

تداولية التقرير الإداري: مقاربة لنماذج من التقارير الختامية للقطاع الثالث في المملكة العربية السعودية

د. محمد بن سعيد اللويمي

الأستاذ المشارك بكلية اللغة العربية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض

المستخلص:

يدرس هذا البحث خطاباً متخصصاً ينتمي إلى حقل الخطاب الإداري، وهو التقرير الإداري، وكانت المقاربة تداولية؛ حيث يمكن لهذا المنهج دراسة اللغة الوظيفية أو لغة التواصل والواقع، وكانت عينة البحث تقارير ختامية مختارة لجمعيات رسمية مختلفة، يجمعها انتماؤها للقطاع غير الربحي (القطاع الثالث)، وكانت متنوعة الأهداف والاهتمامات والمجالات ما بين اجتماعية وخيرية وصحية، وكانت تقاريرها متنوعة المحتوى كذلك. وشملت خطة البحث توطئة عن التقرير الإداري والمنهج التداولي، ثم دراسة عناصر السياق ومحددات تشكيل الخطاب في التقرير، وهي المخاطب والمخاطب والعناصر المشتركة، تليها دراسة مستويات لغة التقرير، وهي المستوى اللفظي، والمستوى التركيبي، والمستوى التصوري، يليها تناول إستراتيجيات الخطاب في التقرير: الإستراتيجية التضامنية والتوجيهية، والإستراتيجية المباشرة والتلميحية، والإستراتيجية الإقناعية. وقد كشف البحث عن اهتمام القطاعات المختلفة بالتقارير الختامية، ولاسيما القطاع الثالث؛ فهذه التقارير فيها إبراز لجهودها، وبرغم تباين التقارير الختامية في محتوياتها، فإنها تتضمن غالباً رؤية الجهة ورسالتها وأهدافها وقيمها، كما تتضمن الإنجازات مدعومةً بالإحصاءات والأرقام وموثقةً بالصور، ويتحدد تشكيل الخطاب في التقارير الختامية وفقاً للمرسل والمتلقي وما يربط بينهما من سياقات أو ظروف محيطية، كما تتنوع إستراتيجيات الخطاب في التقارير الختامية بحسب هدف التقرير وأنماط المخاطبين.

الكلمات المفتاحية: تقرير، تقرير إداري، تقرير ختامي، كتابة إدارية، لغة إدارية، تداولية.

(*) Corresponding Author: Dr. Mohammed Saeed Allowaimi , Dept Rhetoric, Criticism and Islamic Literature Method, Faculty Arabic Language College, University Imam Mohammad Ibn Saud Islamic University , P.O. Box: 6874 , Code13318, City Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia.	(*) للمراسلة: د. محمد بن سعيد اللويمي، قسم البلاغة والنقد ومنهج الأدب الإسلامي، كلية اللغة العربية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ص ب: 6874 ، رمز بريدي: 13318، المدينة الرياض، المملكة العربية السعودية.
e-mail: msilowaimi@imamu.edu.sa	

Deliberative In Management Reports: Approach To Models Of Third Sector Final Reports In Saudi Arabia

Dr. Mohammed Saeed Allowaimi

**Associate Professor, Faculty of Arabic Language, Imam Mohammed Bin Saud Islamic
University, Riyadh**

Abstract:

This research examines a specialized functional language, the language of the administrative report, which is a form of administrative writing, from a deliberative point of view, a trend that can study functional language or reality language, and the sample of the research was selected final reports of various associations, combined by their affiliation with the non-profit sector (third sector), which are associations of diverse objectives, interests and areas between social, charitable and health, and their reports are diverse and diverse content as well

The research plan included a prelude to the administrative report and the deliberative approach, and then the study of the elements of context and determinants of speech formation in the report, namely the addressee, the addressor, the addressor and the common elements, followed by the study of the levels of the language of the report, which is the verbal level, the compositional level and the pictorial level, followed by the discussion of the speech strategies in the report:

.solidarity and guidance strategy, direct and insinuation strategy, and persative strategy
The research revealed the interest of different sectors in the final reports, particularly the third sector, these reports highlight his efforts, and although the final reports differ in their contents, they often include the vision of the entity, its mission, its objectives and its values, as well as the achievements supported by statistics, figures and documented in pictures, and the composition of the speech in the final reports is determined according to the sender and the recipient and the surrounding contexts or circumstances associated with them, as well as the strategies of the speech in the final reports according to the objective of the report and the patterns of the recipients

Key words: Report, administrative report, final report, administrative writing, administrative

language, deliberative.

مقدمة:

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، أما بعد:

فيأتي هذا البحث لإلقاء بعض الضوء على شكلٍ من أشكال الكتابة الإدارية هو التقرير، وهو جنس مهم من حيث وظائفه الإدارية داخل المنظمة، ووظائفه المجتمعية خارجها، ويتصل التقرير الختامي بالنوع الأخير من هذه الوظائف، ومن هنا تكمن أهميته؛ فهو ذو مساس بالمجتمع ومتداول بين أفراد وقطاعاته، ويحقق وظائف وغايات اجتماعية تتطلب الجودة والإقناع والتأثير، وكلها تتحقق من خلال لغة التقرير.

وكان اختياري لهذا الموضوع متصلاً بعدة أسباب، أهمها:

- أنني لم أجد بحثاً أو دراسةً سابقةً تسلط الضوء على التقرير الإداري وتتناوله من زاوية تداولية.
- في الوقت ذاته وحدث عددًا من الدراسات التداولية لأنواع أخرى من الخطاب الوظيفي، ولا سيما الخطاب التعليمي، وهذه الدراسات مما يستأنس به الباحث في إمكان مقارنة التداولية لسائر أنواع الخطاب الوظيفي، فالتداولية تنظر للنصوص في استعمالاتها المختلفة وعلاقتها بسياقات وجودها الواقعية، وترتبط بمجال التواصل الذي لا ينفك عنه الأفراد والمؤسسات.
- واقعية مثل هذا الموضوع والحاجة إليه في القطاعات المختلفة (القطاع العام، والخاص، والثالث)؛ إذ لا تكاد تخلو جهة من هذا النوع من الكتابة.
- قلة الدراسات اللغوية والنقدية المتصلة باللغة الإدارية عمومًا، والتقارير على وجه الخصوص؛ نظرًا لكونها لغة وظيفية غير أدبية؛ ومن هنا لا تنصرف إليها في الغالب عناية المتخصصين.
- ثم حددت موضوع بحثي أكثر؛ فكان عن التقارير الختامية، وكانت عينة البحث مجموعة من التقارير الختامية للقطاع الثالث (القطاع غير الربحي) بالمملكة العربية السعودية، وتشمل العينة المدرسة منظماتٍ رسميةً متنوعة الأهداف والاهتمامات والمجالات، ما بين اجتماعية وخيرية وصحية، وكانت تقاريرها متنوعة المحتوى كذلك، وكان اتجاهي لتخصيص الدراسة بالتقارير الختامية لأسباب:
- أنها تخرج للعلن فتمس جمهور المتلقين، ومن هنا رأيت الالتفات لدراستها لتلقيها من فئة كبيرة من الناس؛ فهي تُطبع وتُتداول وتنتشر بين الأفراد والمؤسسات.
- للتقارير الختامية في القطاع الثالث أهميتها في رصد المنجزات، وحث الناس على التكاتف والترابط الاجتماعي والتجاوب مع المشاريع البناءة التي تدعم مسيرة التنمية في المجتمع وتحقق الرؤية الوطنية، من خلال دعمها فئاتٍ متعددة ذات احتياج.
- أنها متاحة للاطلاع والتداول بما يرفع الحرج عن الباحثين فيها، بعكس التقارير المتعلقة بالعمل وسيره؛ فغالبًا ما تكون محدودة الاطلاع من قبل منسوبي المنظمة المعنيين بها فحسب، ضمن نطاق العمل الرسمي.

وقد سرّ في بحثي وفق الخطة الآتية:

توطئة، وتتضمن:

أولاً: التقرير الإداري:

1. مفهومه.

2. أنواعه.

3. الفرق بين التقرير الختامي وغيره.

ثانيًا: التداولية:

1 نشأتها.

2 مفهومها.

3 موضوعها.

المبحث الأول: عناصر السياق ومحددات تشكيل الخطاب في التقرير:

1 المخاطب.

2 المخاطب.

3 العناصر المشتركة.

المبحث الثاني: مستويات لغة التقرير:

1 المستوى اللفظي.

2 المستوى التركيبي.

3 المستوى التصويري.

المبحث الثالث: إستراتيجيات الخطاب في التقرير:

1 الإستراتيجية التضامنية والتوجيهية.

2 الإستراتيجية المباشرة والتلميحية.

3 الإستراتيجية الإقناعية.

راجيًا الله التوفيق والسداد، وأن يحقق هذا البحث الإفادة لكل من يقرأه، ولا سيما المهتمين بالكتابة الإدارية والمعنيين بكتابة التقارير، والله الموفق.

توطئة:

أولاً: التقرير الإداري

1 - مفهومه:

التقرير وثيقة إدارية، تحرر وترفع من المرؤوس إلى الرئيس؛ بهدف إفادته بواقعة معينة، أو إطلاعه على مشكلة، أو رصد إنجاز، أو إفادته بما يساعده على اتخاذ قرار، وقد تشفع باقتراحات تستهدف الحصول على موافقة الرئيس لاتخاذ قرارات حول موضوع التقرير، الذي قد يكون رصدًا لواقعة أو مشكلة أو إنجاز، ويعتمد التقرير على الوصف والتحليل (علي والعربي، 2010). وهو عرض كتابي أو شفهي للمعلومات والحقائق والبيانات الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة، وقد يمتد هذا العرض إلى التحليل واستخلاص النتائج، ومن ثم التوصل إلى نتائج وتوصيات ومقترحات تتعلق بالموضوع الذي جرى عرضه وتحليله، أو التوصل إلى حل مشكلة ما (انظر: مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية، 2015). والتقرير لا يخرج عن كونه عرضًا حول موضوع ما، يكتبه فرد أو مجموعة وفق رؤية محددة، ويتسم هذا العرض بالحيادية والمصدقية؛ لضمان تحقيق أهدافه، وصحة القرارات المترتبة عليه (محمد، 2010).

2 - أنواعه:

تعدد أنواع التقارير الإدارية تبعًا لتنوع مجالاتها، كما تختلف تبعًا للغرض الذي تكتب من أجله والغاية التي تحققها، وتبعًا لإلمام المتلقي بتفاصيل موضوع التقرير، كما تختلف بحسب زمن كتابتها (قبل العمل أو أثناءه أو بعده)، وفيما يأتي أبرز أنواع التقارير.

- تنقسم التقارير باعتبار الزمن إلى:

1 - التقارير الدورية:

وهي التي تُكتب في مدد محددة، وتصنف بحسب هذه المدد؛ فقد تكون تقارير سنوية أو نصف سنوية أو ربع سنوية أو شهرية.

2 - التقارير غير الدورية:

وتسمى كذلك التقارير الاستثنائية، وهي التي لا تلتزم بكتابتها في مدد دورية، وإنما تكتب في الأمور الطارئة، وبحسب الاحتياج لها، أو بحسب طلب من المسؤول.

- وباعتبار الهدف تنقسم التقارير إلى:

1 - تقارير متابعة:

وهي تقارير عن تقدّم العمل ومستوى الإنجاز، وتكون في كل مرحلة من المراحل حتى انتهاء هذا العمل أو المشروع، وتتضمن بيانات فنية ومالية حول ما أُنجز حتى كتابة التقرير، كما تتضمن التكاليف والصعوبات التي واجهت العمل، وغير ذلك.

2 - تقارير معلومات:

وتعتمد على سرد الحقائق والمعلومات، والتركيز على تحليلها ومناقشتها.

3 - تقارير الدراسات:

وطبيعتها أقرب للبحث العلمي والمنهجية العلمية، وتكون حول قضية معينة أو مسألة يحتاج المسؤول لبحثها والإلمام بها، من خلال رفع تقرير بها.

4 - تقارير تقييم الأداء:

وتتضمن تقييمات للأداء بحسب معايير موضوعة مسبقًا، وتهدف إلى الحكم على الكفاءة أو إعطاء تقديرات.

وللتقارير أنواع أخرى كذلك بحسب مجالاتها وتخصصاتها (عبدالفتاح، 2018).

3 - الفرق بين التقرير الختامي وغيره:

للتقارير الختامية نمطها الخاص وماهيتها المختلفة، وهنا أعرض لأبرز الفروق بين التقارير الختامية وغيرها من التقارير الأخرى:

1 - الهدف والغاية:

تختلف التقارير الختامية في هدفها وغايتها، فهي لا تُكتب للوقوف على مشكلة معينة أو حدث معين ترصده يتعلق بسير العمل أو ما يعترضه، وإنما تُكتب لغاية الرصد والتوثيق لإنجازات معينة استمرت على مدى مدة معينة، ومن هنا يحرص كاتب التقرير الختامي على توثيق هذه الإنجازات، وتضمين التقرير إحصاءات وأرقامًا، مع وجود الصور التوثيقية كذلك في كثير من التقارير الختامية.

2 - المحتوى والخطوات والأجزاء:

يسير التقرير المعتاد وفق خطوات تبدأ بالمقدمة، ثم العرض، وهو الجزء الأهم في التقرير، ويتضمن المادة العلمية التي اعتمد عليها التقرير، فضلاً عن التحليل والمناقشة وسرد الآراء والمعلومات والإحصاءات ونحوها، ثم تأتي خاتمة التقرير، وقد يتضمن التقرير بعض الملاحق كالرسوم البيانية والخرائط ونحو هذا، أما التقرير الختامي فلا يلتزم بالهيكل البنائي السابق، وإنما هو مرن لا يخضع تشكيكه لحدود صارمة أو خطوات متسلسلة، وسمته الغالبة أنه يقف عند كل عملٍ منجزٍ بلغة واصفة تتضمن أرقامًا وصورًا.

3 - متلقي التقرير:

من الفروق كذلك أن التقرير الختامي يقرأه فئة عامة غير محددة من الناس، ولا سيما إذا كانت من تلك التقارير الختامية التي تقصد جهاتها إلى إخراجها للجمهور للاطلاع عليها، أما التقارير الأخرى فيقرأها من طلب التقرير أو أوعز بكتابته؛ للوقوف على أمرٍ معين، وهو المسؤول.

ثانيًا: التداولية

1 - نشأتها:

يبدو مصطلح «التداولية» (pragmatique) على درجة من الغموض؛ إذ يقترن به في اللغة الفرنسية معنيان، هما: «محسوس»، و«ملائم للحقيقة»، أما في الإنجليزية -التي كتبت بها أغلب النصوص التي أسست للتداولية- فإن كلمة (pragmatic) تدل في الغالب على ما له علاقة بالأعمال والوقائع الحقيقية (بلانشيه، 2007).

ومن أبرز المنظرين للتداولية الفيلسوفان أوستين (Austin)، وسورل (Searle)، وعالم الاجتماع غوفمان (Goffman)، وكذلك نجد المتخصص في اللسانيات الاجتماعية الإثنولوجية غمبرز (Gumperz). وتضاف إلى هؤلاء مدرسة ذات توجه نفسي أساسًا، هي مدرسة «بالو ألتو» (Palo Alto)، ونظرًا لتعدد هذه الروافد التي أنتجت التداولية؛ فإن اللبس يحيط بها ويمناهاجها وأهدافها، بل إن البعض يناقشها ويجعلها موضع تساؤل، حتى في أسسها النظرية والمنهجية، وفي تحديد وضعيتها التخصصية، بل إن البعض لا يجعلها تداولية بصيغة المفرد، إنما يعدها «تداوليات» (des pragmatiques) بناءً على كل ما سبق (بلانشيه، 2007).

2 - مفهومها:

تعددت تعريفات التداولية ككثير من المناهج اللغوية والنقدية، ومن هذه التعريفات أنها «مجموعة من البحوث المنطقية اللسانية، تعنى باستعمال اللغة، وتحتم بقضية التلاؤم بين التعابير الرمزية والسياقات المرجعية والمقامية والحديثية والبشرية»، وقيل إنها دراسة تهتم باللغة في الخطاب، وتتنظر في الوسميات الخاصة به، فصد تأكيد طابعه التخاطبي، وهو تعريف أتى به أ. م. ديلر (A.M.Diller) وف. ريكاناتي (F.Recanati)، كما عرّف ف. جاك (F.Jacques) التداولية بكونها «دراسة اللغة بوصفها ظاهرة خطافية وتواصلية واجتماعية، في نفس الوقت»، وعرفها ل. سفز (L.Sfez) بأنها «الدراسة أو التخصص الذي يندرج ضمن اللسانيات، ويهتم أكثر باستعمال اللغة في التواصل» (بلانشيه، 2007، ص 18-19).

وتتفاوت التصورات حول التداولية ضيقًا واتساعًا، فتتسع دائرتها أحيانًا لتجعل منها حاضنة لمختلف المستويات اللسانية، وتضييق الدائرة أحيانًا فيكون مجالها متقاطعًا مع الدلالة، بمعنى دخول قضايا التداولية ضمن التحليل الدلالي تارة، أو ربط القضايا التداولية بمبحث السياقات والاستلزمات الحوارية أحيانًا أخرى، وقد تضييق الدائرة أكثر حين تكون التداولية مرادفًا لدراسة الإشارات، وبرغم كل التصورات المتفاوتة حولها تظل التداولية في صميم البحث اللساني (ختام، 2016).

3 - موضوعها:

تختص التداولية بدراسة المعنى كما يوصله المتكلم (أو الكاتب)، ويفسره المستمع (أو القارئ)؛ لذا فإنها مرتبطة بتحليل ما يعنيه الناس ويقصدونه بألفاظهم ضمن سياق محدد وفي مكان وزمان وموقف معين؛ أكثر من ارتباطها بما يمكن أن تعنيه كلمات أو

تعبيرات هذه الألفاظ منفصلة عن سياقها، فالتداولية إذن هي دراسة المعنى الذي يقصده المتكلم، ولا تتوقف عند ظاهر العبارات المنطوقة فحسب (بول، 2010؛ وختام، 2016).

ويدرس هذا المنهج أيضا الكيفية التي يصوغ من خلالها المستمعون استدلالا حول ما يقال؛ للوصول إلى تفسير المعنى الذي يقصده المتكلم، ويبحث نوع الدراسة هذا في كيفية إدراك قدر كبير مما لم يتم قوله على أنه جزء مما يتم إيصاله، ومن هنا يمكن القول إن التداولية دراسة المعنى غير المرئي، ودراسة كيفية إيصال أكثر مما يقال (بلانشيه، 2007). ويمثل مبدأ «الواقع الفعّال» الذي يقع في صلب التداولية نمطاً في مقارنة الظواهر، ومن هنا فإن البعض يعرف التداولية بوصفها تحليلاً للوقائع الملاحظة، وينظر إليها في علاقاتها بسياقات وجودها الواقعية، إن التداولية مبدأ علمي، ينزع إلى تأسيس حقل وموضوع هو التواصل، جامعاً هوامش من عدة تخصصات لكنه لا يقتصر عليها، ومن هنا فإنه لا يمكن لبعضهم أن يعدوا التداولية تخصصاً بالمعنى المتعارف عليه للفظ التخصص (بلانشيه، 2007).

المبحث الأول: عناصر السياق ومحددات تشكيل الخطاب في التقرير 1 - المخاطب:

ينتج المرسل خطابه من أجل تحقيق هدف معين، وتتفاوت الأهداف من حيث أهميتها، ومن حيث ما تتطلبه من عمل ذهني ومخزون لغوي لتحقيقها، ويختلط مفهوم الهدف بمفهوم القصد، الذي يعني حصول الإرادة باللفظ عند المرسل فلا يكون كلامه سهواً مثلاً، كما يعني معنى الخطاب كما يريد المرسل، أما الهدف فهو ما يسعى المرسل إلى تحقيقه عن طريق الأفعال اللغوية التي يجسدها المرسل في خطابه، فإن الخطاب نشاط تواصلية موجه إلى تحقيق هدف (الشهري، 2004).

والهدفية أمرٌ يلازم سائر أنواع الكتابة الإدارية، ولا سيما أنها كتابة وظيفية تأتي لتحقيق أهداف معينة يتغيها الكاتب، فهي تكتب لتحقيق غرض أو غاية أو وظيفة، ومن هنا فإن التقرير لا ينفصل عن هدف يكون سبباً في إنشائه، وغالباً ما يكون هذا الهدف مرتبطاً بما يطلبه المسؤول، وأحياناً يكون التقرير أمراً اعتيادياً تجري كتابته دون طلب، كما في التقارير الدورية والختامية، وفي كل الأحوال يهدف كاتب التقرير إلى تحقيق الإقناع والتأثير في المخاطب.

وفي التداولية مجموعة من المبادئ المتصلة بالمتكلم (المخاطب) الذي يمثله هنا كاتب التقرير الختامي، ومن أبرز هذه المبادئ:

- مبدأ الكمية Quantity:

ويقضي أن يجعل المتكلم كلامه إخبارياً بقدر لا يفوق المطلوب، ومبدأ الكمية متحقق في المدونة المدروسة؛ إذ كانت لغة التقارير إخباريةً بالقدر المناسب الذي لا يفوق المطلوب، وقد يرى الدارس لهذه التقارير شيئاً من التفصيل حول بعض أجزائها، أو لغةً واصفةً ترصد بالأرقام والإحصاءات، وهذا في رأيي مما يستلزمه التقرير الختامي، بخاصة تقارير القطاع الثالث؛ لأن هدفها التداولي بيان جهود هذه المؤسسات والجمعيات، وهو هدفٌ يحقق هدفاً أكبر، هو استدعاء الدعم لها من الجهات المانحة، من خلال ما قامت به هذه المؤسسات من جهودٍ مرصودةٍ بشكلٍ دقيقٍ مفصل.

- مبدأ النوع Quality:

ويعني أن يكون الكلام الذي يقوله من النوع الذي يتسم بالصحة؛ أي:

1- لا يقول ما يعتقد كذباً.

2- لا يقول شيئاً يعوزه دليلٌ كافٍ.

وما تضمنته التقارير من معلومات قد اتسم بالصحة، والتزم الحقائق من غير تزييف، وبلغ من اهتمام كتاب التقارير الختامية بهذه المصدقية واللغة المطابقة للواقع أن حشدوا في تقاريرهم كل الأدلة التي تدعم ذلك، كالصور التوثيقية والرسوم البيانية والإحصاءات

والأرقام ووثائق المراجعة المالية وغير ذلك، وهذا كله يحقق هدفًا تداوليًا هو تعزيز مصداقية المتكلم وصدقه، ومن ثم ثقة المتلقي به وتصديقه إياه.

- مبدأ العلاقة Relation:

ويقتضي أن يكون المتكلم وثيق الصلة بالموضوع وذا علاقةٍ به، ومن كتبوا هذه التقارير كانوا وثيقي الصلة بما كتبوا عنه من موضوعات، وهذا يمنح التقارير قوةً من خلال هذه الخلفية المعرفية لهؤلاء الكتاب.

- مبدأ الحال Manner:

ويقتضي أن يكون المتكلم واضحًا فيما يقوله متجنبًا الغموض، وأن تكون تعبيراته واضحة غير مبهمة، وأن يكون موجزًا، متجنبًا الإطناب من غير حاجة، وأن يكون كلامه منظمًا (بلانشيه، 2007).

والمخاطب يفترض في المخاطبين أنهم عارفون ببعض المعلومات، ولا تذكر هذه المعلومات؛ لأنها تعامل على أنها معروفة، ولذا فإنها تعد جزءًا مما يتم إيصاله دون قوله، وهذا ما يسمى في التداولية بالافتراض المسبق الذي هو شيء يفترضه المتكلم يسبق التفوه بالكلام أو كتابته (بلانشيه، 2007).

ولأن الافتراض المسبق في جمهور المتلقين أنهم لا يعرفون محتوى التقرير سلفًا؛ فقد كان الكتاب واضحين في لغتهم؛ فجاءت بعيدة عن الغموض واللبس والإبهام، وفيما يتعلق بالإيجاز والإطناب فإن هذا قد تفاوت من تقرير لآخر، غير أن الإطناب الذي تضمنته بعض التقارير كان لهدفٍ تداولي يتصل بإقناع المتلقي من خلال إطلّاعه على التفاصيل التي توجد لديه الاطمئنان لجهود هذه المؤسسات، ومن ثم يتحقق تعاطفه معها بالإشادة والدعم (التقرير السنوي، 2018).

2- المخاطب:

إن المستمعين أو من يكتب إليهم يبنون أفكارهم وتصوراتهم واستدلالاتهم حول ما يقال؛ سعيًا للوصول إلى تفسير المعنى الذي يقصده المتكلم أو الكاتب، وعليهم إدراك جزءٍ كبيرٍ من الكلام لم يقله المتكلم على أنه جزء مما يُجرى إيصاله (بلانشيه، 2007).

ويرتبط التقرير بالمتلقي ارتباطًا كبيرًا، فكثير من التقارير تخاطب المسؤولين، إذ يُنشأ التقرير بناءً على طلبهم، ومن هنا يمكننا القول إن المخاطب هو أساس وضع التقرير، وكأن الكاتب يتمثله أمامه وهو يكتب تقريره، فيورد في تقريره ما يحتاجه هذا المسؤول من معلومات وبيانات وحقائق، وكل ما يساعده في تكوين تصوّره عن هذه القضية أو تلك؛ كي يتخذ المسؤول قراراته بناءً على ما يرد في التقرير، وفي الوقت ذاته يتعد كاتب التقرير عما يعلمه المسؤول من معلومات وبيانات؛ إذ يرى أنها غير مهمة.

ومن هنا أرى أن المتلقي من أكبر العوامل التي تشكّل لغة التقرير، ولا سيما من حيث الإيجاز والإطناب، والحذف والذكر، فكل هذه الوسائل اللغوية يقترب منها الكاتب أو يتعد بناءً على ما يعرفه عن المخاطب، من علمه بهذه المسألة أو تلك من مسائل التقرير المطروقة، وهنا نستدعي كذلك ما يقوله البلاغيون من افتراضات المخاطب، حينما ذكروا أنه قد يكون خالي الذهن، وقد لا يكون كذلك، وقد يكون شاكًا أو مترددًا، وحينها يأتي مجال الكاتب في اختيار وسائله اللغوية المناسبة وأدواته التي تتيحها أمامه اللغة؛ فيخاطب المسؤول بما يناسب حاله، بل إن هذه العملية هي صميم البلاغة العربية حينما عُرِفَتْ بأنها مطابقة الكلام لمقتضى الحال.

وفي التقارير الختامية لا يكون المتلقي شخصًا محددًا، بل يكون فئةً متنوعةً من الجمهور الخارجي، ولا يمنع أن يكون من ضمنهم بعض أفراد المنظمة ومسؤوليها، وهنا يكون هدف التقرير التعريف بالمنظمة وإبراز إنجازاتها ورصد ما عملته خلال مدة

معينة، وغالبًا تكون هذه المدة عامًا؛ بحيث يكون التقرير في آخر العام، وهذه التقارير تتضمن تفاصيل لإثبات الإنجازات، وتكون اللغة مدعمة بالأرقام؛ من أجل التأكيد والإقناع، كما تدعم التقارير الختامية بالصور للتأكيد ورصد الأحداث وإثبات الإنجازات.

ويلجأ كثير من كتّاب التقارير الختامية إلى التفصيل، وذلك أنهم يفترضون في المخاطبين عدم العلم بكل ما قامت به المنظمة من أعمال ومشاريع خلال المدة التي سبقت خروج التقرير، وهم مصيبيون في هذا الافتراض؛ لأن المتلقي هنا خالي الذهن - كما يقول البلاغيون-، ومن مواضع التفصيل على سبيل المثال هذا الموضوع الذي نجده في أحد التقارير: «تم توزيع (2600) سلة غذائية على (650) أسرة، وكل سلة تحتوي على ثمانية أصناف من الأطعمة بواقع (4) سلات غذائية لكل أسرة في العام المنصرم، وبمبلغ إجمالي يساوي 397.954 ريال» (البر، 2016). كما نجد في التقرير ذاته: «برعاية من الأخت الفاضلة فوزية الجفالي بمبلغ وقدره (٤٠,٠٠٠) ريال أربعون ألف ريال، وبالشراكة مع جمعية التنمية الأسرية بمخيم مشيط من خلال إقامة برنامج تدريبي بواقع ١٢ ساعة تدريبية» (البر، 2016). ومثل هذه التفاصيل تحقق هدفًا تداوليًا يتمثل في التأثير على المتلقي وإقناعه بجهود الجمعية، من خلال رصدها بهذه الدقة، وإشراكه في هذه التفاصيل الدقيقة التي تصف المشاريع والمنجزات، إلى درجة كتابة هذه التفاصيل بلغة الأرقام.

3 - العناصر المشتركة:

لا يعزل المرسل والمرسل إليه عن محيطهما بكل عناصره، وعن المعرفة المشتركة بينهما. والعلاقة بين طرفي الخطاب من أبرز العناصر السياقية التي تؤثر في اختيار صياغة التقرير وتحديد إستراتيجيته اللغوية، وتنوع التقارير وتباين تبعًا لهذه العناصر المشتركة والسياقات التي تجمع بين المرسل والمرسل إليه، وتتضمن هذه السياقات النواحي النظامية والعرفية والشخصية والمكانية والزمنية والمقامية وغيرها.

وتعد المعرفة المشتركة بين طرفي الخطاب عاملاً مهمًا في تشكيل التقارير وصياغتها وتحديد مضامينها، وتعني هذه المعرفة الرصيد المشترك بين طرفي الخطاب، وأهم عناصرها معرفة اللغة، ويتبع ذلك المعرفة التداولية للغة واستعمالاتها التداولية، التي تحدث التفاعل المطلوب بين طرفي الخطاب، ومن هنا فإنه مما يؤكد عليه دور المعرفة المشتركة تداوليًا في سياق الخطاب اللغوي (الذي هو هنا التقرير)، ومعرفة المرجع الذي تلتقي عليه أذهان طرفي الخطاب في مرحلة إنتاجه وتأويله (الشهري، 2004).

ومن أمثلة المعرفة المشتركة أن يتحدث التقرير مثلاً عن مصطلحات متخصصة أو أمور تتصل بأحد التخصصات كالتخصص المالي أو المحاسبي أو الهندسي أو غيره، ومع هذا لا يشرح الكاتب المقصود بها؛ وذلك لأن متلقي التقرير يدرك معناها والمقصود بها، فتكون هذه الأمور ضمن معرفتهما المشتركة.

ويتضمن ميدان الدراسة التداولية تفسير ما يعنيه الناس في سياق معين وكيفية تأثير السياق فيما يقال، كما يتطلب أيضا التفكير في الطريقة التي يوصل من خلالها المتكلمون ما يريدون قوله؛ وفقًا لهوية من يتكلمون معه أو يكتبون إليه، وأين يكون هذا الكلام، وفي أية ظروف يقع. ومن هنا يرى بعضهم أن التداولية بتعبير مختصر هي دراسة المعنى السياقي (بلانشيه، 2007).

ومما يؤكد البعد التداولي في مجال كتابة التقارير انتماء كل تقرير لقطاع معين من القطاعات الثلاثة الكبيرة (القطاع العام أو الخاص أو الثالث)، وانتماءه كذلك لمجال معين (إداري أو مالي أو قانوني أو غيره)، وبعد القطاع الكبير والمجال الوظيفي، يأتي انتماء التقرير لدائرة وظيفية معينة، وهذه الانتماءات هي في حقيقتها سياقات كبيرة ومهمة لا تنفصل عنها كتابة التقرير.

ويمثل نوع العلاقة بين طرفي الخطاب عنصرًا مهمًا من العناصر التي تتدخل في لغة الخطاب وإستراتيجيته، فكلما كانت العلاقة بين المرسل والمرسل إليه رسمية كانت اللغة أكثر مباشرة؛ نظرًا لسلطة المرسل، وكلما كانت العلاقة حميمية وبعيدة عن السلطة ابتعد

المرسل عن الدلالة المباشرة (الشهري، 2004).

ويختلف التقرير عن المكاتب الإدارية في أن الأخيرة قد تكون من شخص أعلى إلى أدنى أو من أدنى إلى أعلى في هرم السلطة، في حين يكون التقرير الذي يُكتب داخل المنظمة من أدنى إلى أعلى دائماً؛ إذ يرفع غالباً الموظف للمسؤول، إما بطلب منه أو بغير طلب؛ ولهذا نجد لغة التقرير خالية من مظاهر السلطة التي تكون عادةً في لغة المرسل. وهذا يقودنا للحديث عن محددات إستراتيجية الخطاب الإداري ولغته المتداولة؛ حيث تستعمل في الكتابة الإدارية عموماً لغة معيارية تميزها من اللغة العادية؛ إذ يكتب الكاتب وهو يمثل منصبه الإداري ومرتبته الوظيفية؛ لذلك فاللغة التي يعتمدها تعكس هذا التصور المصاحب لطبيعة من أرسلها، والهدف من خطابها، والوسائل اللغوية المساعدة له على ذلك. وهو خطاب لا يعبر عن الكاتب فحسب، وإنما يعبر عن المؤسسة التي تصدر منها هذه الكتابة، كما أن خطاب هذه المنظمة في كتابتها الداخلية المتداولة ضمن نطاقها لا ينفك عن هيكلها التنظيمي، ومن هنا يأخذ خطابها مسالك تعكس الهرمية التسلسلية، وهي لا تخرج عن الحالات الآتية:

1. التواصل النازل، الذي يكون من مراتب عليا في الهرم الإداري إلى مراتب أدنى.
 2. التواصل الصاعد، الذي يكون من مراتب في القاعدة إلى مراتب في أعلى الهرم.
 3. التواصل الأفقي، وهنا تكون المخاطبة الندية بين مراتب من المستوى نفسه في التسلسل الإداري (الحصيني، 2013).
- ومن هنا فإن كل شكل من هذه الأشكال التواصلية الثلاثة يقتضي بناءً لغويًا وصنفاً من الخطاب يمثله في هذا الشكل من التواصل، ويقتضي بنيات تركيبية ودلالية موازية لها، وأشكالاً خاصة في الكتابة لتبليغ مقاصدها؛ فالتواصل النازل يستلزم أجناساً في الكتابة الإدارية خاصة به، وتتمثل غالباً في أشكال المراسلة بين الرئيس والمرؤوس القائمة على تلقي الأخير التعليمات، ويبنى خطابه حينها على إستراتيجية توجيهية تتخذ صيغاً أمرية لتبليغ الخطاب، والتواصل الصاعد يستلزم أشكالاً أخرى لبلوغ هدفه، ويكون من المرؤوس إلى سلطة رئاسية أعلى، ويأخذ شكل تقارير ومحاضر وشكايات وطلبات، ويختلف الأمر كذلك عن الحاليين السابقين في حال التواصل الذي يكون بين أشخاص من المستوى الإداري نفسه (الحصيني، 2013).
- وتقترب لغة التقرير الختامي من اللغة التي تكون بين اثنين من المستوى نفسه، إلا أنها لغة تخرج عن إطار المنظمة؛ لتخاطب جمهور المتلقين على اختلافهم. ولا شك أن مخاطبة متلقٍ من خارج المنظمة أمرٌ يخلو من تفاوت المستويات بين المخاطب والمخاطب، بخاصة أن هذا الخطاب موجّه لمن هم خارج المنظمة، وليس لهم أي ارتباط رسمي بالمنظمة ورتبها الوظيفية.

المبحث الثاني: مستويات لغة التقرير

1 - المستوى اللفظي:

تنتمي لغة التقارير إلى اللغة الإدارية، وهي لغة متخصصة (خطاب متخصص)، وهذا الخطاب الإداري المتخصص له أعرافه ومفرداته ومصطلحاته التي يدركها من يتخاطبون به ضمن السياق الخاص به، ومن هنا كان للفظ في هذا النوع من الخطاب أهمية تداولية كبيرة، وله اشتراطات كذلك، لعل أهمها أن ينتمي إلى الحقل الإداري، وألا يخرج عن هذا السياق، وأن يكون ذا معنى محدد، ضمن لغة واصفة مباشرة.

وبرغم تضمّن اللغة الإدارية ما سبق من معايير، فإن حضورها ربما تفاوت من جنس لآخر؛ فهذه اللغة الدقيقة والمفردات المختارة تتجلى بشكل أكبر في المكاتب الإدارية (المخاطبات)، أما في التقارير الإدارية فحضورها متفاوت؛ إذ تتشدد اللغة الإدارية في التقارير المتداولة داخل المنظمة، لكنها تتخفف في التقارير التي تخرج للجمهور كالتقارير الختامية، وربما يعود هذا لاختلاف عنصر المتلقي في الحاليين؛ فهو في الحال الأولى أحد أفراد المنظمة وضمن سياقها الإداري، وفي الحال الأخرى يغلب أن يكون المتلقي من

جمهور غير متخصص.

والألفاظ هي اللبنة الأولى في لغة التقرير، ومن هنا يهتم بها الكاتب للتعبير عن مقصده وهدفه وغايته، ومن خلال لبنات الألفاظ الموظفة المختارة في أماكنها الصحيحة تنسبك أبنية الجمل والتراكيب.

- فعلى المستوى الصرفي:

قد يعدل أحد كتاب التقارير الختامية عن صيغة صرفية إلى أخرى؛ لتحقيق معنى مختلف، وقد يراوح في أحد ألفاظه بين صيغة الأمر المباشرة (افعل) وصيغة المصدر، وهي صيغة غير مباشرة، لكنها تنوب عن الفعل المباشر، كما في هذا التقرير: «دعمًا لمقاتلينا الشجعان..»

اصنع فرقًا وانشر حبًا» (سند، 2017، ص15).

كما أجد في صيغة المفاعلة (مقاتلينا) معنى السجال بين هؤلاء المرضى ومرضهم، وهذا يوحي بشدته عليهم وملازمته لهم؛ مما يقوي من معنى الدعم بصيغته المباشرة الظاهرة في الكلام وغير المباشرة.

- وعلى المستوى المعجمي:

يوظف بعض كتاب العينة المعجم، فيورد بعض المواد اللغوية التي تسهم في الربط والتقريب بين المنظمة والمجتمع، مثل مادة الشراكة، كما في تقرير سند (2017) وهو يذكر عددًا من الجهات المشاركة للجمعية والداعمة: «شركاؤنا في المساندة والتطوير» (ص15). وجاء في التقرير ذاته:

«جمعية سند:

دعمًا لمقاتلينا الشجعان..»

اصنع فرقًا وانشر حبًا» (ص15).

لقد عبر الكاتب عن الأطفال المصابين بالسرطان بلفظ المقاتلين الشجعان، فاستعار مادتي القتال والشجاعة للتعبير عنهم، وفي هذا العدول عن الأسلوب المباشر حثًا على التعاطف معهم، فكأنهم في موقف قتال يخوضون فيه معركة صعبة ضد المرض، وفي الوقت نفسه هم يتسمون بالشجاعة.

ويؤكد الكاتب هذا المعنى من خلال تكرار مادة القتال، فيقول في موضع آخر من التقرير: «نستطيع القتال سوياً» (سند، 2017، ص22).

ومن أمثلة المعجم تلك الكلمات التي يكتبها الكتاب عن رؤية الجمعيات ورسالتها وأهدافها وقيمها؛ فغالبًا ما تأتي هذه الكلمات مركزة مكثفة، مختزلة لكثير من المعاني، وذات دلالات عميقة، ففي أحد التقارير التي تعبر عن قيم الجمعية: «قيمنا:

- الإخلاص: نراقب الله عز وجل.

- التخصص: نركز على برامج تمكين وتنمية الأسرة.

- الاحترافية: نحقق أهدافنا بروح الفريق وبأعلى جودة.

- العلمية: برامجنا مبنية على الدراسات والبحوث.

- الخصوصية: ننتهج السرية في تقديم الخدمات» (سند، 2017، ص22).

ونجد بدايةً وجود الضمير «نا» الذي أضيفت إليه القيم، فجاء التعبير (قيمنا) بدلاً من أن يكون (قيم الجمعية)، وربما عدل إليه الكاتب ليوحي للمتلقي وكأن الجمعية تحدثه بلسان من يعملون فيها من مؤسسين وأعضاء، وكذلك جاء التعبير لاحقًا في

كلمات التقرير: رؤيتنا، رسالتنا، أهدافنا.

وإذا ما جئنا للقيم المذكورة، نجد أنها كلمات مختزلة، لكنها تحمل الكثير من الدلالات، وهي: الإخلاص، التخصص، الاحترافية، العلمية، الخصوصية. وفي هذا إيجاز وتكثيف، ونجد الشيء نفسه في كلمات مثل: الريادة والتمكين والاستقرار والارتقاء والتكامل، في قوله:

رؤيتنا:

الريادة في تنمية الأسرة.

رسالتنا:

تمكين الأسرة لتحقيق استقرارها من خلال البرامج التنموية والارتقاء بالخبرات والتكامل مع الفرد والمجتمع» (وثام، 2018، ص 19).

2 - المستوى التركيبي:

- النعوت (الصفات):

من ملامح لغة التقارير توظيف الكتاب النعوت (الصفات)، كما في هذه الأسطر عن برنامج للمقبلين على الزواج: «برنامج ينمي مهارات واتجاهات المقبلين والمقبلات على الزواج والمتزوجين حديثاً في الأحكام والآداب الشرعية المتعلقة بالزواج وفهم الخصائص النفسية للزوجين وإدارة ميزانية الأسرة والجانب الصحي في الحياة الزوجية من خلال برنامج تدريبي لمدة ثلاثة أيام» (وثام، 2018، ص 19). وأجد أن الكاتب هنا قد أجاد في توظيف النعوت (الصفات) لتحديد الأمور التي يستهدفها هذا البرنامج، والصفات تأتي لتحديد ما قبلها بوصفٍ معين، والتحديد والوضوح والدقة من متطلبات الكتابة الإدارية.

وفي موضع آخر يقول التقرير عن برنامج المستشار الزائر: «برنامج توعوي توجيهي لموظفين (1) القطاع الحكومي والخاص يساهم (2) في زيادة نشر الوعي الأسري بين الموظفين من خلال برامج تثقيفية ودورات تدريبية متعلقة بالجانب الأسري وتقديم خدمة الاستشارات الأسرية في مقر العمل» (وثام، 2018، ص 27). وقد جاءت الصفات هنا لإضافة التحديد والدقة والوضوح للغة التقرير، ومثلها كذلك ما جاء في نبذة أخرى عن برنامج آخر: «برنامج تنموي تطوري يعزز الجوانب الفكرية والاجتماعية ويدرب الفتاة على مهارات حياتية (3) مختلفة مثل اتخاذ القرار وتكوين علاقات إيجابية، ويوجه خطواتها إلى المسار الصحيح، وهو موجه للفتيات في المرحلة المتوسطة والثانوية» (وثام، 2018، ص 47). ومن توظيف النعوت من أجل دقة دلالية قول أحد الكتاب: «تأهيل قيادات الصف الثاني» (البر، 2016، ص 25)، وهذا من الدقة في التعبير؛ إذ تعدد القيادات ما بين صفٍّ أولٍ وثانٍ، وفي موضعٍ آخر من ذات التقرير يصف طبيعة المساعدات فيقول: «مساعدات عينية، مساعدات تعليمية وتثقيفية، مساعدات نقدية من الصدقات، مساعدات صحية» (البر، 2016، ص 35)، ويقول كذلك: «المسؤولية الاجتماعية»، «التنمية الإنسانية»، «التنظيم المالي للجمعية» (البر، 2016، ص 25)، وكلها مواضع تبرز أهمية النعوت في تحديد المعنى وتوجيهه الوجهة التي يقصد إليها كاتب التقرير.

- التعريف والتنكير:

من الملامح اللغوية كذلك مجيء التنكير في بعض السياقات، كما في تقرير جمعية وثام (2018) وهو يتناول مشروع هدية

(1) كذا، والصواب: موظفي.

(2) كذا، والصواب: يسهم.

(3) كذا، والصواب: حيوية.

للعروسين: «مغلف يحتوي على كتابٍ موجه للرجال وآخر للنساء + هدية ملخص لبداية الزواج بعنوان «قصة حب» + كرت تهنئة وأرقام للتواصل + دعوة لحضور برنامج التأهيل» (ص 35). والنكرات هنا تعطي معاني التعميم وعدم التحديد، فالأشياء المذكورة مبهمّة وغير محددة؛ ولهذا لم يناسب معها التعريف.

أما التعريف فإن المعرفة «تدل على شيءٍ معيّن محدد بواحد من وسائل التعريف المعهودة» (درويش، 1998، ص 157). ومن توظيفه ما جاء في أحد التقارير: «استضاف برنامج تم التلفزيوني⁽¹⁾ الذي يعرض على القناة السعودية الأولى المدير العام المكلف لجمعية أيتام الشرقية «تمكين» مشعل الجويرة وذلك لتعريف⁽²⁾ عن دور الجمعية في مجال الإسكان، وتم استعراض مشروع مكن الذي يهدف إلى إسكان أسر الأيتام ذوي الظروف الخاصة بالمنطقة الشرقية، كما تم عرض مثال حي لأحد⁽³⁾ المستفيدين من مشروع مكن» (تمكين، 2019، ص 2). وكل المعارف السابقة أفادت تحديد المعنى؛ إما بالتعريف بأل، وإما بالتعريف عن طريق الإضافة إلى معرفة.

3 - المستوى التصوري:

كاتب التقرير لا يجنح للغة الأدبية أو البيانية، وإنما يعتمد على اللغة التقريرية المحددة، بكل ما يتصل بها من حقائق ومعلومات وأرقام وإحصاءات، كما تمتاز لغة التقارير بأن الألفاظ تأتي في معانيها الحقيقية وليست المجازية (محمد، 2010). ما سبق يفسر عدم كثرة الصور في العينة المدروسة، وإنما اتجهت هذه التقارير لتقرير الحقائق والمباشرة في طرحها، مع رصد المعلومات والإنجازات وتوثيقها، ومن هنا لا يلحظ القارئ عناية كتابها بجماليات الأسلوب والتصوير؛ حيث كان الأسلوب المباشر هو السائد لدى الكتاب.

ومن تلك الصور القليلة التي رصدها ما جاء في التقرير السنوي لجمعية القنفذة (1440هـ)، وهو يوضح طريقة مشروع يهدف إلى تحويل المستفيدين من الجمعية إلى منتجين: «من خلال تقديم فروض ميسرة بدون فوائد وتدريبهم التدريب المناسب وتوجيههم التوجيه الصحيح في إنشاء مشاريعهم الخاصة ليتحول الفرد إلى لبنة صالحة في مجتمعهم⁽⁴⁾؛ لأجل تحقيق الاكتفاء الذاتي» (ص 32). ولجأ الكاتب للتصوير هنا في تشبيه الفرد باللبنة لغرضٍ تداولي، يتمثل في إقناع المتلقي بأهمية دعم مثل هذا المشروع ذي الأثر الملموس، كما أردف كلمة (لبنة) بالوصف (صالحة)، وهذا تأكيدٌ آخر لأثر هذا المشروع -غير التأكيد بالتصوير-. ومن صور العينة المدروسة كذلك ما جاء في أحد تقارير جمعية إرادة (2018): «تهدف إقامة فعاليات اليوم العالمي لمتلازمة داون إلى تسليط الضوء على حقوق ذوي مُتلازمة داون وإبراز مواهبهم ودمجهم في المجتمع» (ص 10). وقد أراد الكاتب من خلال تعبيره المجازي «تسليط الضوء» لفت انتباه القارئ إلى اهتمام هذه الجمعية بإبراز حقوق هذه الفئة أمام المجتمع. وفي تقريرٍ آخر نجد هذا التصوير: «مؤسستنا فخورة اليوم بأن تكون على قمة مؤسسات القطاع غير الربحي إبداعاً في المملكة العربية السعودية» (مؤسسة الملك خالد، 2018، ص 12). وتصوير مكانة هذه المؤسسة بالقمة له غايته التداولية، فهو تركيبة لهذه المؤسسة لدى المتلقي، ومن ثم تحقيق مصداقيتها لديه، مما يمكّن من استقطاب الدعم لها، كما يصف هذا التقرير (2018) اهتمام المؤسسة بالقدرات، ويصفه بالبناء، فيجعل «بناء القدرات» (ص 21) عنواناً لأحد أجزاء هذا التقرير.

(1) كذا، والصواب: التلفزيوني.

(2) كذا، والصواب: للتعريف بدور الجمعية.

(3) كذا، والصواب: إحدى.

(4) كذا، والصواب: في مجتمعهم.

المبحث الثالث: إستراتيجيات الخطاب في التقرير

1- الإستراتيجية التضامنية والتوجيهية:

في الإستراتيجية التضامنية يعبر المرسل عن مدى احترامه العلاقة بينه وبين المرسل إليه، ورغبته في المحافظة على هذه العلاقة، أو تطويرها من خلال إزالة الفروق بينهما، ويتسم الأسلوب هنا بالتأدب والتقرب والتهذيب وإزالة الفوارق (الشهري، 2004). وقد يُصحب الفعل اللغوي غير المباشر بتعبيرات تزيد من مستوى اللباقة والتهذيب في الكلام، وتسمى هذه الوسائل «وسائل تلطيف» (بلانشيه، 2007، ص92)، ومن أمثلتها: يشرفي، أود، يطيب لي، أرجو، نأمل، نرجو التكرم. وهناك ما يسميه التداوليون «سلطة الخطاب»، ويُبنى على حضور هذه السلطة تشكيل الخطاب وفق «الإستراتيجية التوجيهية» التي تنتهج إظهار سلطة المرسل، وتقتضي من المرسل إليه تنفيذ دلالة الخطاب وعدم إتاحة فرصة له للتملص منها، وهذا عكس «الإستراتيجية التضامنية» التي تنتهج تقليص فارق السلطة بين المرسل والمرسل إليه، وتصوّر اتحادها في المصلحة والأهداف، ويتفاوت حضور هاتين الإستراتيجيتين في الخطاب بحسب العلاقة الإدارية والاجتماعية بين المرسل والمرسل إليه، علمًا بأنه يمكن وجود الإستراتيجيتين في الخطاب الواحد، لكن يطغى حضور إحدهما على الأخرى (الشهري، 2004). وتختفي الإستراتيجية التوجيهية من التقارير بشكل عام؛ وذلك أن التقرير لا يكتبه ذو سلطة أعلى لمن هو أدنى منه في السلطة، وإنما يخاطب به دائمًا من هو أعلى في السلطة، ومن هنا تختفي سلطة الخطاب في التقرير تبعًا لتدني سلطة المرسل، وأقصى ما يمتلكه الكاتب استخلاص النتائج والتوصية بما يراه مناسبًا، وترك القرار للمسؤول بعد ذلك، وهذا بعكس المكاتبات الإدارية مثلاً؛ فقد تكون من الأعلى سلطة للأدنى، وقد يكون العكس كذلك.

والإستراتيجية التضامنية هي الإستراتيجية الأقرب للغة التقارير، ولا سيما التقارير الختامية في القطاع غير الربحي؛ لأن الجهة التي تصدر التقرير تحاول من خلال اللغة استمالة الجمهور وإشعارهم بالقرب منها، وأنهم جميعًا -الجهة والمتلقي- يسعون لهدف واحد، وخاصةً تلك الجهات الخيرية التي تقوم على تعاطف المتلقين ودعمهم لها في تحقيق أهدافها. وبرغم أن هذه الإستراتيجية هي الأنسب للغة التقارير الختامية فإن ما رصدته في العينة من أساليبها ومظاهرها قليل، ومن أمثلته ما ورد في أحد التقارير: «نستطيع القتال سوياً» (سند، 2017، ص22). فهنا اختار الكاتب ضمير الجمع، وهي صياغة تحقق الهدف التداولي وهو التعبير عن التقارب والتشارك بين قارئ التقرير وهذه الجمعية المعنية بدعم الأطفال المصابين بالسرطان.

2 - الإستراتيجية المباشرة والتلميحية:

يعتمد التقرير على اللغة الوصفية بشكل كبير، ومن هنا فإن كاتبه لا يمنح للغة الأدبية أو البيانية، وإنما يعتمد على اللغة التقريرية المحددة، بكل ما يتصل بها ويدعمها من أرقام وإحصاءات، كما تمتاز لغة التقارير بأن تعبيراتها حقيقية لا مجازية (محمد، 2010). والإستراتيجية المباشرة هي الأصل في صياغة التقارير والكتابة الإدارية عمومًا، لكن قد يتضمن التقرير بعض التلميح الذي يؤازر التصريح، وقد يلجأ الكاتب للتلميح؛ لكونه لا يملك السلطة الأعلى من سلطة المتلقي؛ فيكتفي حينها بالتلميح دون التصريح. ومن آليات الإستراتيجية المباشرة التعبير الصريح بلفظ الدعم في أحد التقارير:

جمعية سند:

دعمًا لمقاتلينا الشجعان..

«اصنع فرقًا وانشر حبًا» (سند، 2017، ص15)، كما كان التعبير مباشرًا في قوله: «اصنع فرقًا وانشر حبًا»، وذلك أنه جعل هذه الصيغة أمرًا.

وأبرز مواطن التلميح التي ظهرت لي في العينة ما يجده القارئ في سياق التلميح بطلب الدعم، فالتقارير لجهات غير ربحية، وهذه الجهات تحتاج الدعم لتسيير جهودها وإنجازاتها الخيرية والاجتماعية.

ومن ذلك أن كاتب التقرير يورد بعض التعبيرات لوجهاء أو علماء تلمح إلى مصداقية الجمعية، وأنها جديرة بثقة الداعمين، وينتشر مثل هذا في تقارير جهات القطاع غير الربحي؛ إذ كثيراً ما تُصدّر هذه الجهات تقاريرها بمقولاتٍ تزكي نشاطها وتثني عليه، وصولاً إلى ثقة المتلقين وقراء التقرير.

ومن هذه المقولات التي رصدتها في العينة ما ورد في صدر أحد التقارير من ثناء بعض العلماء والوجهاء على إحدى الجمعيات: - «ما تقوم به جمعية وئام من خدمات أسرية ودعم ومتابعة للمتزوجين والتوفيق بينهم هو من أسمى الأعمال الإنسانية التي يشكرون عليها».

- «إن آثار جمعية وئام في المجتمع في غاية الأهمية، والحرص على الأسرة والشأن الاجتماعي ينبغي أن يأخذ الأولوية».

- «وجدت في وئام ما يسر النفس، وظهر جلياً فائدتها في بناء أسرة صالحة في المجتمع».

- «ما أعرفه عن وئام أنها جمعية تسعى لإسعاد الأنام، وهي جمعية مميزة فاقت نظيراتها رغم عمرها القصير».

- «ما رأيته من دورات تدريبية وتوجيهية ودعم للمقبلين على الزواج، كان له تأثير في خفض نسب الطلاق، الذي هدم الأسر» (وئام، 2018، صص 12، 16، 17).

ومن أبرز آليات التلميح التي رصدتها في العينة كذلك الصور (الفوتوغرافية) المعبرة، كصور أطفالٍ تتخلل تقريراً سنوياً لجمعية خيرية تدعم الأطفال المصابين بالسرطان (سند، 2017). فكأن هذه الصور تدعو إلى التبرع للجمعية ودعمها بطريقة تلميحية غير مباشرة، ومثل ذلك لو تضمن تقرير عن جمعية خيرية لدعم الأيتام صوراً لأطفالٍ أيتام، وكأن التقرير يحث على العطاء هنا بشكلٍ تلميحى غير مباشر.

ومن الإستراتيجية التلميحية كذلك عرض تقارير العينة طرق الدعم ووسائل التواصل معها دون أن يصرح التقرير بطلب الدعم، وتضمنها أرقام حسابات الجمعيات في المصارف، ولا يكاد تقرير يخلو من ذلك، وكأنها تلميح غير مباشر لمن أراد مساندة هذه الجمعيات في تحقيق أهدافها الخيرية والاجتماعية.

3 - الإستراتيجية الإقناعية:

الإقناع من أهم الأهداف التي يسعى التقرير إلى تحقيقها، بخاصة أن من يتلقون التقرير يرون أنه وسيلة من وسائل الاتصال وأداة فعالة من أدوات الرقابة والتقويم والتحقق من التنفيذ، والمطابقة بين الخطة المرسومة وما أُنجز بالفعل وتحقق من أهداف، والتقرير الجيد الفعال يتسم بالإقناع والتأثير، والقدرة على إحداث تغيير في أفكار المتلقي وإحداث استجابة إيجابية لديه (العلاق، 1986).

وقد تجلت آليات الإستراتيجية الإقناعية في التقارير المدروسة من خلال الآتي:

- الحقائق والمعلومات:

إذ يسهم إيرادها في دعم التقرير والإقناع بمضمونه، ومن الإقناع الذي رصدته في العينة من خلال ذكر الحقائق ما جاء في تقرير جمعية البر (2016): «الجمعية مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وتخضع للإشراف المباشر من قبل مركز التنمية الاجتماعية بمدينة الدمام. وتتبع الجمعية في تنظيمها التنظيمي والمحاسبي للقواعد والأسس التي تضعها الوكالة من حيث القيود والسجلات والدورة المستندية، ويخضع هذا التنظيم للمراقبة والتدقيق من قبل المراجعين الماليين ومكتب المحاسب القانوني» (ص66). وكأنما الكاتب من خلال هذه الحقائق والمعلومات يقنع المتلقي بقيمة المصداقية والموثوقية لهذه الجمعية؛ بحيث يكون

مطمئنًا في حال تبرعه لها. ومثل هذا ما جاء في تقرير إتمام (2017): «إطعام المرخصة رسميًا من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية (ترخيص رقم 600)، والتي قدمها المجتمع كنموذج مختلف في العمل الخيري» (ص8).
ومن مواضع الإقناع التي رصدتها في العينة ما جاء في أحد التقارير (2017): «حرصًا على تطبيق معايير الجودة العالمية؛ تعاقدت الجمعية مع واحدة من أهم الشركات العالمية الممارسة للجودة لتولي الاشراف⁽¹⁾ على الأعمال التشغيلية للجمعية؛ إذ يقوم فريق العمل بتحليل شهري ميكروبيولوجي للغذاء، وبشكل عشوائي لعينات من وجبات إطعام من عدة فنادق، وذلك من خلال مختبرات معتمدة؛ للتأكد من خلو الوجبات من البكتيريا المسببة للأمراض، وبذلك تعتبر الوجبات آمنة للاستهلاك البشري» (ص15).

- الأرقام والإحصاءات:

لغة الأرقام مقنعة، وقارئ التقرير يراها حقائق لا تقبل النقاش، فلا تتعدد فيها الآراء، ولا تقبل أكثر من قراءة، ومن هنا تحضر الأرقام في كثير من التقارير، وبخاصة تلك التقارير التي تتناول النواحي المالية، وتلك التي تتناول رصد الإنجازات في العمل، كالتقارير الختامية، وكذلك المرحلية.

وبرز في العينة المدروسة اعتماد كثير منها على لغة الأرقام والإحصاءات، وكأنها بهذا تقدم أدلة على مصداقية عملها وإنتاجها، ولا يكاد يخلو تقرير من العينة من أرقام وإحصاءات، وقد يمتد بعضها في كثير من صفحات التقرير (البر، 2016). وبعض هذه الأرقام يكون بشكل مكتوب، وبعضها ضمن جداول، وبعضها ضمن رسوم بيانية (وثام، 2018؛ وانظر أيضًا البر خليص، 2018؛ البر القنفذة، 1440هـ). وقد تضمن بعض التقارير في العينة تقارير لمراجعي الحسابات، أو صورًا أخرى متعلقة بالقوائم المالية، وقد تُدرج هذه الصور في التقرير كما هي، بصفتها المتداولة إداريًا داخل الجمعية، دون أي تغيير أو تعديل أو اختصار (وسام البر: 1436هـ؛ وانظر أيضًا البر المنطقة الشرقية، 2016؛ الطرف الخيرية، 1436هـ). وقد ترد مثل هذه القوائم المالية والأرقام في جداول وهذا كثير مثل (إطعام، 2017). والجداول عمومًا تنتشر في تقارير العينة -على اختلاف مضامين هذه الجداول-؛ إذ هي شكل من أشكال تنظيم المحتوى وترتيب عرضه.

ومن المواضيع الإحصائية في العينة ما جاء في تقرير جمعية سند (2017): «وقد أثبتت الإحصائيات أن نسبة المصابين من الأطفال بهذا المرض العضال في ارتفاع مستمر. ورغم صعوبة علاج مرض السرطان، فإن تأمين المعدات الحديثة والسبل المتطورة للعلاج في مراكز متخصصة ترفع نسبة الشفاء عند الأطفال إلى أكثر من 70% - بإذن الله - وقد أنشئت جمعية سند الخيرية لدعم الأطفال المرضى بالسرطان لقناعتها⁽²⁾ بأهمية مساندة الأطفال وذويهم للرفع من معاناتهم في ظل ظروف المرض الصعبة خلال فترة العلاج» (ص4).

- النصوص والاستشهادات:

كانت النصوص المقتبسة من الكتاب والسنة مبنوثة في تقارير العينة، ومن بواعث ذلك أن تقارير العينة في مجملها تقارير جمعيات ذات أنشطة اجتماعية وخيرية تستهدف المحتاجين والفقراء والمرضى، ومن هنا اهتم الكتاب بذكر مثل هذه النصوص للترغيب في عمل الخير.

- ذكر الأهداف والرؤية والرسالة والقيم:

تضمنت كثير من التقارير الرؤية الخاصة بالمؤسسة ورسالتها وقيمها وأهدافها (البر خليص، 2018، 1440هـ؛ وانظر أيضًا البر

(1) كذا، والصواب: الإشراف.

(2) كذا، والصواب: لاقتناعها.

النفذة، 2018؛ سند، 2017؛ البر بالمنطقة الشرقية، 2016).

وكأنها بهذا تنفع القارئ بأنها تسيّر وفق رؤية واضحة ورسالة محددة وأهداف مرسومة، وبدء التقرير بمثل هذا يكون انطباعاً إيجابياً لدى المتلقي، ويزيد من إمكانية التأثير فيه بما يتضمنه التقرير، وما من شك في أن اقتناع المتلقي يكون أكبر حينما يدرك أن الجمعية تستحضر رؤيتها وتدرك أهدافها وتستشعر رسالتها وقيمتها، ومن نماذج ذلك هذا المقطع الذي ورد في أحد التقارير لإحدى المؤسسات المانحة:

«رؤيتنا:

الشريك الإستراتيجي لتحقيق التميز الأسري في المجتمع.

قيمنا:

- المبادرة.
- التأثير المجتمعي.
- المرونة.
- التحفيز.
- الابتكار.
- الاحترافية.

رسالتنا:

مؤسسة مانحة تُسهّم في تنمية المجتمع لتحقيق تطلعات واحتياجات الأسرة من خلال برامج نوعية مبتكرة وبيئة احترافية محفزة وشراكات إستراتيجية فاعلة تعطيماً للنفع والأجر.

إستراتيجيتنا:

- صناعة برامج نوعية ومبتكرة للتميز الأسري.
- بناء منظومة احترافية لإدارة المشاريع الخيرية.
- دعم وتعزيز قدرات المستفيدين.
- بناء شراكات وتحالفات إستراتيجية مع كافة الأطراف المستهدفة.
- بناء صورة ذهنية رائدة في مجال التميز الأسري» (آل الجميح، 2017، ص 10).

- **الصور:**

الصور تحدث التأثير والإقناع لدى القارئ، ولا سيما الصور التي ترصد واقعاً أو إنجازاً، فهي تقدم أدلة مرئية من واقع العمل والإنتاج، ولا سيما في العينة المدروسة؛ إذ هي جمعيات خيرية في مجملها، كما تضيف الصور توثيقاً إلى التقرير؛ مما يزيده قبولاً وقوة، فلغة الصورة لا تكذب - كما يقال -.

وقد تنوعت هذه الصور، فكان بعضها صوراً شخصية (فوتوغرافية)، وكثير منها كان للعاملين في هذه الجمعيات، وبعضها لأعضاء مجلس الإدارة واجتماعاتها، وكل الصور السابقة تورد في التقرير لتوثيق جهود المنظمة وللتأكيد على عملها وإنتاجيتها، كما جاءت بعض الصور الشخصية للمستفيدين؛ كي تنفع المتلقي بأن هذه المنظمة دائمة التواصل مع المستفيدين وتقيم الفعاليات المستمرة معهم وتبذل لهم (سند، 2017؛ البر ينبع، 1437هـ).

ومن الصور الموظفة في هذا السياق الإقناعي صورة كانت أول ما يطالع قارئ تقرير (سقيا الحاج)؛ إذ جاءت بعد الغلاف

مباشرة، وأخذت مساحة صفحة كاملة، وهي لجمع كبير يبلغ المئات من الحجاج في يوم عرفة، وهذه صورة دالة تختزل الكثير من المعاني والتأثير والإقناع بأثر هذا المشروع، فالصورة تقول إن هذا المشروع ينفذ في أفضل الأماكن وأفضل الأزمنة، ويستهدف جموعاً غفيرة من الحجاج في هذا الركن من أركان الإسلام (البر ينبع، 1437هـ).

- الرسوم البيانية والخرائط ووسائل التوضيح:

وقد تضمنتها بعض التقارير في العينة، وهذه الرسوم تختزل كثيراً من المعلومات، وتقدم الحقائق والإحصاءات بشكل مختلف؛ بحيث يكون الرسم البياني أحياناً رديفاً للنص اللغوي في متن التقرير، ومؤكداً لما يجيء فيه من معلومات وحقائق.

- التفصيل:

وهو سمة كثير من التقارير، ولازم من لوازم التقارير الختامية، فالمنظمات في تقاريرها الختامية تورد بالتفصيل جميع أنشطتها وفعاليتها على مدار العام، وقد تفصل كذلك في كل نشاط، فتذكر عدد المشاركين فيه أو المستفيدين منه، وتكلفة كل نشاط، وتدعم ذلك أحياناً بالصور (سند، 2017).

ومن مواضع التفصيل في العينة ما ذكره تقرير ختامي عن عدد المتبرعين على مدى عام كامل؛ حيث ذكر قائمة طويلة بلغت عشرين صفحة، تضمنت أسماء خمسمئة وستة متبرعين، وذكر اسم كل متبرع ومقدار ما تبرع به (البر بالمنطقة الشرقية، 2016؛ إطعام، 2017)، وفي تقرير آخر ترد ثنتا عشرة صفحة تضم أسماء المئات من أعضاء تلك الجمعية (سند، 2017).

ومن التفاصيل الملحوظة كذلك في التقارير وجود الجهات المشاركة للمنظمة صاحبة التقرير، وقد تكون هذه الجهات جهات داعمة أو جهات متعاونة أو جهات مستفيدة، وذكرها يزيد من مصداقية التقرير وما يتضمنه من أنشطة. ومن نماذج التفاصيل التي تزيد في إقناع المتلقي ما ورد في أحد التقارير عن «التنظيم المالي للجمعية» التي أصدرت التقرير: «الجمعية مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وتخضع للإشراف المباشر من قبل مركز التنمية الاجتماعية بمدينة الدمام. وتتبع الجمعية في تنظيمها المالي والمحاسبي للقواعد والأسس التي تضعها الوكالة من حيث القيود والسجلات والدورة المستندية. يخضع هذا التنظيم للمراقبة والتدقيق من قبل المراجعين الماليين ومكتب المحاسب القانوني» شركة أحمد تيسير إبراهيم وشريكه (محاسبون ومراجعون قانونيون).

وتتم جميع العمليات المحاسبية بالاستعانة بالحاسب الآلي؛ مما يحقق سرعة الإنجاز، وسهولة الحصول على البيانات ودقتها. وتتعامل الجمعية بالشيكات في معاملاتها المالية، والتي من أهمها صرف المساعدات للمحتاجين، ويقتصر التعامل بالنقد في حدود السلف المستدومة للمصروفات النثرية البسيطة.

كما أن معظم إيرادات الجمعية عبارة عن شيكات تودع بالبنك لتحويلها، أما الإيرادات النقدية فتودع بالبنك أولاً بأول (البر بالمنطقة الشرقية، 2016).

والإقناع ذو صلة بما يعرف في التداولية «بمبدأ النوع»، وهو يتصل بنوع المعلومات المذكورة في الكلام، ويقتضي أن تكون هذه المعلومات صحيحة وبعيدة عن التزييف، وألا يذكر المتكلم شيئاً لا يقتنع المتلقي به إلا بدليل كافٍ، ومن مبادئ التداولية كذلك «مبدأ الحال»، وهو يقتضي الوضوح وتجنب الغموض والتعابير المبهمة (بلانشيه، 2007)، فهذا كله مما يحقق الإقناع.

الختامة

كان هذا البحث مقارنةً تداوليةً للتقرير الإداري، وجاء اختيار التقرير الختامي على وجه الخصوص تركيزاً للبحث، وكانت عينة البحث تقارير ختاميةً لمؤسساتٍ من القطاع الثالث، وقد خرجت من هذا البحث بنتائج أجملها فيما يأتي:

1. ظهر من خلال البحث اهتمام القطاع الثالث بالتقرير الختامي؛ لكون هذا التقرير مرآة إعلامية تسجل جهوده وتدوّن

- منجزاته أمام المجتمع والداعمين من جهات مانحة وأفراد.
2. برغم تباين تقارير العينة في محتوياتها؛ فإنها اشتركت في السمات الغالبة على التقارير الختامية، فهي تتضمن رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها وقيمتها، كما تتضمن الإنجازات المتحققة مدعومةً بالإحصاءات والأرقام، وموثقةً بالصور.
3. ظهر من خلال العينة الاختيار الجيد لألفاظ التقارير من خلال المستويين المعجمي والصرفي، كما ظهرت إجادة الكتاب في المستوى التركيبي من خلال توظيف النعوت والتعريف والتكبير، ولم تخل التقارير من توظيف بعض الصور البيانية.
4. تحققت مجموعة من المبادئ المتصلة بكتاب التقرير الختامي، ومن أبرزها:
- مبدأ الكم: وقد كان هناك بعض التفصيل اللازم في التقارير، أو لغة ترصد بالأرقام والإحصاءات، وهذا مما تستلزمه تقارير القطاع الثالث؛ لأن هدفها التداولي بيان جهود هذه المؤسسات وإنجازاتها، ومن ثم نيل ثقة الجمهور والمناخين والداعمين.
 - مبدأ النوع: حيث اتسمت معلومات التقارير بالصحة وذكر الحقائق، وبلغ من اهتمام الكتاب بهذا أن حشدوا في تقاريرهم كل الأدلة التي تدعم ذلك، كالصور التوثيقية والرسوم البيانية والإحصاءات والأرقام ووثائق المراجعة المالية وغير ذلك، وهذا يحقق هدفًا تداوليًا هو تعزيز مصداقية المتكلم وصدقه، ومن ثم ثقة المتلقي به وتصديقه إياه.
 - مبدأ العلاقة: وكان كتاب هذه التقارير وثيقي الصلة بما كتبوا عنه من موضوعات، وهذا يمنح التقارير قوةً من خلال خلفيتهم المعرفية بما يعملونه.
 - مبدأ الحال: وقد استدعت الحال أن يكون الكتاب واضحين في لغتهم؛ لأنهم يخاطبون جمهورًا عامًا يفترضون فيه عدم معرفة محتوى التقرير، وتفاوت حضور الإيجاز والإطناب في العينة، وكان الإطناب في بعض التقارير لهدفٍ تداولي، هو إقناع المتلقي من خلال التفاصيل، التي تطمئنه فيما يتصل بجهود هذه المؤسسات، ومن ثم يتحقق تعاطفه معها وتأثره بها.
- 5 - كان المخاطب في التقارير الختامية الجمهور الخارجي، ومن هنا كان هدف التقرير التعريف بالمنظمة وإبراز إنجازاتها ورصدها، ولذا لجأ كثير من كتاب التقارير الختامية إلى التفصيل؛ لأنهم يفترضون في المخاطبين عدم العلم بكل ما قامت به المنظمة من أعمال ومشاريع خلال المدة التي سبقت خروج التقرير.
- 6 - لأن تشكيل الخطاب في التقارير يتحدد وفقًا للمرسل والمتلقي وما يربط بينهما من سياقات أو ظروف معينة أو عوامل تحيط بهما؛ جاءت التقارير الختامية ذات خطابٍ عامٍ يخاطب الجميع ويفهمونه على اختلاف فئاتهم؛ وذلك لانعدام السياقات الخاصة والتخصصات المشتركة بين المرسل والمتلقي، كما أن للرسالة تأثيرها، فالختم هو ما جعل للتقرير الختامي هويةً خاصةً وأعطاه صفة الختامية؛ فهو يوثق ويرصد جهودًا وإنجازاتٍ ماضية، وللقناة تأثيرها كذلك، فلأن التقرير الختامي مكتوبًا مثلاً وغير مرئي؛ كانت الاستعانة بالصور أمرًا ضروريًا لنقل الإنجازات وتقريبها للمتلقي، وللشفرة تأثيرها كذلك في فهم المتلقي لما يريد كاتب التقرير من مصطلحات متخصصة وغيرها.
- 7 - تنوعت إستراتيجيات الخطاب في التقارير الختامية؛ فقد يعمد التقرير إلى الإستراتيجية التوجيهية أو التضامنية التي جاء استعمالها قليلاً برغم احتياج التقرير الختامي إليها، ومن الإستراتيجيات التي راوح بينها الكتاب كذلك الإستراتيجيتان المباشرة والتلميحية، أما الإستراتيجية الإقناعية فاتجه لها كثير من التقارير؛ لأهمية الإقناع والتأثير في التقارير الختامية.
- ومن توصيات هذا البحث ومقترحاته:

1. القيام بمزيد من البحث والدراسة للكتابة الإدارية بأنواعها (المكاتبات الإدارية، والتقارير، ومحاضر الاجتماعات)، ولا سيما أنها كتابة تتخلل واقعنا العملي المعيش، كما أن الكتابة الوظيفية لم تحظ بالاهتمام ذاته الذي حظيت به الكتابة الأدبية الإبداعية على امتداد العصور العربية.
 2. نظرًا لأهمية الكتابة الإدارية عمومًا، والتقارير على وجه الخصوص؛ فإنه من المهم وجود متخصص في اللغة العربية ينتمي لجهة العمل -أو متعاون-، ويقوم بتحرير ما تكتبه الجهة من خطابات وتقارير وغيرها، ولا سيما في الجهات الكبيرة، أو تلك التي تخاطب جمهورًا كبيرًا، أو تلك الجهات التي تصدر تقارير مهمة ذات شأن.
 3. من خلال التنوع الكثير لأشكال التقارير وأحجامها وما تتضمنه من محتويات، أرى أن تضع كل جهة ضوابط منهجية للتقارير الخاصة بها، وتحدد مواصفاتها؛ بحيث يفي كل ذلك بمتطلبات تقارير هذه الجهة، ويكون تحديد منهجية التقرير انطلاقًا من مجال هذه الجهة وتخصصها، وهدف التقرير وغايته، والفئة التي يخاطبها، ورؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها وقيمتها.
 4. من المهم تضمّن الكليات والأقسام المتخصصة مقررات تتعلق بالكتابة الوظيفية، ولاسيما الكتابة الإدارية بأنواعها (المكاتبات، والتقارير الإدارية، ومحاضر الاجتماعات)؛ مواكبةً لوظيفتها الإدارية والاجتماعية، ولانتشارها الكبير وتداولها في جهات العمل وخارجها، بل هي وسيلة التواصل الرسمي في داخل المنظمات في كل القطاعات العامة والخاصة وغير الربحية.
- والله أعلى وأعلم، وصلى الله على نبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.

المراجع:

- آل الجميح الخيرية (2017). التقرير السنوي (2017م - 1438هـ).
- بلانشيه، فيليب (2007). التداولية من أوستن إلى غوفمان. ترجمة: صابر الجباشة. ط1. اللاذقية: دار الحوار.
- جمعية إرادة (2018). تقرير البرامج والأنشطة. جمعية ذوي الاحتياجات الخاصة بالجبل الصناعي.
- جمعية البر الخيرية بالقنفذة (2018). التقرير السنوي (1440-1439هـ).
- جمعية البر الخيرية بمحافظة خليص (2018). التقرير السنوي التاسع عشر.
- جمعية البر بالمنطقة الشرقية (2016). التقرير السنوي الأربعون.
- جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بمحافظة ينبع (1437هـ). تقرير مشروع سقيا الحاج.
- الجمعية الخيرية للطعام - إتمام (2017). التقرير السنوي.
- جمعية الطرف الخيرية للخدمات الاجتماعية مسيرة (1436هـ).
- جمعية أيتام الشرقية «تمكين» (2019). تقرير الربع الأول.
- جمعية سند الخيرية لدعم الأطفال المرضى بالسرطان (2017). التقرير السنوي.
- الحصيني، سعيد بليماني (2013). آليات اللغة المتخصصة والبناء اللغوي الإداري: مقارنة لسانية. الرباط: مطبعة المعارف الجديدة.
- ختام، جواد (2016). التداولية أصولها واتجاهاتها. ط1. عمان: كنوز المعرفة.
- درويش، أحمد (1998). دراسة الأسلوب بين المعاصرة والتراث. القاهرة: دار غريب.
- الشهري، عبدالهادي (2004). استراتيجيات الخطاب: مقارنة لغوية تداولية. ط1. بيروت: دار الكتاب الجديد المتحدة.
- عبدالفتاح، محمود أحمد (2018). المهارات اللازمة لإعداد وكتابة التقارير. ط1. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- العلاق، بشير عباس (1986). دليل كتابة التقارير. ط1. بيروت: الدار العربية للموسوعات.
- علي، ميمش؛ والعربي، رزاق (2010). التحرير الإداري. الجزائر: المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم. وزارة التربية الوطنية.
- محمد، عبدالرحمن شرف (2010). المراسلات والتقارير الإدارية وفن الإلقاء. ط1. دبي: أكاديمية شرطة دبي، كلية القانون وعلوم الشرطة.
- مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية (2015). دليل كتابة التقارير. رام الله.
- مؤسسة الملك خالد (2018). التقرير السنوي.
- وسام البر (1436-1435هـ). التقرير السنوي لجمعية البر الخيرية. بمحافظة الرس.
- وئام تنمية أسرية رؤية وتحول (2018). التقرير السنوي (1440-1439هـ).
- يول، جورج (2010). التداولية. ترجمة: قصي العتايي. ط1. بيروت: الدار العربية للعلوم (ناشرون)، الرباط: دار الأمان.

Reference index:

- Al-Jomaih charity (2017). Annual Report (2017-1438H).
- Blanchet, Philippe (2007). Deliberative from Austin to Goffman. Translation: Saber al-habasha. I1. Latakia: dialogue House.
- Erada Association (2018). Report on programs and activities. Jubail Industrial special needs Association.
- Al-Bar Charity Association in Al-Qunfudah (2018). Annual report (1439-1440h).
- Al-Bar Charity Association in Khalis governorate (2018). Nineteenth annual report.
- Al-Bar Association in the Eastern Region (2016). Fortieth annual report.
- Charity Society and social services in Yanbu governorate (1437 AH). Report of the Hajj watering project.
- Food charity - Feed (2017). Annual report.
- Party Charity Association for Social Services March (1436h).
- Eastern orphans Association” Tamkeen “ (2019). First quarter report.
- Sanad Charity Association to support children with cancer (2017). Annual report.
- Al-Husaini, said belemani (2013). Specialized language mechanisms and administrative language construction: a linguistic approach. Rabat: new knowledge press.
- Khattam, Jawad (2016). Its origins and trends. I1. Oman: treasures of knowledge.
- Darwish, Ahmed (1998). A study of style between contemporary and heritage. Cairo: Dar Gharib.
- Al-Shehri, Abdulhadi (2004). Discourse Strategies: a deliberative linguistic approach. I1. Beirut: United new book House.
- Abdel Fattah, Mahmoud Ahmed (2018). Skills to prepare and write reports. I1. Cairo: Arab Group for training and publishing.
- Al-Alaq, Bashir Abbas (1986). Report writing guide. I1. Beirut: Arab House of encyclopedias.
- Ali, Mameesh; and Al-Arabi, Razak (2010). Administrative Editing. Algeria: National Institute for the formation and improvement of educational users. Ministry of National Education.
- Muhammad, Abdulrahman Sharaf (2010). Correspondence, administrative reports and the art of diction. I1. Dubai: Dubai Police Academy, College of law and police science.
- Center for the development of Palestinian civil institutions (2015). Report writing guide. Ramallah.
- King Khalid Foundation (2018). Annual report.
- Order of righteousness (1435-1436 Ah). Annual report of Al-Bir Charity Association. Al-Ras governorate.
- Harmony family development vision and Transformation (2018). Annual report. (1439-1440 Ah).
- Yul, George (2010). Deliberative. Translated by: Al-Atabi. I1. Beirut: Arab House of Science (Publishers), Rabat: Dar Al-Aman.