التعابير العربية الراقية في الحوار والتفاوض: دراسة وصفية تأصيلية

Arabic advanced expression in dialogues and negotiations: Descriptive and foundational study

Ungkapan Bahasa Arab Moden dalam Perbualan dan Rundingan: Satu Kajian Deskriptif

عبد الرحمن بن تشيك*

ملخص البحث

إن أساس الحوار السليم هواللغة السليمة المهذبة الخالية من التجريح والأسلوب الراقي الهادف إلى حلّ وسط بحيث يكسب الجميع وتتوثق العرى بين الناس. كما أنّ أسلوب الحوار المهذب يدّل على مدى حرص المحاور على مشاعر غيره وتمدّنه ورُقيّ أخلاقه. يهدف الباحث في هذه الدراسة إلى عرض نماذج من تعابير التعامل الراقي المتداولة في مجال الحوار والتفاوض في العربية الفصحى المعاصرة. ونشر تعابير التعامل الراقي على أساس أنها قيم إسلامية نبيلة وعالميّة تقرّها جميع الأمم المتحضرة. ويتبع الباحث في هذه الدراسة منهج تحليل المضمون. ومن المؤمل أن تحظى هذه الدراسة بأهمية لغوية حيث إنها تتناول جانباً من علم اللغة الاجتماعي، وهي من الدراسات النادرة التي ركزت على التعابير اللغوية الراقية المستخدمة في الحوار والتفاوض.

الكلمات المفتاحية: الحوار– التعابير– التأصيل– القيم الإسلامية– القيم العالمية.

* أستاذ مشارك في قسم اللغة العربية وآدابها ، ونائب العميد للشؤون الأكاديمية (شعبة معارف الوحي)، كلية معارف الوحي والعلوم الإنسانية، الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا.

Abstract:
The basis of a quality conversation is the use of polite and correct language that is void from any offensive words that aims at establishing a common ground that will benefit all parties and strengthen the bound between them. Polite conversation is a sign to the civility and education of the participants. This study aims at presenting samples from the advanced expressions prevalent in dialogues and negotiations in the modern Arabic language. The use of polite expressions is also widespread given the fact that they are also a part of the Islamic values that are acknowledged by all nations and civilizations. The study is done through content analysis method. This study is a part of a sociolinguistic discipline and is a worthy contribution to the field.

Keywords: Dialogue- Foundational Study- Islamic Values- Universal Values.

Abstrak:
Asas perbualan yang baik terhasil daripada penggunaan bahasa yang sopan, menarik dan bebas daripada perkataan yang boleh melukakan hati pendengar. Penggunaan gaya bahasa yang halus dan sopan turut dititik beratkan agar sesuatu mesej yang disampaikan dapat diterima oleh segenap lapisan masyarakat, bahkan ia turut mencerminkan ketamadunan dan ketinggian peribadi seseorang dalam menjaga perasaan pendengar. Oleh yang demikian, objektif utama pengkaji dalam kajian ini adalah untuk membentangkan beberapa contoh ungkapan bahasa arab modern dan terkini yang sering digunakan dalam perbualan dan ketika sesi rundingan. Tujuan kajian ini juga adalah untuk meluaskan penggunaan ungkapan-ungkapan ini bagi mewujudkan komunikasi yang baik dan berkesan selari dengan nilai-nilai islam sejagat yang diamalkan oleh negara-negara maju. Justeru, pengkaji telah menggunakan metode kajian analisis teks bagi memperoleh dapatan kajian. Di samping itu, kajian ini penting dan unik kerana ia membicarakan salah satu daripada aspek bahasa iaitu

sosio-lingustik yang mana ia mengumpul ungkapan-ungkapan dalam bahasa arab yang sering digunakan dalam perbualan dan rundingan.

Kata kunci: Perbualan – Ungkapan – Nilai-Nilai Islam – Nilai-Nilai Sejagat.

التمهيد

إن ظروف الحياة وتباين المصالح بين الناس تستوجب ظهور اختلاف وجهات النّظر، فتراهم يبدون آراء متباينة، ويجتهد كلّ لإثبات صحة موقفه، ولهذا وجد الحوار، والغاية منه إيجاد حلّ يرضي كافة الأطراف. لكن عندما يسيء شخص ما استخدام لغة الحوار يتحوّل الأمر إلى نوع من التحدّي وسيسعى الجميع إلى تخطئة الآخرين حيث تُفقد الغاية منه، وعندها لا يسمّى هذا حواراً، وعليهم أن يجدوا اسماً آخر لما يجري بينهم.

إن أساس الحوار السليم هو اللغة السليمة المهذبة الخالية من التجريح، والأسلوب الراقي الهادف إلى حلّ وسط بحيث يكسب الجميع وتتوثق العرى بين الناس، ولا تزيد الهوّة بحيث تؤدّى كلّ الطرق إلى الشجار والجدال والاختلاف. كما أنّ أسلوب الحوار المهذب يدّل على مدى حرص المحاور على مشاعر غيره وتمدّنه ورُقيّ أخلاقه، وقد دعا الدّين الإسلامي الحنيف إلى حسن التعامل، حتى مع ألدّ الأعداء، لما تولّده المعاملة الحسنة من أثر عميق في النّفس البشريّة، قال تعالى:﴿ وَلا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾.[1] وللغة المهذبة سحرها على مشاعر الطرف الآخر فتخفف من حدّته، وتبعث الطمأنينة في قلبه إذ يدرك أن الهدف ليس إغاظته وهزيمته، وإنما هي دعوة أخويّة لتجربة نظرة جديدة ورأي مختلف، والوصول إلى حلّ يرضي كافة الأطراف.

أهداف البحث:

يهدف الباحث في هذه الدراسة إلى:

١) عرض نماذج من تعابير التعامل الراقي المتداولة في مجال الحوار والتفاوض في العربية الفصحى المعاصرة.

٢) تأصيل التعابير حسب ورودها في التراث الإسلامي العربي.

٣) نشر تعابير التعامل الراقي على أساس أنها قيم إسلامية نبيلة وعالميّة تقرّها الأمم المتحضرة.

دراسات سابقة:

دراسة تعابير التعامل الراقي في اللغة العربية الفصحى المعاصرة نادرة بل تكاد تكون معدومة رغم أهميّتها البالغة، وتركّزت معظم الدّراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع على طريقة التعامل المناسبة مع فئات المجتمع وأهمية القيم الاجتماعية المثلى التي يتمتع بها المجتمع المسلم. ومن تلك الدراسات كتابُ (فقه التعامل مع النّاس) لحمد حسن رقيط.[٢] يذكر فيه مظاهر الانحطاط التي أصابت المجتمع حين تخلّى عن قيمه السامية وأخلاقه الرفيعة مثل عدم الإصغاء إلى المتحدّث، وغياب الرقيب الدّاخلي لدى الموظف، وقسوة المدراء، وغيرها من السلوكيات غير الحضارية، مما أدّى إلى الانحراف عن مقصد حسن التعامل، كما بيّن الكاتب أن الإسلام حثّ على مخاطبة الناس بالحسنى، قال تعالى: ﴿وَقُولُواْ لِلنَّاسِ حُسْناً﴾.[٣] وأشار إلى أنّ حسن المعاملة يبدأ بالنفس، وذلك بضبطها وترويضها على فضائل الأعمال ومكارم الأخلاق؛ ليصبح المرء قادراً على معاملة الغير بالحسنى. هذا الكتاب بالغ الأهمية لتناوله كيفيّة معاملة المجتمع لبعضهم البعض، غير أنّه لم يتناول التعابير المستخدمة في مجال بحثنا. ويستفاد منه ضرورة الاختيار الأمثل لتعابير التعامل الراقي في المجتمع؛ لتوطيد أواصر المحبة بين أفراده؛ لأنّ حسن معاملة الآخرين هي أساس التعامل في المجتمع الإسلاميّ، حتى مع الأعداء والأسرى كسباً لنفوسهم وقلوبهم، ابتداء بمخاطبتهم بالتي هي أحسن.

وفي كتاب (مجتمع المثل) لعائض القرني،[٤] يتناول أهم المثل التي تجعل المجتمع متماسكاً، ويشير إلى ضرورة العودة لقيم الدين وترك الضغينة والحسد والتقاطع وغيرها من مفسدات القلوب، داعياً إلى حسن التعامل وترك النقائص، ولم يتعمق الكتاب في أساسيات التعامل بقدر ما عرض نصائح عامة تتعلق في شئون عامة، معتبراً التعامل الحسن واحداً من المثل العليا التي تحكم المجتمع البشري في ظلّ الشريعة الإسلامية. ويستفاد منه تأصيل الجانب الشرعي في التعامل الراقي على أنه مبدأ إسلامي نبيل ينبغي إحياؤه ونشره بين الناس، والسعي للمحافظة عليه.

وتناقش فيللس بك كريتك، في كتابها (التفاوض من موقعين غير متكافئين) الطرق العمليّة للتعامل مع النزاعات والخلافات، وتنمية الشجاعة الأخلاقية في حلّ الصراعات. وتبيّن الكاتبة أنّ الحوار والتفاوض هما الطريقة المثلى لحلّ مشاكلنا الاجتماعيّة والاقتصادية والسياسيّة، ومدى أهميّة إدراك المتفاوضين لمواقعهم ليكسبوا الحوار ويحققوا مطالبهم، وتشرح بشكل مفصّل أهم الأساليب الحوارية في حالة عدم التكافؤ بين المتفاوضين واتخاذ الإجراءات الوقائيّة لتجنب المزيد من الخلافات. هذه الدراسة لا تتناول موضوعنا ولكنّها تلقي الضوء على مدى أهمية الحوار والذي يترجم عن طبقة المتفاوض وموقعه، وثقافته وقدرته على الوصول إلى الهدف دون تعميق الهوّة وبكل تهذيب ورقيّ.[٥]

ويفرّق محمد ديماس،[٦] في كتابه (فنون الحوار والإقناع) ما بين الحوار الذي هو وسيلة تواصل هادئة بين طرفين دون أن يستأثر أحدهما بالحديث دون الآخر، ويبعد كل البعد عن التعصب والخصومة، وما بين الجدل الذي تغلب عليه الحدّة والتعصب لرأي دون وجه حق. كما يعرّف مفهوم الإقناع، ويستعرض الصفات الأساسية للمحاور الناجح ويشير إلى معوقات الحوار والإقناع. ويتناول في هذه الدراسة أهم القواعد المتبعة في الحوار والإقناع، ويورد نماذج وقصص تتصل بتلك القواعد، ويؤكّد على ضرورة استخدام لغة الجسد مقترنة

باللغة المهذبة لإقناع الطرف الآخر. ويستفيد الباحث من هذه الدراسة في تعريف مفهوم الحوار وتحليل بعض العبارات الواردة فيها.

منهجية البحث:

يتبع الباحث في هذه الدراسة منهج تحليل المضمون وتأصيل التعبير، مستنداً إلى قوانين التطور في اللغة، بغية تحديد وظائفها وأوجه استعمالاتها. وستكون طرائق جمع المعلومات وتحليلها وفقاً لما يأتي:

- جمع التعابير التي لها صلة بمجال الحوار والتفاوض، من خلال ورودها في موقع الجزيرة.
- مراقبة تطور الحوار من البداية إلي النهاية، والتعرف على سمات كل مرحلة، ومحاولة تصنيف تلك المراحل إلى مجالات.
- الاستعانة بالمعاجم القديمة والمراجع الحديثة لتأصيل التعابير وتحليلها.
- عند تأصيل التعبير نعتمد على موقع الباحث العربي، والقواميس المتوفرة فيه، وهي: لسان العرب، ومقاييس اللغة، والصحاح في اللغة، والقاموس المحيط.
- حينما نقول إن هذا التعبير حديث، نقصد أن هذا التعبير لم يرد في القواميس المذكورة آنفاً كتعبير وليس كمفرد من مفرداته.

حدود البحث:

تؤخذ مواد هذا البحث للتحليل من المواد اللغوية المدوّنة في موقع الجزيرة في عام ٢٠٠٨م. ويتركز التحليل في التعابير العربية الراقية المستخدمة في المواقف الحوارية لبيان دلالاتها الحالية من خلال تنوع استعمالاتها، وتأصيل تطورها اللغوي، في التراث العربي الإسلامي القديم.

نماذج من تعابير التعامل الراقي في مجال الحوار والتفاوض

اللغة العربية تزخر بفيض من تعابير التعامل الراقي والمتحضّر. فالتعامل الراقي واستخدام لغة مهذبة في الحوار لا يعني المبالغة في المجاملة والتملّق كي لا يصل الأمر إلى درجة الابتذال والنفاق بل هو طريق وسط بين اللباقة الاجتماعية واللغة الصريحة الحازمة. هذه الدراسة تعرض بعض التعابير المهذبة التي تحقق الهدف من الحوار، والتي يتم تصنيفها إلى سبعة أقسام:

أ – تعابير للترحيب بالأطراف المتجاورة.

ب– تعابير لمخالفة الطرف الآخر.

ج – تعابير لمقاطعة حديث أحد الأطراف.

د– تعابير لتلطيف الأجواء.

هـ – تعابير مستخدمة للإقناع أو لإثبات صحة وجهة النظر.

و– تعابير لإنهاء الحوار.

ز– تعابير أخرى.

أ– تعابير للترحيب بالأطراف المتجاورة

يغلب على الحوار العربي استخدام الألقاب لما لها من وقع على نفوس سامعيها، وتُحْدث تأثيراً إيجابيّاً في عملية التفاوض وتُسّهل الوصول إلى نتائج بأبسط الطرق، ويختلف نوع اللقب حسب ثقافة الطرف المقصود، واستخدام الألقاب دليل على الاحترام والاعتراف بمكانة المخَاطَب الاجتماعيّة.[٧] ومن هذه الألقاب :

(١) فخامة الرئيس[٨]

عبارة من كلمتين: (١) (فخامة) مصدر فَخُمَ الشيء يفخم فخامة، أي ضخم، ورجل فخم أي عظيم الشأن، والمنطق الفخم: الجزل، ويقول لسان العرب: (الفخامة) في الوجه، نبله وامْتِلاؤه مع الجمال والمهابة. (٢) (الرئيس) اسم فاعل من الفعل رَأَسَ، ويجمع على (رؤساء)، والمؤنث (رئيسة) ويجمع على (رئيسات)، والرئيس هو سيّد القوم، والرّيس مخففة من الرئيس، قال الكميت: "تهدى الرّعيّة ما استقام الرئيس".[٩] وبالرغم من أنّ لفظي (فخامة) و(الرئيس) وردا في العربيّة التراثيّة إلا أنّ دمجهما في عبارة (فخامة الرئيس) جديد، ويعتبر من التعبيرات الحديثة التي وفدت إلى العربية عن طريق التطّور الاجتماعي والحضاري. وترادفها عبارات كثيرة لمخاطبة الرئيس بأسلوب مهذّب وراقٍ منها (سيادة الرئيس)، أو (سعادة الرئيس)، وغيرها.

(٢) معالي الوزير[١٠]

تعبير مهذّب مكوّن من كلمتين:(١) (معالي) اسم من عَلا، أي ارتفع شأنه، وهو جمع، والمفرد منه (مَعْلاة) وهي مَكْسبُ الشرف والرفعة، وهي غير شائعة، ومعالي الأمور أشرفها وأنبلها، وفي الحديث: إن اللّه تبارك وتعالى يُحِبُّ معَالِيَ الأُمورِ ويُبْغِضُ سَفْسافَها؛[١١] و(٢) (الوزير) حَبَأُ المِلكِ الذي يحمل ثِقْلَه ويعينه برأْيه، وقد اسْتَوْزَرَه، وحالَتُه الوَزارَةُ والوِزارَةُ، والكسر أَعلى. وفي التنزيل العزيز: ﴿وَاجْعَل لِّي وَزِيراً مِّنْ أَهْلِي﴾،[١٢] و(الوزير) في اللغة مشتق من الوَزَرِ، والوَزَرُ الجبلُ الذي يعتصم به ليُنْجى من الهلاك، وكذلك وَزِيرُ الخليفة معناه الذي يعتمد على رأْيه في أُموره ويلتجئ إِليه، وقيل: لوزير السلطان وَزِيرٌ لأَنه يَزِرُ عن السلطان أَثْقال ما أُسند إِليه من تدبير المملكة أَي يحمل ذلك. قال الجوهري: (الوزيرُ) الموازِرُ كالأَكِيلِ المواكِلِ لأَنه يحمل عنه وِزْرَه أَي ثقله. وقد اسْتُوزِرَ فلان، فهو يُوازِرُ الأَمير ويَتَوَزَّرُ له، وفي حديث السَّقِيفة: نحن الأُمراء وأَنتم الوزراء.[١٣] ولقب (معالي الوزير) من العبارات الحديثة التي

أصبحت كثيرة التداول لمخاطبة الوزير وخاصة به، وهي من التعبيرات الراقية التي تظهر احترام المحاور لضيفه والاعتراف بمنزلته.

(٣) حضرة الأستاذ[١٤]

يتكوّن هذا النموذج من: (١) حضرة: الحضرة من الحضور، والجمع حضرات، وهو لقب احترام يعبّر به عن ذي المكانة في المراسلات والمخاطبات، مثل: (حضرتكم، حضرة الأستاذ، حضرات السادة والسيدات)، ومن معانيه_ أيضا_ قرب الشيء مثل: كنت بحضرة فلان. و(٢) الأستاذ، قال تاج العروس: الأستاذ: بالضم بناء على أصالة الألف، وهو الرئيس.[١٥] وفي شفاءِ الغليل: (أستاذ) ليس بعربي لأن مادة (س ت ذ) غير موجودة ومعناها الماهر. ولم يوجد في كلامٍ جاهليٍّ، والعامّة تقولُه بمعنى الخَصِيّ، لأَنّه يُؤَدّب الصِّغَار غَالِباً، فلذا سمي (أستاذاً).[١٦] وقال الجواليقي: في كتابه شرح أدب الكاتب: (الأُسْتَاذ) اسم يجمع على (أستاذِين)، وهو الماهر بصنعته، وهذه الكلمة ليست بالعربية ولا تُوجد في الشِّعْرِ الجاهليّ، ولو كانت عربية لوجب أن يكون اشتقاقها من (الستذ)، وليس ذلك بمعروف، وربما خاطبوا الخصيّ بـ(الأستاذ) إذا عَظَّمُوه، وإنما أُخذ ذلك من (الأستاذ)، الذي هو الصانع لأَنَّه ربّما كانَ تَحْتَ يدِه غِلمانٌ يُؤَدِّبُهم، فكأَنَّه أُستاذٌ في حُسْنِ الأدبِ.[١٧] و(الأستاذ)، اسم يجمع على (أساتذة) و(أساتيذ)، و(أستاذين)، ومؤنثه (أستاذة) والجمع (أستاذات)، وهو لقب علمي جامعيّ يطلق على المحاضر، أو المعلّم في الجامعة، وللأستاذ درجات مثل: أستاذ مساعد، وأستاذ مشارك، وأستاذ كرسي، وأستاذ مبرّز. و(الأستاذ الأكبر)، لقب لشيخ الجامع الأزهر بالقاهرة. و(أستاذ غير متفرّغ): من يقوم بالتدريس في الجامعة بالإضافة إلى عمله الأصلي خارجها، كما هو لقب احترام يطلق عادة على المثقفين من كتّاب، وشعراء،

ومحامين وغيرهم، وقد يسمى (الأستاذ) أيضاً، الماهر في صناعته، فـ(الأستاذ) هو المقرئ، والمدبر، والعالم،[١٨] وفي معجم الوسيط (الأستاذ)، تعني المعلّم، وهي معربة، ومعناها الماهر في الصناعة ويعلّمها غيره.[١٩] و(حضرة الأستاذ) من العبارات الشائعة في الترحيب بالضيوف في البرامج الحواريّة وفي الحوار عامّة، وقد يعمّم استخدامه لأي موقف يتطلب احترام الطرف الآخر وتقديره.

ب- تعابير لمخالفة الطرف الآخر

من البديهي في أيّ حوار أو نقاش أن تظهر نقاط اختلاف، وغالباً ما تؤديّ هذه الخلافات في وجهات النّظر إلى حدّة في لغة الحديث وتراشق للاتهامات، إذ أنّه من الصعب إن لم يكن من المستحيل تقبّل أحد الأطراف احتمالية خطأ رأيه وصواب فكرة الآخر. ولتجنّب الوصول إلى درب مسدود، وجب على المحاور اعتماد تعبيرات مهذبة تنبّه الطرف الآخر إلى أنّه يرى الأمور من منظور آخر من غير أن يضطره إلى اللجوء لحالة دفاع عوضاً عن الإصغاء للوصول إلى حلّ يرضي كافة الأطراف. وهذه مجموعة منها:

(٤) اختلافُ الرأي لا يُفسد للودّ قضية[٢٠]

يتكون هذا النّموذج من: (١) الاختلاف، مصدر اختلف، واختلف فلان مع فلان يعني لم يتفقا، وأمر لا يختلف فيه اثنان: أي مسلّم به، واختلف الشيئان أي تغايرا، و(٢) الرأي، مصدر رأى، هو حكم وتقدير المرء لعمل، أو موقف معين، ويقال: رأى في الفقه رَأْياً، وذو الرأي، الحكيم العاقل، والرأي العام رأي الجماهير في قضية ما، والجمع آراء، و(٣) يُفسد، عكس يُصلح، وقال تعالى: ﴿الَّذِينَ كَفَرُواْ وَصَدُّواْ عَن سَبِيلِ اللّهِ زِدْنَاهُمْ عَذَاباً فَوْقَ الْعَذَابِ بِمَا كَانُواْ يُفْسِدُونَ﴾،[٢١] وفسد العقد، أو الوضوء أي بَطُلَ، و(٤) الودّ، والمودّة، مصدر ودّ،

وهو الحُبُّ في جميع مَداخِل الخَيْر؛ والودّ: الصداقة، والمحبة، وقد تحمل معنى الأمنية كما جاء في التنزيل: ﴿يَوَدُّ أَحَدُهُمْ لَوْ يُعَمَّرُ أَلْفَ سَنَةٍ﴾،[٢٢] و(٥) القضية، مصدر قضى، ويجمع على (قضايا)، وهي مسألة يتنازع فيها وتعرض على القضاء للفصل، وفي المنطق القضيّة كلام يصحّ أن يوصف بالصدق، أو الكذب لذاته.[٢٣] وتعني هذه المقولة عدم تأثر المحبّة القائمة بين طرفين لمجرد حدوث خلاف في وجهة النّظر. وهذه عبارة شهيرة تستخدم في معظم الحوارات، لتؤكدّ على المودّة المتأصلة، وأن هذا الخلاف ليس مؤشراً على العداء، قد يوجد الودّ بين أشدّ الناس اختلافاً.

(٥) مع احترامي الشديد لرأيك اسمح لي أن أخالفك[٢٤]

نموذج آخر لإبداء رأي مغاير بأسلوب مهذب، ويكمن تقسيمها إلى جزئين: (١) (مع احترامي الشديد لرأيك)، ويتكون هذا الجزء من: (مع) وهي لفظ يفيد المصاحبة، واجتماع شيئين، و(احترامي) من يحترم احتراماً، كرّمه وأكبره، و(٢) (اسمح لي أن أخالفك) ويتكون من(اسمح لي)، فعل أمر من سمح، وسمح به أي جاء به، وسمح له أعطاه، أي ائذن لي، و(أن أخالفك) أن: حرف ناصب، أخالف: خلافاً ومخالفة، خالف الشيءُ الشيءَ، أي باينه وأظهر عكسه، وخالف غيره في الرأي، أبدى رأياً مخالفاً لرأيه،[٢٥] وهذا هو المقصود هنا. وهذه الجملة تظهر مدى تقدير أحد الطرفين للآخر ومخالفته الرأي في الوقت ذاته. وهذا التعبير من التعابير التي تستخدم كدلالة على احترام الآخر في التفاوض مع طرح أفكار مغايرة له دون استفزاز ولا إهانة.

(٦) احترامي الكبير للشيخ الداعية لا يمنعني من الاختلاف معه[٢٦]

هذه العبارة من العبارات المهذبة التي تستخدم لمخالفة الطرف الآخر، وتتكون من: (١) (احترامي الكبير للشيخ الداعية)، وهي إثبات لاحترامك وتقديرك له، و(الاحترام)، مصدر

احترم، وهو التكريم والتعظيم لمن هو أهل لذلك، فمن مكارم الأخلاق، أن يحترم المرء من هم أكبر سناً منه، ويقال احترم نفسه لمن يتجنب القيام بما يسيء إليه. و(الداعية)، من يَدْعُو الناس إلى دينٍ، أَو بِدْعة، أُدْخِلَت الهاءُ فيه للمبالغة. (٢) (لا يمنعنا من الاختلاف معه)، و(لا) حرف نهي تختصّ بالدخول على المضارع وتفيد معنى الاستقبال، و(المنع) ما يحول بين الرجل وبين الشيء الذي يريده، وهو خِلاف الإعطاء،[٢٧] وهو إثبات آخر يوحي أنّ إجلالك للشيخ، أو للمتحاور لا يمنعك من أن تخالفه في الرأي، لأن الرأي موقف شخصي، يختلف من واحد لآخر، وهذا رأيك حول الموضوع وليس رأيه هو.

ج- تعابير لمقاطعة حديث أحد الأطراف

من غير اللائق اجتماعيا مقاطعة المتحدث أثناء حديثه، وتفرض آداب الحديث الإصغاء والإنصات للمتحدث حتى ينهي حديثه، وهي من أهم أسباب عدم التواصل ويعطي انطباعاً بعدم التقدير والاحترام، وتزيد الفجوة بين أطراف الحوار ولن يحقق الحوار الهدف منه، غير أنّ مداخلة أحد الأطراف قد يقود التفاوض أو الحوار إلى مستوى أعلى ويقود إلى الهدف مباشرة، وينبغي أن تَتِمَّ المقاطعة بأسلوب لا يثير الاستياء، وتجذب المتحدّث وتجعله راغباً في الاستماع لما سيقوله الطرف الآخر. وفيما يأتي بعض الأساليب أو التعابير المهذبة في هذا الخصوص:

(٧) اسمح لي أن أعلّق[٢٨]

هذا النموذج يتكون من: (١) (اسمح) فعل أمر من سمح، وسمح به أي جاء به، وسمح له أعطاه، والمسامحة تعني المساهلة، وتسامح القوم تساهلوا، و(٢) (أعلّق) من علّق تعليقاً، أي عقّبَ، والتعليق ما يذكر في حاشية الكتاب من شرح لبعض ما ورد فيه.[٢٩] وفيها استئذان

للمتحدّث ليسمح للطرف الآخر بمقاطعة ليدلي بتعليق أو تعقيب على ما ورد في حديثه، من دون أن يبدو ذلك تقليلاً من احترام المتحدّث، وإضفاء روح المودة على الحوار.

(٨) خلّيني أوضح لك[٣٠]

يحمل هذا التعبير نفس المعنى الذي يتضمنه النموذج السابق، غير أن الألفاظ تختلف قليلاً، إذ يتكوّن التعبير من: (١) (خليني) خلّى الأمر أي تركه، يعني دعه، وهي متداولة بكثرة في العربيّة الدّارجة، و(٢) (أوضح لك) الوَضَحُ هو بياض النهار والقمر، أوضح الشيء أبانه، وعبارة (خليني أوضح لك...) شائعة الاستخدام في الحوارات والتفاوض، وخاصّة حين يرغب أحد الأطراف في مقاطعة المتكلّم وشرح الفكرة لعلّه لم يفهمه، من غير أن يواجهه في شكّه في استيعاب وجهة النّظر المطروحة.

(٩) شكرا جزيلاً، خلّينا نعطي المجال للطرف الآخر[٣١]

هذه العبارة مكوّنة من: (١) (شكرا جزيلا)، والشكر مصدر شكر، ويقول لسان العرب: الشُّكْرُ: عِرْفانُ الإِحسان ونَشْرُه، وقال ثعلب: الشُّكْرُ لا يكون إِلاَّ عن يَدٍ، والحَمْدُ يكون عن يد وعن غير يد، فهذا الفرق بينهما. والشُّكْرُ: مقابلة النعمة بالقول والفعل والنية، فيثني على المنعم بلسانه ويذيب نفسه في طاعته ويعتقد أَنه مُولِيها؛ وهو من شَكَرَتِ الإِبل تَشْكُر إِذا أَصابت مَرْعًى فَسَمِنَتْ عليه. وفي الحديث: لا يَشْكُرُ الله من لا يَشْكُرُ الناسَ؛ معناه أَن الله لا يقبل شكر العبد على إِحسانه إِليه، إِذا كان العبد لا يَشكُرُ إِحسانَ الناس ويَكْفُر معروفَهم لاتصال أَحد الأَمرين بالآخر؛ وقوله تعالى: ﴿لا نريد منكم جزاءً ولا شُكُوراً﴾؛ يحتمل أَن يكون مصدراً مثل قَعَدَ قُعُوداً، ويحتمل أَن يكون جمعاً مثل بُرْدٍ وبُرُود وكُفْرٍ وكُفُورٍ. والجزيل العَظِيم، وعطاء جَزْل وجزيل إِذا كان كثيراً. و(٢) (خلينا نعطي المجال للطرف الآخر)، أي دعنا نمنح فرصة الكلام للجانب الآخر. وهي جملة فعلية طلبيه مهذبة تستخدم

لمقاطعة المتكلم، وإعطاء الدور للمتحاور الثاني، ومكونات هذه العبارة قديمة قدم اللغة العربية، ولكن استخدامها كعبارة واحدة في مجال الحوار والتفاوض جديد في العربية الفصحى المعاصرة.

(١٠) لو سمحتم توضحون كيف استنتجتم هذا الأمر؟[٣٢]

(لو) حرف يدل على امتناع ما يليه، واستلزامه لتاليه كقوله تعالى: ﴿وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْراً لَّهُم﴾،[٣٣] ولكن في هذه العبارة يدل على الاستفهام، بمعنى هل تسمحون لنا أن توضحوا كيف استنتجتم هذا الأمر، أي كيف استنبطتم وحصلتم عليه،[٣٤] وهي عبارة جديدة في عبارات التحاور والتفاوض لتدلَ على الرقيّ في التعبير، وتقدير الطرف الآخر، واستخدام عبارة لطيفة له عند الاستفسار ليبتعد النقاش من الاحتكاك والتشاجر وكلّ ما يوسع هوة الخلاف.

(١١) كيف توصّلتم إلى هذه النتيجة؟[٣٥]

(كيف) اسم مبهم غير متمكن، وهو للاستفهام عن الأحوال، وقد يقع بمعنى التعجب كقوله تعالى: ﴿كيف تَكْفُرونَ باللهِ﴾،[٣٦] فإنه أُخْرِجَ مَخْرَجَ التَّعَجُّبِ، وكذلك قال سويد بن أبي كاهل: كيف يَرْجُونَ سِقاطِي بعدَما جَلَّلَ الرأسَ مَشيبٌ وصَلَعْ. وقد يأتي توكيداً لما تقدّم من خبر، وتحقيقاً لما بعده، ﴿فكيف إذا جِئْنا من كلِّ أُمَّةٍ بِشَهِيدٍ﴾،[٣٧] على تأويل إنّ الله لا يَظِلم مثقال ذرَّة في الدنيا فكيف في الآخرة. فعبارة (كيف توصلتم إلى هذه النتيجة)، استفهامية تعنى أنّ المتحاور ليس مقتنعاً بما ذهب إليه الطرف الآخر، ولكنه يستفسر بأسلوب ألطف وعلى شكل سؤال، و(توصّل إليه)، أي تلطَّف في الوُصولِ إليه، أو انتهى إليه وبَلَغه؛[٣٨] ويستخدم المتحاور هذه العبارة مبدياً لصاحبه أنه استعجل في الوصول إلى

النتيجة دون أن يستمع الطرف الآخر ويعرف رأيه، وهذا ما كان ينبغي فعله قبل أن يصل ما وصل إليه الآن.

(١٢) أرجو أن تصبر معي، لأنك ستبقى معي إلى وقت أطول[٣٩]

تتكون هذه العبارة من (١) (أرجو أن تصبر معي)، الرجاء، نَقِيضُ اليَأْسِ، وفي التنزيل: ﴿ما لَكُم لا تَرْجُونَ لله وَقاراً﴾،[٤٠] و(أن) من أدوات النصب تدخل الفعل المضارع، و(تصبر) فعلها، وأَصل الصبر الحَبْس، وكل من حَبَس شيئاً فقد صَبَرَه؛ وقد يقصد الصبر، الانتظار بهدوء ودون شكوى، فصبر فلان على الأمر، أي احتمله، وصبر عنه، حَبس النفس عن الجزع وضبطها،[٤١] و(٢) (لأنك ستبقى معي)، جملة اسمية تعليلية توضح سبب رجاء المحاور لزميله أن يصبر، لأنه سيكون معه، و(٣) (إلى وقت أطول)، جار ومجرور يكمل ما قبله من الحملة الاسمية. وهذه العبارة من العبارات المستخدمة في الوقت الحديث لإقناع الطرف الآخر أن يبقى معك وقتاً أطول للمناقشة، بهدف الإقناع فيه.

(١٣) نود توضيحه منك إذا سمحت[٤٢]

وهذه عبارة لطيفة تدلّ أسلوب التخاطب مع الغير رغم مخالفتك له، لأن مكونات العبارة التي هي:(١) (نود توضيحه منك)، ليس فيها أي تهديد، أو خدش للطرف الآخر، و(٢) (إذا سمحت)، عبارة مهذبة لطيفة كذلك، عُبّرت بأسلوب طلبي متواضع. وتتماثل مع هذه العبارة عبارة أخرى، مثل: (أود أن تجيبني بدقة إذا سمحت)،[٤٣] فالألفاظ تختلف ولكن العبارتين تتفقان في المفهوم والأسلوب المهذّب.

(١٤) سيدي الفاضل، اسمعْني[٤٤]

وهذا النموذج مكون من: (١) (سيدي الفاضل)، والسيد، كما في اللسان يطلق على

الربّ، والمالك، والشريف، والفاضل، والكريم، ومُحْتَمِل أَذى قومه، والزوج، والرئيس، والمقدَّم، وأَصله من سادَ يَسُودُ فهو سَيْوِد، فقلبت الواو ياءً لأَجل الياءِ الساكنة قبلها ثم أُدغمت،[٤٥] فصارت (سيّد). ولفظ (سيدي) يحمل النداء بمعنى يا سيدي، و(٢) (الفاضل)، هو اسم فاعل من (فضل) والفاضل، النجيب الكريم السخي،[٤٦] واستخدام (الفاضل) هنا بمعنى الثناء للمخاطب، لكي يصغي إليه، ولذا أتبع (اسمعني) وهذا هو الهدف من (سيدي الفاضل) وليس معنى أنه متصف بهده الصفات، وعبارة (سيدي الفاضل، اسمعني) من العبارات الحديثة في مجال الحوار والتفاوض.

(١٥) خلّيني أخُشُّ في صلب الموضوع[٤٧]

معنى كلمة (خلّيني)، أوضحناه في النموذج الثاني عشر،[٤٨] و(أخش)، في الشيء يخُشُّ خَشًّا، أي دخل فيه،[٤٩] وخشَّ على فلان دخل إليه،[٥٠] و(صلب) ما يدلُّ على الشدّة والقوّة، ولذلك سُمِّيَ الظَّهر صلباً، لقوّته. و(صلب) هنا اللبّ، و(الموضوع)، اسم مفعول من وضع، و هو ما وضع على الأرض، أو حطّ قدره،[٥١] وقد يعني المجال، كما في هذا السياق، وعبارة (خلّيني أخش في صلب الموضوع)، من العبارات الحديثة التي دخلت في التعبيرات الحوارية في العربية الفصحى المعاصرة.

(١٦) سأعطيك المجال للتعقيب[٥٢]

ويتكون هذا النموذج من: (١) (سأعطيك المجال)، ف (س)، من سوابق الفعل المضارع التي تعرف به، و(أُعطي) فعل مصارع من أَعطى، و(سأعطيك) تعني سأمنحك، وستتناول (المجال)، أي الموضوع، أو الحقل، أو الميدان، أو النطاق، ويجمع (المجال) على (مجالات)، و(٢) (التعقيب)، مصدر عقّب، أي بيّن ما فيه من عيوب، أو محاسن، وعقّبه، أي خلفه على من سبقه،[٥٣] وفي التنزيل (وَاللّهُ يَحْكُمُ لاَ مُعَقِّبَ لِحُكْمِهِ)،[٥٤] أي لا رادّ لقضائه، ولا

ناقض لحكمه، وعقّب في الصلاة،: جلس بعد أن صلّى لصلاة أخرى، أو لدعاء أو نحو ذلك، و(التعقيب)، هنا، يعني التعليق والإضافة لما يراه المتحاور أنه هو الأصحّ في المناقشة.

د– تعابير لتلطيف الأجواء

عندما يحتدّ الحوار بين أطراف التفاوض ويتوتّر الجو، عادة ما يبادر من يدير الجلسة بالتدخل واستخدام عبارات لطيفة لتهدئة الوضع والعودة إلى مسار الحديث، ولا يخفى على أحدٍ أنّ مواجهة الطرف الآخر بحقيقة أنه مخطئ يعيق استمرار الحوار، إذ سيجعل كل طرف إثبات وجهة نظره هدف الحوار، ولتجنب هذا يمكن اللجوء إلى لغة حياديّة، تحقق المقصود دون تجريح ولكسب نقاط أعلى في التفاوض، والعربية تزخر بفيض منها، وفيما يأتي بعض النماذج:

(١٧) أخي الكريم[٥٥]

الأَخُ من النسَب: معروف، وقد يكون الصديقَ والصاحِبَ، غير أن أكثر ما يُستعمل هو الأصدقاء، أو الإخوةُ في الولادةِ، ولا يقال أخو ولا أبو إلاّ مضافاً، تقول: هذا أَبوكَ وأَخوكَ، ومررت بأَبِيك، وقد جاء أخي على هذا السياق، و(الكريم) من صفات الله وأَسمائه، وهو الكثير الخير الجَوادُ المعطِي الذي لا يَنْفَدُ عَطاؤه، وهو الكريم المطلق. الكريم الجامع لأَنواع الخير والشرَف والفضائل. والكريم اسم جامع لكل ما يُحْمَد، فالله عز وجل كريم حميد الفِعال ورب العرش الكريم العظيم. الكريم الذي كَرَّم نفْسَه عن التَّدَنُّس بشيءٍ من مخالفة ربه.[٥٦] وبمثل هذه العبارة (أخي الكريم) توقف، أو تخفف من حدّة أحد طرفي الحوار وتخلق فرصة للطرف الآخر ليعبّر عن وجهة نظره.

(١٨) عفوا سأعود إليك من فضلك[٥٧]

هذه العبارة مكونة من : (١) (عفوا سأعود إليك)، والعفو مصدر عَفَا يَعْفُو عفواً، والعفو هو الصَّفْحُ، والتَّجاوُزُ عن الذنب وتَرْكُ العِقابِ المسْتَحِقِّ علي المذنب. وسأعود إليك، أي سأرجع إليك،[٥٨] وأعطيك دورك في الحوار، و(٢) (من فضلك)، تعني أرجوك أن تقبل مني الاعتذار. وهي من العبارات الحوارية اللطيفة.

(١٩) لا ألومك مثقال ذرة لوقوفك هذا الموقف، ولو كنتُ مكانك لاتخذتُ مثل هذا الموقف [٥٩]

وهذه العبارة مكونة من: (١) (لا ألومك مثقال ذرة لوقوفك هذا الموقف)، و(اللوم)، مصدر لام، أي عذله، وعنّفه، وتلاوم الرجلان، لامَ كلُّ واحد منهما صاحبَه. وفي القرآن ﴿فَأَقْبَلَ بَعْضُهُمْ عَلَى بَعْضٍ يَتَلاوَمُونَ﴾،[٦٠] و(مثقال) الشيء: ما آذَنَ وزْنَه فثَقُل ثِقَلَه، والأَصل: مقدار من الوزن، أَيّ شيءٍ كان من قليل أَو كثير، ويجمع على (مثاقيل)، وهو مِيزانُه من مثله. و(الذرة)، لا وزن لها، وذكر بعض أهل اللغة أن الذر: أن يضرب الرجل بيده على الأرض، فما علق بها من التراب فهو الذر، وكذا قال ابن عباس: إذا وضعت يدك على الأرض ورفعتها، فمما لزق بها من التراب ذرة. وقيل: الذرة، زنة نملة صغيرة.[٦١] **و**(لوقوفك هذا الموقف)، أي لاتخاذك هذا الرأي. و(٢) (لو كنت مكانك لاتخذت مثل هذا الموقف)، هذه جملة شرطية غير جازمة، وأداة الشرط هنا (لو) حرف امتناع لامتناع، بمعنى أن الطرف الآخر ليس في نفس ظروف الطرف الأول وبالتالي امتنع لومه على موقفه الحالي من المسألة.[٦٢] وهذا التعبير واحد من أكثر العبارات تهذيباً إذ يبرر سبب اعتقاد الطرف الآخر صحّة ما يراه، ويعذره لأنّه يقف موقفاً يختلف عن موقف الطرف الأول، ويؤثر في نفسيّة المحاور ويخفف تعصبّه لوجهة نظره، مما يفسح المجال لرأي مخالف قد يغيّر الوضع إلى ما هو لصالح الجميع.

(٢٠) مَن منّا لا يخطئ وهنا حصل الخطأ [٦٣]

تتكون هذه العبارة من طرفين: (١) (من منا لا يخطئ)، جملة تقريرية تثبت أنّ الخطأ من طبيعة البشر، و(الخطأ) ضدُّ الصواب، و(٢) (هنا حصل خطأ)، تأكيد على أن الخطأ من طبيعة البشر ولا ينبغي أن يعاب أحد بمجرّد أنه أخطأ إلا أن يتمادى فيه،[٦٤] وأتي بعبارة (هنا حصل الخطأ) للإشارة إلى موضع الخطأ ليبدأ التصحيح. وهي عبارة لطيفة تُوحي المخاطَب بعدم الانزعاج بخطئه، وتُرِي أن الخطأ ملازم للإنسان أين ما كان، وكل ما نسعى إليه تصحيحه، والاعتراف بالخطأ فضيلة لا يحظى بها إلاّ النبلاء.

هـ- تعابير مستخدمة للإقناع أو لإثبات صحة وجهة النظر

الغاية من الحوار والتفاوض هي التوصل إلى نوع من الاتفاق بين الأطراف المتحاورة، وليس من السهل إقناع طرف بأخذ وجهة نظر الطرف الآخر، بل قد يتشبث أحدهم برأيه، من باب إثبات قوته، ويدخل في معركة لعرض رأي لا يخدم القضية، غير أنّ استخدام أساليب حوار مهذبة وتعبيرات لطيفة تقود الطرفين إلى تأمّل الواقع، ودراسة جوانب الموضوع، ومن ثمّ تبنّي الرأي الأصوب.

(٢١) أتحدث بكل صدق [٦٥]

جملة (أتحدث) فعل مضارع ، بمعنى أتكلم، و(بكل صدق) والباء حرف جرّ، و(كلّ) حرف التأكيد، تؤكّد الصدق، وهي نقيض الكذب،[٦٦] وهذه الجملة فعلية تقريرية، تعني أن كل ما تقوله، صدق وصحيح، وهي من العبارات المستخدمة في العربية الفصحى المعاصرة، لا سيما في مجال الحوار والتفاوض.

(٢٢) دعنا نتحدث بكل صراحة [٦٧]

تتكون هذه العبارة من: (١) (دعنا نتحدث)، وتعني اسمح لي أن أتحدث، وهي عبارة طلبيه، و(٢) (بكل صراحة)، تأكيد بأنك تقول الحقيقة وتبوحها حسب معرفتك، ولا تُخفي منها شيئاً،[٦٨] وهي من العبارات اللطيفة التي دخلت في مجال الحوار والتفاوض في العربية الفصحى المعاصرة.

(٢٣) أرجو أن تجيبني على السؤال بشكل مباشر[٦٩]

هذه العبارة قريبة من سابقتها من حيث الشكل، إذ تبدأ بجملة فعلية (أرجو أن تجيبني)، لكنّها تختلف في المضمون، إذ أنّها تطلب من الطرف الآخر إجابة مباشرة عن السؤال الموجّه إليه، وذلك في ما تحمل العبارة في الجزء الأخير منها، وهي (بشكل مباشر)، أي بدون أن تطرق بما لا علاقة له بالموضوع، وهي من العبارات الحديثة المستخدمة لمجال الحوار والتفاوض.

(٢٤) خلّيني أتكلم بأمانة[٧٠]

يتكون هذا النموذج من:(١) (خلِّ) فعل طلبي، بمعنى اترك كما ذكرنا سابقاً، ولكنّه يقوّي الفعل الذي بعده،(٢) (أتكلم) كأنّ فعل (خلّيني) مقدمة طلبيه هدفها أن يُسمح للمتحاور أن يتكلم، وهذه العبارة تشير بوضوح إلى أن المتكلم يريد إقناع الطرف الآخر، قائلاً أن ما أقوله بعيد عن المبالغة والتضخيم، بل هو مجرّد حقائق أردت أن أشاركك فيها، وأوردها (بأمانة)، أي بكل صدق وإخلاص.[٧١]

وتعابير لإنهاء الحوار

ثمة تعابير أصبحت شائعة ومتداولة في البرامج الحواريّة العربية سواء التلفزيونيّة أو الإذاعية، خاصة المباشرة منها، إذ تتطلب الدقائق الأخيرة الكثير من التهذيب وإبداء الاحترام

للضيوف، لأنّها غالباً ما تقاطع حديثهم الانفعالي، وتنبهّهم إلى انقضاء الوقت المحدد للحوار.

(٢٥) اعذرني زميل فلان، الوقت فعلا يداهمنا[٧٢]

هذه العبارة مكوّنة من: (١) (اعذرني زميل فلان)، وهي جملة فعلية طلبيه، بمعني تقبّل اعتذاري إليك، و(٢) الوقت فعلا يداهمنا، جملة اسمية تعليلية، توضح سبب الاعتذار، تعني أن الوقت المخصص للجلسة قرب من نهايته، ولا يستطيع مدير الجلسة على مواصلة الحوار، أو أتى وقت الانتهاء فجأة دون استعداد،[٧٣] ومفردات عبارة (اعذرني زميل فلان، الوقت فعلا يداهمنا) موجودة في القواميس القديمة التي اعتمدنا عليها، غير أنها حديثة كعبارة متداولة في أسلوب الحوار وهي عبارة دائما ما يستخدمها مقسّم الأدوار للمتحاورين.

(٢٦) تفضّل باختصار إذا سمحت [٧٤]

(تفضّل) فعل طلبي ترحيبي بمعنى خذ دورك في الكلام، كما في هذه العبارة، وقد يقصد (تفضّل) أي تقدم في شيء ماّ، قد يكون ذلك الشيء، ترحيب في دخول البيت، أو تناول وجبة ماّ، أو إلقاء كلمة، أو ما شابه. فـ(اختصار) الكلام: إيجازه، أي أَن تدع الفضول وتَسْتَوْجِزَ الذي يأْتي على المعنى،[٧٥] و(إذا سمحت) قد تتجرّد (إذا) للظرفية المحض، غير متضمنة معنى الشرط وتكون للوقت المجرّد، وهذا كثير في العربية منها :(صَلِّ إذا طلع الفجر)، أي وقتَ طلوعه، وقد تكون شرطية غير أن في العبارة تقديم وتأخير بمعنى (إذا سمحت تفضّل باختصار)، و(السماح)، أن تتكرّم، وتؤذن، وبدأت هذه العبارة بجملة فعلية (تفضّل) وهو فعل يستخدم للاحترام والتقدير.

ز – تعابير أخرى

ثمة عبارات ترد في بعض البرامج الحوارية، تستخدم لإرساء قواعد الحوار، وتهدف إلى توضيح الغاية من إجراء الحوار أو المفاوضة وهي التّوصل إلى حلّ يرضي كافة الأطراف ويصل بالحوار إلى هذه الغاية، ومن تلك العبارات:

(٢٧) تقبّل الرأي الآخر سلوك حضاري[٧٦]

هذه العبارة مكونة من: (١) (تقبّل الرأي الآخر)، و(تقبُّل) مصدر تقبّلَ أي قبل الرأي، و(الرأي)، الاعتِقادُ، اسمٌ لا مصدرٌ، والجمع آراء؛ و(الآخر)، يعني رأي غيره، و(٢) (سلوك حضاري)، ف(سلوك) مصدر سلك، وهو أصلٌ يدلُّ على نفوذ شيءٍ في شيء، والمقصود هنا هو كل نشاط يصدر عن الإنسان سواء أكان أفعالاً يمكن ملاحظتها وقياسها كالنشاطات العضوية والحركية، أم ما يتمّ على نحو غير ملحوظ كالتفكير والتذكر والوساوس.[٧٧] و(الحضاري) نسبة إلى الحضارة، وهي كلمة مشتقة من الفعل حضر، ويقال الحضارة هي القرى والأرياف والمنازل المسكونة، فهي خلاف البداوة والبادية، وقد تعرّف الحضارة – أيضا– على أنها تشمل الفن والعادات والتقنية وشكل السلطة وكل شيء آخر يدخل في طريقة حياة المجتمع،[٧٨] وعبارة (تقبّل الرأي الآخر سلوك حضاري)، تشير إلى استخدام السلوك المتصف بالتحمّل وتقبّل الطرف الآخر إن كان معه الحق، والابتعاد عن العنجهية والتمسك بالرأي ولو كان خاطئاً، وهي من العبارات الحديثة في العربية الفصحى المعاصرة، والتي تستخدم في الحوار والتفاوض.

(٢٨) إبعاد التفاوض عن فكرة الغالب والمغلوب يعجّل في الاتفاق[٧٩]

تتكون هذه العبارة من: (١) (إبعاد التفاوض عن فكرة الغالب والمغلوب)، و(إبعاد) مصدر أبعد، وهو الطرد، والتنزيه، وخلاف التقريب، و(التفاوض)، مصدر تفاوض، وهي التبادل بالرأي بغية الوصول إلى تسوية أو اتفاق، و(الفكرة)، إعمال الخاطر في الشيء، وتعني هنا

موضوع الحوار، ونقطة النقاش، و(الغالب)، اسم فاعل من غلب، أي هزم، واستولى عليه قهرا، و(المغلوب)، هو المهزوم، و(٢) (يعجّل في الاتفاق)، أي يسرع الالتئام والتوافق، والتصالح.[٨٠] وتعني هذه العبارة تنويه المفاوضات إبعاد فكرة الغلبة، والاستهداف للتقارب، والبحث عن الفوز للجميع، مما يؤدي إلى الاتفاق والتفاهم المنشود من التفاوض والتحاور.

الخاتمة

وفي الختام أجمل باختصار أهم نتائج هذا البحث مع التوصيات:

١. لمجال الحوار والتفاوض تعابير راقية في اللغة العربية المعاصرة.

٢. تشمل تعابير الحوار والتفاوض أغراضا عديدة منها الترحيب بالأطراف المتجاورة، ومخالفة الطرف الآخر، ومقاطعة حديث أحد الأطراف، وتلطيف الأجواء، والإقناع أو إثبات صحة وجهة النظر، وإنهاء الحوار.

٣. لكل مرحلة حوارية لها أسلوبها الذي يتناسب معها، بحيث لا يقوم أسلوب مرحلة أخرى مكانها عوضاً عنه.

٤. استخدام التعابير الراقية في المواقف الحوارية يزيل التوتر وقد يعجل الاتفاق.

٥. التعابير الراقية التي تستخدمها العربية المعاصرة امتداد للمفردات العربية التراثية، ولكن بتعبيرات تتناسب مع تطور المجتمع ومتطلباته العصرية.

٦. التعابير الراقية الواردة في هذا البحث تتواكب مع القيم الإسلامية النبيلة، ولا تتعارض مع القيم السامية في الحضارات الأخرى.

ويوصي الباحث بضرورة الاستفادة من إمكانات تكنولوجيا المعلومات المتقدمة في تخزين النصوص إلكترونيا وإخضاعها للتحليل لأغراض بحثية منها إحصاء التعابير الراقية في مجال

الحوار والتفاوض، ثم نشرها بغية استخدامها في المواقف الحوارية، وكذلك الحث على مواصلة البحث في تعابير المجالات الأخرى، خدمة للغة العربية.

هوامش البحث:

[١] فصلت، الآية ٣٤.

[٢] رقيط، حمد حسن، **فقه التعامل مع الناس**، (بيروت: دار بن حزم، ط ١، ١٩٩٧م).

[٣] البقرة، الآية ٨٣.

[٤] القرني، عائض، **مجتمع المثل**، (بيروت: دار بن حزم، ط ١، ٢٠٠٠م).

[٥] كريتك، فيللس بك، **التفاوض من موقعين غير متكافئين**، تعريب: بشرى ملكة، (الرياض: مكتبة العبيكان، ٢٠٠١م).

[٦] ديماس، محمد راشد، **فنون الحوار والإقناع**، (بيروت: دار بن حزم، ط١، ١٩٩٩م).

[٧] وجيه، حسن محمد، **مقدمة في علم التفاوض الاجتماعي والسياسي**، (الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٤)، ص٢١٥؛ و"أثر البعد الثقافي في عملية التفاوض"، http://www.moqatel.com/openshare/Behoth/Ektesad٨/Tafawod/sec٠٨.doc_cvt.htm (التصفح في ٤ مايو٢٠٠٩م).

[٨] قناة الجزيرة، برنامج الحوار المفتوح، موضوع "تصاعد الضغوط على إيران"، http://www.aljazeera.net/Channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٩٩٨١٧ (التصفح في ٢٠ مايو٢٠٠٩م)

[٩] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، (بيروت: دار إحياء التراث العربي ومؤسسة التاريخ العربي، ط٣، ١٩٩٩م)، مادة (فخم، ورأس)، ج١٠، وج٥، ص١٩٩-٢٠٠، وص٧٩؛ وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة (رأس)، (تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ١٩٨٩م)، ص٤٩٢.

[١٠] قناة الجزيرة، برنامج الحوار المفتوح، موضوع "العلاقات الإيرانية العربية" http://www.aljazeera.net/Channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٩٧٨٧٨ (التصفح في ٢٠ مايو٢٠٠٩م).

[١١] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة (علا)، ج٩، ص٣٧٩؛ وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة (علا)، ص٨٦٢.

[١٢] طه، الآية ٢٩.

[١٣] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة (وزر)، ج١٥، ص٢٨٥.

[١٤] قناة الجزيرة، برنامج الحوار المفتوح، موضوع "القصف الإسرائيلي لغزة" http://www.aljazeera.net/NR/exeres/D٣EE٢٧CC-٨٦E٤-٤C٠٧-A٩٣٠-٧٩AE٨٤٥E٥٥٧٠.htm (التصفح في ٢١ مايو٢٠٠٩م)

[١٥] الزبيدي، السيد محمد مرتضى، **تاج العروس من جواهر القاموس**، تحقيق: عبد الستار أحمد فراج، مادة (أستاذ)، (الكويت: مؤسسة الكويت، ١٩٧١م)، ج٩، ص٣٧٤.

[١٦] الخفاجي، شهاب الدين أحمد بن محمد بن عمر، **شفاء الغليل**، قدّم له وصحّحه، ووثّق نصوصه، وشرح غريبه محمد كشاش، (بيروت: دار الكتب العلمية، ط١، ١٩٩٨م)، ص٤٨-٤٩.

[١٧] الجواليقي، موهوب ابن أحمد ابن محمد، **شرح أدب الكاتب**، تحقيق ودراسة: طيبة محمد بودي، (الكويت: جامعة الكويت، ط١، ١٩٩٥م)، ص٨٨.

[١٨] جماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة (**أستاذ**)، ص٨٦؛ وقناة الجزيرة، برنامج حوار مفتوح، الموضوع "الذكرى الثانية للحرب الإسرائيلية على لبنان" http://aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١١٠٠٨٢٥ (التصفح في ٢١ مايو٢٠٠٩م)

[١٩] مجمع اللغة العربية، **المعجم الوسيط**، مادة (أستاذ)، (إستانبول: دار الدعوة، ط٣، ١٩٨٩م)، ج١، ص١٦.

[٢٠] قناة الجزيرة، برنامج الأخبار، موضوع "رأسمالية بغلاف اشتراكي" http://www.aljazeera.net/news/archive/archive?ArchiveId=٣٢٨٢٨٧ (التصفح في ١٢يونيو٢٠٠٩م)

[٢١] النحل، الآية ٨٨.

[٢٢] البقرة، الآية ٩٦.

[٢٣] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة (خلف، رأى، فسد، ودّ، قضى)، ج٤، وج٥، وج١٠، وج١١، ص١٨٣، وص٨٤، وص٢٦١، وص٢٠٩؛ وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة (خلف، رأى، فسد، ودّ، قضى)، ص٤١٧، وص٤٩٤، وص٩٣٤، وص١٢٩٨، وص٩٩٣.

[٢٤] قناة الجزيرة، برنامج المعرفة، موضوع "شارك برأيك: هل تشعر بعلاقة طيبة بينك وبين طبيبك؟" http://www.aljazeera.net/NR/exeres/DACC٢٨CC-٣٢F٩-٤٧٤٦-A٣٧٧-DF٤EA٤D٢٥٢٩E.htm (التصفح في ١٠ أبريل٢٠٠٩م)

[٢٥] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، ج١٣، ج٦، وج٤، مادة: (مع، سمح، خالف)، ص١٤٤، وص٣٥٥، وص١٨٩؛ وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (مع، احترم، سمح، خالف)، ص١١٤٢، وص٣١٠، وص٦٤٠، وص٤١٣.

[٢٦] قناة الجزيرة، برنامج حوار مفتوح، الموضوع " الأبعاد العقائدية والسياسية للأزمة اللبنانية" http://www.aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٩٦٤١٦ (التصفح في ١٠ أبريل٢٠٠٩م)

[٢٧] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (الداعية، لا، منع)، ج٤، وج١٢، ج١٣، ص٣٦١، وص٢٠٧، وص١٩٤؛ وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (احترم، الداعية، لا، منع)، ص٣١٠، وص٤٥٢، وص١٠٦٦، وص١١٥٤.

[٢٨] قناة الجزيرة، برنامج الاتجاه المعاكس، الموضوع "الاقتصادات العربية ونظام السوق الحرّ" http://www.aljazeera.net/NR/exeres/D٣٣٩٧FBF-٤٢٨E-٤C٥٣-BAB٨-٩A٦F٣٨B٣E٣٨D (التصفح في ١٠ أبريل٢٠٠٩م).

[٢٩] جماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (علق)، ص٨٥٨.

[٣٠] قناة الجزيرة، برنامج الاتجاه المعاكس، الموضوع "الفريق الحاكم في لبنان واختيار رئيس الدولة" http://www.aljazeera.net/Channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٨٣٨٩٤ (التصفح في ١١ أبريل٢٠٠٩م).

[٣١] قناة الجزيرة، برنامج الاتجاه المعاكس، الموضوع "الاتفاقية الأمنية وواقع العملية السياسة في العراق"، (بتصرف). http://www.aljazeera.net/Channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٩٨٦٩٣ (التصفح في ١١ أبريل٢٠٠٩م)

[٣٢] قناة الجزيرة، برنامج الشاهد، الموضوع "مسار المصالحة في الجزائر" http://www.aljazeera.net/Channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٩٧٤٣٤ (التصفح في ٩ مايو٢٠٠٩م)

[٣٣] آل عمران، الآية ١١٠.

[٣٤] جماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (نتج)، ص١١٧١.

[٣٥] قناة الجزيرة، برنامج، المشهد العراقي، الموضوع "جدوى معارضة العملية السياسية في العراق" http://www.aljazeera.net/NR/exeres/FD٠٠٩٢C٠-٨٨٩D-٤٤F٦-٨٧CB-٠٦٠AED٧DFDDC.htm (التصفح في ٩ مايو٢٠٠٩م).

[٣٦] البقرة، الآية ٢٨.

[٣٧] النساء، الآية ٤١.

[٣٨] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (كيف، توصل)، ج١٢، ج١٥، ص٢٠٢، وص٣١٨.

[٣٩] قناة الجزيرة، برنامج، حوار مفتوح، الموضوع" محكمة الضمير العالمية لجرائم الحرب" http://aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٩١٢٩٠ (التصفح في ٥مايو٢٠٠٩م)

[٤٠] نوح، الآية ١٣.

[٤١] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (رجا، صبر، مع)، ج٥، وج٧، وج١٣، ص١٦٣، وص٢٧٦، وص١٤٤؛ وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (رجا، صبر، مع) ص٥٠٩، وص٧١٧، وص١١٤٢.

[٤٢] قناة الجزيرة، برنامج، حوار مفتوح، الموضوع "تداعيات الأزمة اللبنانية" http://aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٨٩٤٧٠ (التصفح في ٢٧مايو٢٠٠٩م)

[٤٣] قناة الجزيرة، برنامج، حوار مفتوح، الموضوع" حرس الثورة الإسلامية" http://aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٨٩١٣٨ (التصفح في ٢٧مايو٢٠٠٩م)

[٤٤] قناة الجزيرة، برنامج، حوار مفتوح، الموضوع " الأبعاد العقائدية والسياسية للأزمة اللبنانية" http://aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٩٦٤١٦ (التصفح في ٢٧مايو٢٠٠٩م)

[٤٥] ابن منظور، **لسان العرب**، مادة: (سيد)، ج٦، ص٤٢٣.

[٤٦] ابن منظور، **لسان العرب**، مادة: (فضل)، ج١٠، ص٢٨٠.

[٤٧] قناة الجزيرة، برنامج، الاتجاه المعاكس، الموضوع "الشرطة العربية" http://www.aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٨٧٦٦٥#L٢ (التصفح في ١٧مايو٢٠٠٩م)

[٤٨] نموذج ١٢.

[٤٩] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (خشش)، ج٤، ص٩٧.

[٥٠] جماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (خشش)، ص٣٩٦.

[٥١] الجوهري، اسماعيل بن حماد، **الصّحاح في اللغة**، تحقيق أميل بديع ومحمد نبيل، مادة: (صلب)، (بيروت: دار الكتب العلمية، ١٩٩٩م)، ج١، ص٢٤٥.

[٥٢] قناة الجزيرة، برنامج، أكثر من رأي، الموضوع "الاتحاد الأوروبي وفلسطين" http://www.aljazeera.net/NR/exeres/٥EBDA٦F٤-٩٣٥B-٤٢F٥-A٠B١-٠٣C٧C٠E٨٩٨٦٤#L١ (التصفح في ٣٠ مايو٢٠٠٩م)

[٥٣] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (أعطى، عقب)، ج٩، ص٢٧٥، وص٣٠٦؛ وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (أعطى، مجال، عقب)، ص٨٤٩، وص٢٨١، وص٨٥٢.

[٥٤] الرعد : الآية ٤١.

[٥٥] قناة الجزيرة، برنامج، حوار مفتوح، الموضوع" إهانة بوش" (التصفح في ٣يونيو٢٠٠٩م).
http://www.aljazeera.net/NR/exeres/٣٣B٠٦٨٠٣-٧٨٢B-٤٤٤B-B٩A٥-٠٣٨D١٣E٠F٥٣١.htm

[٥٦] ابن منظور، **لسان العرب**، مادة: (أخ، كرم)، ج١، وج١٢، ص٨٩، وص٧٥.

[٥٧] قناة الجزيرة، برنامج ما وراء الخبر، الموضوع" الإضراب العام في مصر"
FC٢٥AA٦E١D١A.htmhttp://www.aljazeera.net/NR/exeres/٢٤C٧٩٦٤B-٣٣٧A-٤C٨A-٩٨٤١-
(التصفح في ٣يونيو٢٠٠٩م)

[٥٨] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (عفو، عود)، ج٩، ص٢٩٤، وص٤٥٨.

[٥٩] قناة الجزيرة، برنامج، الأخبار، موضوع" مسؤول أممي في زيمبابوي وموغابي يتوعد المعارضة" (بتصرّف) http://www.aljazeera.net/News/archive/archive?ArchiveId=١٠٩٣١٧١ (التصفح في ٣يونيو٢٠٠٩م)

[٦٠] القلم، الآية ٣٠

[٦١] القرطبي، محمد بن أحمد، **الجامع لأحكام القرآن**، (بيروت: دار الفكر، ط١، ١٩٩٩م)، ج١٩، ص٥٥٢٤.

[٦٢] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (لوم، مثقال ذرة،)؛ وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (لوم، مثقال ذرة،)؛ والأنصاري، جمال الدين عبد الله ابن هشام، **أوضح المسالك إلى ألفية ابن مالك**، (بيروت: دار الكتب العلمية، ط٢، ٢٠٠٣م) ج٢، ص١٠١.

[٦٣] قناة الجزيرة، برنامج، الشريعة والحياة، موضوع" الدعوة بين الترغيب والترهيب" http://www.aljazeera.net/Channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٩٠٢٢١ (التصفح في ٤يونيو٢٠٠٩م)

[٦٤] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (خطأ)، ج٤، ص١٣٢؛ وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (خطأ)، ص٤٠٣.

[٦٥] قناة الجزيرة، برنامج، حوار مفتوح، الموضوع "رؤية الفنان للواقع السياسي في لبنان" http://aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٨٧٥٦٥ (التصفح في ٤يونيو٢٠٠٩م)

[٦٦] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (حدث، صدق)، ج٣، وج٧، ص٧٦، وص٣٠٧.

[٦٧] قناة الجزيرة، برنامج، حوار مفتوح، الموضوع "الثقافة والسياسة في العالم العربي" http://aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٨٩٩٦٠ (التصفح في ٧يونيو٢٠٠٩م).

[٦٨] وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (صرح، دع)، ص٧٢٩، وص١٢٩٩.

[٦٩] قناة الجزيرة، برنامج، حوار مفتوح، الموضوع "مؤتمر فلسطينيي أوروبا في الدانمارك" http://www.aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٩٥٧٩٨ (التصفح في ٧يونيو٢٠٠٩م).

[٧٠] قناة الجزيرة، برنامج، الاتجاه المعاكس، الموضوع "الشرطة العربية" http://www.aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٨٧٦٦٥#L٢ (التصفح في ٧يونيو٢٠٠٩م)

[٧١] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (أمانة)، ج١، ص٢٢٣؛ وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (أمانة)، ص١٠٩.

[٧٢] قناة الجزيرة، برنامج، حوار مفتوح، الموضوع" غزة تحت الحصار" http://aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١١٦٣٦٧٠ (التصفح في ٧يونيو٢٠٠٩م)

[٧٣] جماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (داهم)، ص٤٦٦.

[٧٤] قناة الجزيرة، برنامج، حوار مفتوح، الموضوع "مؤتمر فلسطينيي أوروبا في الدانمارك" http://aljazeera.net/channel/archive/archive?ArchiveId=١٠٩٥٧٩٨ (التصفح في ٩يونيو٢٠٠٩م)

[٧٥] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (فضل، اختصر)، ج١٠، ج٤، ص٢٨٠، و١٠٩.

[٧٦] قناة الجزيرة، برنامج، وجهات النظر، الموضوع" نحو تفكير سياسي جديد في الساحة الفلسطينية" ٢٠٠٨/٧/١٠م، http://www.aljazeera.net/NR/exeres/F٠B١١BD٨-ED٠٢-٤٢٤٥-B٥٤D-٨B١FAE٢FDEDF.htm

[٧٧] عبد الحسين رزوقي الجبوري، "السلوك الاجتماعي مفهومه وعناصره،" <http://www.tarbya.net/SpSections/ArticleDetailes.aspx?ArtId=٢٣٦&SecId=١٥> (التصفح في ٢١ يوليو ٢٠٠٨ م).

[٧٨] **الموسوعة العربية العالمية**، (الرياض: مؤسسة أعمال الموسوعة، ١٩٩٦م)، المجلد٩، ص٤١٢.

[٧٩] قناة الجزيرة، برنامج، وجهات النظر، الموضوع" عرب في عرب عطكم جرب" http://www.aljazeera.net/NR/exeres/٩BD٨٢F٦A-D٤D٤-٤CB٦-A٢٠F-٢٩C٣٧٠E٦٨٢D٤.htm (التصفح في ١٣ يونيو٢٠٠٩م)

[٨٠] ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، مادة: (بعد، فوض، فكرة، غلب، عجل، اتفق)، ج١، وج١١، وج٩، وج١٥، ص٤٤٢، وص٣٤٨، وص٣٠٧، وص٩٧، وص٦٣، وص٣٥٧؛ وجماعة من كبار اللغويين العرب، **المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميه**، مادة: (بعد، فوض، فكرة، غلب، عجل، اتفق)، ص١٦٥، وص٩٥٥، وص٩٤٧، وص٨٩٨، وص٨٢٣، وص١٣٢٣.