29)

2 - 5 - الإشارات :

« الإشارات ، مثل أسماء الإشارة و الضمائر ، من العلامات اللغوية التي لا يتحدد مرجعها إلا في سياق الخطاب التداولي ، لأنها خالية من أي معنى في ذاتها ، فبالرغم من ارتباطها بمرجع ، إلا أنه مرجع غير ثابت ... و رغم هذا ، إلا أن المبهمات عامل هام في تكوين بنية الخطاب من خلال القيام بدورها النحوي ، و وظيفتها الدلالية . و يستثمر المرسل هذه الصفات في الخطاب الذي يجري بينه و بين المرسل إليه ، عندما يمدّه في نسيج يتجاوز في كليته الجملة الواحدة ، فتصبح فائدتها الإحالة إلى المعلومات القديمة التي تلفظ بها أحدهم ، و التي أصبحت جزءا من المعلومات المشتركة.» (30)

و يكمن جانب المعاملة الإنسانية في الإشارات ، أنها تختصر الكلام و تجنب التكرار الممل الذي يؤدي إلى ركافة التعبير ، مما يؤدي إلى العزوف عن سماعه . فالإشارات لها دور مهم في ترابط أجزاء الخطاب عن طريق الإحالة إلى ما تدل عليه ، و هذا ما يجعل الفهم يسيرا و التأويل صحيحا ، و هو الأمر الذي يوفر للمخاطب دواعي حسن التفاعل مع المرسل .

الخاتمة :

تتنطوي بعض المباحث التداولية على جوانب عديدة تؤسس للمعاملات الإنسانية الراقية ، و تؤكد فعالية اللغة في التأثير الوجداني على المتلقي إذا أحسن المتكلم توظيفها وفقا لما يقتضيه المقام .
منها ما يلي :

- تظهر المعاملة الإنسانية في نظرية الأفعال الكلامية من خلال الفعل التأثيري الناتج عن القول، المتولد عن سلطة اللغة وحدها لا سلطة القائل أي بلا إجبار و لا إكراه .
- نلمح المعاملة الإنسانية في الاستلزام الحوارية من خلال عدم التصريح بمضمون الخطاب الذي قد يكون القصد منه حفظ كرامة المخاطب أو عدم إحراجة أو احترامه ، و قد يكون الهدف منه دعوته إلى استخدام عقله و تحريك وجدانه لفهم ما يحقق له منفعة عاجلة أو آجلة .

- تتجلى المعاملة الإنسانية في قواعد (مبادئ) التخاطب في الحرص على إظهار جانب التأدب و التهذيب مع المتلقي إلى أقصى ما يمكن إظهاره ، و كذا الحرص على ودية العلاقة بتقدير المتلقي و احترامه إرضاء لشعوره ، حيث يجب أن تكون الممارسة الوجدانية حاضرة بقوة كبيرة جدا
- تبدو المعاملة الإنسانية ضمن الاستراتيجية التضامنية في أن هذا التضامن يستدعي التنازل عن سلطة المتكلم و بالتالي العدول عن الخطاب الرسمي لتقريب المسافة الفاصلة بينه و بين المخاطب ، و ذلك يقتضي تغليب الجانب الإنساني في تعامله مع الآخر مراعاة لظروفه الخاصة قد تكون اجتماعية أو صحية ، أو قد تكون بغرض إنشاء علاقة ما لتحقيق مصلحة ما .
- تبدو المعاملة الإنسانية في بعض مُسَوِّغات الاستراتيجية التلميحية في التزام المرسل بالتحلي بالتأدب مع ذاته و مع غيره ، و يحرص على حفظ مكانته و سمعته ، و يتوخى احترام الطرف الآخر و تقديره استجابة لاعتبارات دينية و اجتماعية و أخلاقية .
- نجد ملامح المعاملة الإنسانية في استراتيجية الإقناع (الحجاج - بالمفهوم اللساني التداولي الحديث -) أن الحجاج يعتمد على موافقة العقول على الأطروحات التي تُعْرَض عليها أو دعم موافقتها ، و هذا تقدير كبير للجانب العقلي في الإنسان لأنه يجعله هو الذي يتحكم في قراراته من خلال تمحيصه بعقله لما يتلقى من خطاب دون إكراه بعيدا عن المغالطة و التضليل ، فهو يركز على سلطة الإقناع .
- يكمن جانب المعاملة الإنسانية في الإشارات ، أنها تختصر الكلام و تجنب التكرار المُمِل الذي يؤدي إلى ركافة التعبير ، مما يؤدي إلى العزوف عن سماعه . فالإشارات تجعل الفهم يسيرا و التأويل صحيحا عن طريق الإحالة ، و هو الأمر الذي يوفر للمخاطب دواعي حسن التفاعل مع المرسل .

المراجع و المصادر :

- 1 - جواد ختام ، التداولية أصولها و اتجاهاتها ، كنوز المعرفة ، عمان ، الأردن ، ط 1 ، 2016 ، ص 13 و 14 . + عبد الهادي بن ظافر الشهري ، استراتيجيات الخطاب مقارنة لغوية تداولية ، دار الكتاب الجديد ، بيروت ، لبنان ، ط 1 ، 2004 ، ص 21 .
- 2 - محمود أحمد نحلة ، آفاق جديد في البحث اللغوي المعاصر ، دار المعرفة الجامعية ، 2002 ، ص 11 .
- 3 - محمود أحمد نحلة ، آفاق جديد في البحث اللغوي المعاصر ، ص 14 .
- 4 - عبد الهادي بن ظافر الشهري ، استراتيجيات الخطاب مقارنة لغوية تداولية ، ص 22 .
- 5 - عبد الرحمن الحاج صالح ، الخطاب و التخاطب في نظرية الوضع و الاستعمال ، منشورات المجمع الجزائري للغة العربية ، ط 1 ، 2013 ، ص 211 .
- 6 - محمد محمد يونس علي ، مقدمة في علمي الدلالة و التخاطب ، دار الكتاب الجديد المتحدة ، بيروت ، لبنان ، ط 1 ، 2004 ، ص 5 .
- 7 - مسعود صحراوي ، التداولية عند العلماء العرب ، دار الطليعة ، بيروت ، لبنان ، ط 1 ، 2005 ، ص 10 و 11 .
- 8 - توثيق الحديث : رواه البخاري في كتاب الأدب (باب قوله تعالى : «... و كونوا مع الصادقين») رقم 6094 ، صحيح البخاري ، دار ابن كثير ، دمشق ، سوريا ، (طبعة جديدة مضبوطة و مصححة و مفهرسة) ط 1 ، 2002 ، ص 1525 . + رواه مسلم في كتاب البر (باب قبح الكذب و حسن الصدق.) برقم (103 / 2607) صحيح مسلم ، اعتنى به أبو صهيب الكرمي ، بيت الأفكار الدولية ، الرياض ، م . ع . السعودية ، 1998 ، ص 1048 .
- 9 - محمود أحمد نحلة ، آفاق جديد في البحث اللغوي المعاصر ، دار المعرفة الجامعية ، 2002 ، ص 33 .

- 10 - جواد ختام ، التداولية أصولها و اتجاهاتها ، كنوز المعرفة ، عمان ، الأردن ، ط 1 ، 2016 ، ص 101 .
- 11 - جواد ختام ، التداولية أصولها و اتجاهاتها ، ص 101 .
- 12 - جواد ختام ، التداولية أصولها و اتجاهاتها ، ص 102 .
- 13 - جواد ختام ، التداولية أصولها و اتجاهاتها ، ص 102 .
- 14 - جواد ختام ، التداولية أصولها و اتجاهاتها ، ص 107 .
- 15 - جواد ختام ، التداولية أصولها و اتجاهاتها ، ص 107 .
- 16 - جواد ختام ، التداولية أصولها و اتجاهاتها ، ص 108 .
- 17 - جواد ختام ، التداولية أصولها و اتجاهاتها ، ص 115 .
- 18 - عبد الهادي بن ظافر الشهري ، استراتيجيات الخطاب مقارنة لغوية تداولية ، دار الكتاب الجديد ، بيروت ، لبنان ، ط 1 ، 2004 ، ص 103 و 104 .
- 19 - عبد الهادي بن ظافر الشهري ، استراتيجيات الخطاب مقارنة لغوية تداولية ، دار الكتاب الجديد ، بيروت ، لبنان ، ط 1 ، 2004 ، ص 256 و 257 .
- 20 - عبد الهادي بن ظافر الشهري ، استراتيجيات الخطاب مقارنة لغوية تداولية ، ص 259 .
- 21 - عبد الهادي بن ظافر الشهري ، استراتيجيات الخطاب مقارنة لغوية تداولية ، ص 370 .
- 22 - عبد الهادي بن ظافر الشهري ، استراتيجيات الخطاب مقارنة لغوية تداولية ، ص 371 و 372 .

23 - باتريك شارود . دومينيك منغنو بإشرافهما ، معجم تحليل الخطاب ، ترجمة عبد القادر المهيري و حمادي صمود (طبعة فرنسا 2002) ، مراجعة صلاح الدين الشريف ، المركز الوطني للترجمة، دار سيناترا ، تونس ، 2008 ، ص 68 .

24 - عبد الرحمن الحاج صالح ، بحوث و دراسات في اللسانيات العربية ، منشورات المجمع الجزائري للغة العربية ، 2007 ، ج 2 ، ص 32 .

25 - محمد سالم ولد محمد الأمين ، مفهوم الحجاج عند بيرلمان و تطوره في البلاغة المعاصرة ، عالم الفكر ، الكويت، مج 28، ع 3 ، يناير . مارس 2000 ، ص 67 . نقلا عن ظافر الشهري ، استراتيجيات الخطاب ، ص 446 .

26 - CH.Perlman and L.Olbrechts Tyteca : The new rhetoric «
a tretise on argumentation >> translated by John Wilkion and Purcell
Weaver, University of Notredame Press,1971 , p45 نقلا عن ظافر الشهري ،
استراتيجيات الخطاب ، ص 457 .

27 - عبد الله صولة ، الحجاج ، أطره و منطلقاته ، من خلال : مصتَف في الحجاج . البلاغة الجديدة . لبيرلمان و تنتيكاه، ضمن كتاب أهم نظريات الحجاج في التقاليد الغربية من أرسطو إلى اليوم، فريق البحث في البلاغة والحجاج ، إشراف حمادي صمود، منشورات كلية الآداب بمنوبة ، تونس ، (د . ت) ، ص 306 .

28 - طه عبد الرحمن ، في أصول الحوار و تجديد علم الكلام ، المركز الثقافي العربي ، الدار البيضاء ، المغرب ، ط 2 ، 2000 ، ص 38 .

29 - عبد الله صولة ، الحجاج ، أطره و منطلقاته ، ص 298 .

30 - عبد الهادي بن ظافر الشهري ، استراتيجيات الخطاب مقارنة لغوية تداولية ، ص 80 و 81 .