

المقطع 01

مبادئ و قواعد التحرير الإداري Principes et règles de la rédaction administrative

يقصد بالتحرير الإداري عملية إنشاء أو كتابة مختلف المراسلات و الوثائق و النصوص الإدارية وفق صيغ و مواصفات خصوصية تستجيب لمقتضيات نابعة من طبيعة النشاط الإداري و من نوعية الروابط بين مختلف الوحدات و المستويات الإدارية و كذا علاقات هذه الأخيرة بالمعاملين الخارجيين.

هذه الوثائق و المحررات من الكثرة و التنوّع بحيث يصعب حصرها جمّعا، و تتبّعها استخدامات العدّيد منها باختلاف الجهات الإدارية المعنية، غير أنّ هناك عددا من الوثائق الواسعة الاستعمال في شتى الإدارات و المرافق كالمراسلات و التقارير و المحاضر و غيرها.

الميزة المشتركة لهذه المحررات جميعها تتمثل في كونها تعتمد صيغة و شكلاً متميّزين، يعبّر عن هذه الصيغة بالأسلوب الإداري، و هو أسلوب يتسم بمواصفات خصوصية تهدف إلى تحقيق عدد من الأغراض الأساسية كالدقّة و الوضوح و التجدد و الموضوعية و المشروعية و غيرها، أما الشكل فيهدف إلى إضفاء صفة الرسمية على اعتبار أن هذه الوثائق تترتب عليها آثار و التزامات قانونية مختلفة.

هذه الاعتبارات تستوجب حيازة المحرّر لعدد من المؤهلات و الكفاءات التي تمكنه من تحرير وثائقه و مراسلاته بما يفي بالغرض من هذه المحررات على أحسن وجه ممكن.

و عليه سيتناول المقطع الأول من دروس التحرير الإداري المحاور الفرعية التالية:

- أنواع المحررات الإدارية؛
- المركّزات الأساسية للتحرير الإداري؛
- خصائص الأسلوب الإداري.

1) أنواع المحررات الإدارية:

يعتمد النشاط الإداري – لاسيما في المؤسسات و الإدارات العمومية – على الوسائل الكتابية، كما أشرنا سالفا، و من ثم فإن الكتابة تجسّد و تعكس مختلف أنواع الأنشطة التي تتجزّأها الإدارات و القرارات التي تتحذّرها.

و تكمن أهمية الكتابة في إمكانية توثيق العمليات الإدارية و الحفاظ على آثار يتّسّنى استخدامها عند الحاجة كوسائل إثبات قانونية أو كأسس مرجعية للنشاط الإداري، و المقوله الشهيرة في هذا السياق: "الكلام زائل و الكتابة باقية" *Les paroles s'envolent, les écrits restent* توضح هذه الحقيقة و تنسّدّها.

و على هذا الأساس فإن أي نشاط إداري يتطلب بالضرورة دعامة كتابية، سواء تعلق الأمر باجتماع عمل، أو معاينة حدث، أو اتخاذ قرار، أو الاتصال بجهة ما...إلخ، هذه الأنشطة و غيرها تتجسد أو تصاغ في وثائق رسمية، تسجل و تحفظ طبقا للتنظيم المعمول به في الإدارات و المؤسسات العمومية.

هذا و نظرا لتنوع الأنشطة الإدارية و تنويعها فإن المحررات تتعدد و تتنوع تبعا لذلك، غير أن تصنيف هذه الوثائق تعرّضه صعوبات جمة⁽¹⁾، و تجاوزا لهذه العقبات ارتأينا — لأغراض بيداغوجية — اعتماد تصنيف مبسط على النحو التالي:

- المراسلات الإدارية (الرسائل، البرقيات، الدعوات، الاستدعاءات، جداول الإرسال...);

- الوثائق الإدارية (التقارير، المحاضر، عروض حال، المذكرات...);

- النصوص الإدارية، و هذه تتّقسم بدورها إلى قسمين:

• النصوص التنظيمية (المراسيم، القرارات، المقررات...);

• و النصوص التفسيرية (المناشير، التعليمات، المذكرات التوجيهية...).

1-1- المراسلات الإدارية

المراسلة هي الأداة المستخدمة للتواصل أو ربط علاقات بين الإدارة و أشخاص آخرين طبيعيين أو اعتباريين، أو للاتصال مع المصالح الإدارية الأخرى.

و المراسلة قد تكون كتابية، في شكل رسائل بريدية، رسائل إلكترونية، برقيات، جداول إرسال، تلكس...، و قد تكون شفوية: مكالمة هاتفية، محادثة مباشرة، إلخ...

و تمثل الرسالة أهم وثيقة إدارية نظرا لسعة استعمالها و تعدد مجالات استخدامها.

و الرسائل الإدارية نوعان: رسائل مصلحية يتم تبادلها بين مختلف المصالح الإدارية، و رسائل شخصية توجه إلى الأشخاص، سواء تعلق الأمر بمستخدمي الإدارة أو بالمعاملين الخارجيين.

¹ صنف الدليل الوظيفي الصادر عن المجلس الأعلى للغة العربية الوثائق الإدارية كالتالي:

-1 المراسلات؛

-2 الوثائق الإدارية (غير الرسالة)؛

-3 الوثائق ذات الطابع التنظيمي؛

-4 الوثائق ذات الطابع التفسيري.

يراجع: المجلس الأعلى للغة العربية: دليل وظيفي في إدارة الموارد البشرية (مصطلحات و نماذج)، منشورات المجلس، 2006، ص. 121. و هناك تصنيفات أخرى مختلفة لا يتسع المجال لذكرها جمّعا، و لمزيد من التفاصيل يرجى مراجعة كتاب:

Correspondance et Rédaction administratives, éd Armand Colin, 1980, pp. 97-163.

1-2- الوثائق الإدارية

تستعمل الإدارة عددا من الوثائق لأغراض شتى: إما لتبليغ معلومات أو معاينة أحداث أو إثبات وقائع ...، و تتمثل هذه الوثائق بالخصوص في التقرير و المحضر و عرض الحال و المذكرة.

و تجدر الإشارة في هذا السياق إلى أن الأنشطة الإدارية جميعها توثق بموجب أحد أو بعض الوثائق المذكورة، لذلك تكتسي هذه الأخيرة أهمية كبيرة في حياة الإدارة و في سير أنشطتها المختلفة.

1-3- النصوص الإدارية (التنظيمية و التفسيرية)

يقوم نشاط الإدارة العمومية على المستويين المركزي (الوزارات) و المحلي (الجماعات المحلية) و كذا المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري أو ذات الطابع العلمي و الثقافي و المهني، على اتخاذ قرارات في شكل نصوص تنظيمية أو تنفيذية، في إطار المنظومة التشريعية السارية (القوانين و الأوامر).

يضاف إلى ذلك نوع آخر من النصوص ذات الغرض التفسيري للتدابير و الأحكام الواردة في النصوص المعيارية، و تهدف هذه النصوص التفسيرية أساسا إلى توحيد فهم النصوص التشريعية و التنظيمية و توضيح طرق و أساليب تنفيذها، و يأتي على رأس النصوص التفسيرية المناشير و المذكرات التوجيهية.

2) المركبات الأساسية للتحرير الإداري

يقصد بالمركبات الأساسية للتحرير الإداري مجموع الضوابط و المتطلبات الواجب مراعاتها من أجل أداء عملية التحرير بطريقة صحيحة و فعالة، لأن الاتصال بين الجهات الإدارية المختلفة أو بين الإدارة و المتعاملين معها ليس كأي اتصال آخر بحكم الطبيعة القانونية لهذه الهيئات من جهة، و التزامات التحفظ و الشرعية التي تحكم علاقاتها بغيرها من الأشخاص (الطبيعيين أو الاعتباريين) من جهة ثانية.

و عليه فإن التحرير الإداري يتطلب مراعاة عدد من الضوابط أهمها: الضوابط الشكلية، و الضوابط القانونية و أخيرا الضوابط اللغوية.

2-1- الضوابط الشكلية

تصاغ مختلف الوثائق و النصوص الإدارية في قوالب خصوصية تضفي عليها الصفة الرسمية و تحدد هويتها الإدارية، فسواء تعلق الأمر بالمراسلات أو الوثائق أو النصوص فإنها جميعا تحرر في أشكال متميزة.

هذه الشكلية تبرز مصدر الوثيقة، طبعتها، وجهتها، مرجعيتها، و غيرها من العناصر الضرورية و الالزامية لإضفاء الصبغة الرسمية على الوثيقة، و التي تدرج ضمن الإطار القانوني و التنظيمي المسير للنشاط الإداري، و سنأتي على ذكر هذه العناصر الشكلية بالتفصيل عند تناول كل نوع من الوثائق على حده نظرا لتباعين شكليات كل وثيقة و تميزها عن الوثائق الأخرى.

2- الضوابط و المتطلبات القانونية

تشكل المحرّرات الإدارية دعائم أساسية للنشاط الإداري، و وسائل تستعملها الإدراة لإنجاز مهامها، و عليه يتوجّب على المحرر امتثال الإطار القانوني المحدد و المنظم لهذه الأنشطة، فسواء تعلق الأمر بالمراسلات الإدارية أو بباقي النصوص و الوثائق، فإن التحرير الإداري يراعي مضامين النصوص التشريعية و التنظيمية المتعلقة بالشأن موضوع المراسلة أو الوثيقة.

إن حجية الوثيقة الإدارية و ما يترتب عليها من آثار و التزامات قانونية، و توخياً لمبدأ المشروعية التي يجب أن تتحلى بها كل التصرفات الإدارية، يفرضان على المحرر الإداري الحرص التام على مطابقة محرراته للنصوص القانونية السارية، دفعاً لأي عيب شكلي أو موضوعي قد يعترى هذه المحرّرات.

إن الوثيقة الإدارية تتضمن عدداً من العناصر تعكس طبيعة الوثيقة و هوية الجهة الإدارية المصدرة لها، هذه العناصر لا تتحدد اعتباطاً بل تستند إلى النصوص المنظمة للهيكل و للأنشطة الإدارية المعنية بمضمون الوثيقة.

كل هذه الاعتبارات تقضي إلّاماً بحد أدنى من المعارف القانونية التي من شأنها أن تمكن المحرر من إنجاز مهمته على أحسن وجه، لاسيما فيما يتعلق بالمبادئ العامة للقانون، مبدأ تدرج النصوص، مبدأ التدرج الإداري...و غيرها مما سنشير إليه في ثنايا الدروس الخاصة بمختلف الوثائق و النصوص الإدارية.

2- الضوابط و المتطلبات اللغوية

يتطلب التحرير الإداري قدرًا كبيراً من الدقة و الوضوح تجنبًا لالتباسات الدلالية التي تؤدي حتماً إلى سوء الفهم و تبّابن التأويلات، لذلك ينبغي على المحرر الحرص على الكتابة الصحيحة و الفصيحة و البعيدة عن كل ما يشين التراكيب اللغوية أو يعيق الإبارة عن المعاني المقصودة كالإعراب أو بناء الجملة أو دلالات الصيغة الصرفية أو غيرها.

و السبيل إلى تحقيق هذه الغاية هو تمكين المحرر من حيازة قدرات لغوية متنوعة (مفردات- تراكيب- مترادفات... إلخ) تجعله يُعبّر تعبيراً صحيحاً عما يقصد تبليغه أو تدوينه، لذلك ينصح أهل الاختصاص أن "يكون أسلوب (المحرر) بسيطاً: فلا حاجة إلى تتميّق العبارة و النّائق في التركيب، إنما المهم هو إيضاح المعنى و إيصاله إلى ذهن القارئ بسهولة و يسر خالياً من الصناعة اللفظية و التكّلّف، مع المحافظة على قواعد اللغة و روابطها" ⁽²⁾.

و يندرج ضمن هذه الضوابط مراعاة الاستعمال الصحيح و المنضبط للمصطلحات، لاسيما المصطلحات القانونية و الإدارية، توخيًا للدقة و الوضوح، و في هذا الصدد ننصح المتكلّمين بالاطلاع على المفاهيم و المصطلحات القانونية و الإدارية باللجوء إلى المعاجم و القواميس المتخصصة.

² على رضا: *الإنشاء الواضح*، دار الشرق العربي، الطبعة السابعة، ص. 8.

3) خصائص الأسلوب الإداري

تتطلب قابلية القراءة السليمة *La lisibilité correcte* للمرارات الإدارية توفر قدر كبير من الوضوح و الدقة في المعاني و البساطة في التراكيب اللغوية، مما يفرض على المحرر الاعتناء بالأسلوب و الحرص على الكتابة بشكل متميز، يبرز طبيعة و هوية الهيئة الإدارية مصدر الوثيقة، و الشخصية الوظيفية لمحرر الوثيقة.

غير أن مسألة انفراد الإدراة بأسلوب خاص و متميز تثير بعض الإشكالات لدى عدد من المختصين ممن يرون أن المرارات الإدارية لا ينبغي أن تتميز بأي أسلوب خاص بل يتوجب على الإداريين استعمال لغة بسيطة و مفهومة من قبل الجميع، و من ثم يجزم جاك غاندونان *Gandouin J.* أن لا وجود لأي أسلوب إداري⁽³⁾ معارضا بذلك العديد ممن يصررون على ضرورة و أهمية هذا التميز، لاسيما ديفرنزي الذي بالغ كثيرا بادعائه أن للادراة لغتها الخاصة⁽⁴⁾.

و حتى لا نخوض طويلا في مرتزقات و مبررات كل فريق، نؤكد أن التحرير الإداري يتميز ضرورة بعدد من الموصفات، و يخضع لمجموعة من القواعد، تؤهله لتحقيق غاياته على أوسع نطاق ممكن، هذه الموصفات و القواعد تشكل ما يصطلح عليه "الأسلوب الإداري".

و يقصد بالأسلوب طريقة الإنشاء و اختيار الألفاظ و تأليفها للتعبير عن المعاني قصد الإفصاح، و هناك أنواع كثيرة من الأساليب: الأسلوب الأدبي، و الأسلوب العلمي، و الأسلوب الصحفي، الأسلوب الإداري، و غيرها...

و يتميز الأسلوب الإداري عن الأساليب الأخرى بعدد من الموصفات الخصوصية، نستعرض أهمها فيما يلي بإيجاز:

1-3- الم موضوعية

يتوجب على المحرر الإداري، حفاظا على مصداقية الإدراة العمومية و حرصا على تحقيق المصلحة العامة، تجنب الانقياد إلى المؤثرات الذاتية أو الخارجية و التجرد من الأحكام المسبقة أو الانحياز لجهة معينة.

و تتعكس هذه الم موضوعية على أسلوب الخطاب الإداري الذي ينبغي أن يترفع عن الصبغ العاطفية أو العبارات الانفعالية، و كل ما من شأنه أن يخل بمبدأ التجرد و الحياد، و يستحسن في هذا السياق استعمال أفعال مبنية للمجهول، و لغة خطاب تتسم بالتناسق و تبرز الصفة الوظيفية للمحرر لا صفتة الشخصية.

و من مقتضيات الم موضوعية أيضا نقل الواقع أو سرد الأحداث على حقيقتها، أي كما حدث فعليا، و تجنب أي محاولة لتوجيهها وجهة ذاتية أو التأثير على القارئ بغية تكريس دلالات و أفكار معينة.

Gandouin J., *Correspondance et rédaction administratives*, éd. Armand Colin, 1980, p. 84. ³

Vacher-Desvernais J., *Remarques sur la langue administrative*, Service public et bon langage N° 2, avril 1968. ⁴

2-3- الدقة

يقصد بالدقة انتقاء الألفاظ و صيغ تجنب القارئ الوقوع في مزالق الالتباس الدلالي و سوء التأويل، و ذلك بالحرص على اختيار المفردات و العبارات التي تفيد المعاني المقصودة بدقة متناهية و تعبر عن الحدث أو الواقعة بشكل مباشر.

وعليه يتوجب على المحرر التدقير في الصياغة الإدارية، بحيث يختار من الكلمات أدقها للتعبير عن المعنى الذي يجول في ذهنه، و يتتجنب الصيغ التي تؤدي إلى تشويه المعاني أو تعيق استيعابها بسهولة و يسر.

3-3- البساطة والوضوح

المحeras الإدارية هي وثائق موجهة إلى فئات مختلفة و متفاوتة من حيث المستويات العلمية و المعرفية، و حتى تكون هذه المحرeras مفهومة و واضحة للجميع ينبغي على المحرر استخدام أسلوب بسيط و واضح.

و ترتكز هذه البساطة على استخدام المفردات المتداولة بكثرة في الحياة الإدارية و التي يستطيع القارئ استيعاب مدلولاتها بسرعة و بدون عناء، و تقصير العبارات بما يسمح بقراءتها بسهولة و يسر، و تجنب التكرار و التكلف و الصيغ الطويلة و الغامضة.

3-4- الإيجاز

يقصد بالإيجاز التعبير عن الفكرة أو الأفكار التي يشتمل عليها موضوع المحرeras الإدارية بأقل ما يمكن من الألفاظ و العبارات، و تجنب تحمل الوثيقة مواضيع متعددة أو غير متجانسة، و كذلك الحرص على خلو التحرير من الحشو و التطويل غير اللازم.

3-5- احترام السلم الإداري أو التدرج الوظيفي

السلسل الإداري أو التدرج الوظيفي هو التنظيم الهرمي السائد في الإدارات و المؤسسات، و الذي يحدد للأفراد مجموعة من القواعد الهيكلية المهدفة إلى فرض الانضباط و الاحترام و امتثال المرؤوسين لأوامر رؤسائهم الإداريين على شتى المستويات التدرجية من أسفل الهرم إلى القمة.

و من مقتضيات احترام السلم الإداري مراعاة مبدأ الأولويات الرئيسية، إذ لا يحق للمرؤوس الكتابة إلى رئيسه الأعلى في السلم الإداري دون إشعار الرئيس الإداري المباشر.

و الأسلوب الإداري يعكس هذا التدرج و يبرزه من خلال استعمال تعبير و صيغ خاصة تحترم الفوارق التسلسلية، بحيث لا يخاطب المحرر رئيسه كما يخاطب مرؤوسه أو نظرائه، بل ينتقي لكل جهة أسلوباً خاصاً و عبارات مناسبة.

الرئيس : يلفت الانتباه، يشير ، ينهي إلى علم ، يدعوه ، يلزم، يفرض ، يشيد، يولي أهمية كبرى، يرجو السهر على، يرجو من مرؤوسه بأن يتفضل ...de vouloir bien

المرؤوس : يعرض، يرجو، يشكر، يقترح على رئيسه، يفيد، يوافي، يرسل ، يقدم، يرجو من رئيسه بأن يقبل التفضل de bien vouloir ، و يرجو من رئيسه بأن يتقبل عبارات الاحترام والإخلاص...

3- المجاملة

يقصد بالمجاملة استعمال عبارات يراعى من خلالها احترام مشاعر المخاطبين و تجنب استعمال العبارات المحرقة أو المضايقة، و تتجلى هذه المجاملة بالخصوص في استعمال صيغ خاصة عند الرد على طلبات المواطنين أو المستخدمين، حيث يتوجب على المحرر التحلي باللباقة و انتقاء العبارات الإيجابية التي ترك باب الأمل مفتوحا في حس المخاطب.

و من مقتضيات المجاملة استعمال الصيغ التشريفية (يشرفني، لي الشرف...) عند افتتاح المراسلات، و العبارات المذهبة (يسريني، يؤسفني...) للرد على الطلبات بالقبول أو الرفض.

4- شروط التحرير الفعال

تتطلب جودة الترجمة المحرر بجملة من الشروط الموضوعية خلال مختلف مراحل عملية التحرير، نوجزها فيما يلي:

1- أثناء مرحلة التحضير

يتطلب التحضير الجيد للتحرير الإداري معرفة تامة بالموضوع، إعداد مخطط العمل واستعمال المسودة:

- **معرفة الموضوع و تحديد الهدف**: ينبغي على المحرر الإداري أن يكون على علم تام بموضوع الوثيقة المزمع تحريرها و دراية كاملة بكل ما يتعلق بهذا الموضوع من الناحية الإدارية، القانونية، التقنية...و غيرها، و من ثم يتوجب على المحرر أن:

* يجمع كل المعلومات والمعطيات الخاصة بالموضوع، بواسطة الدراسات، التحقيقات، الاستشارات...

* يحدد الهدف الجوهري و الأهداف الفرعية من تحرير الوثيقة.

- **إعداد مخطط التحرير:** قبل الشروع في صياغة نص الوثيقة يتوجب على المحرر الإداري وضع خطة عمل بغرض تنظيم و ترتيب الأفكار و المعلومات، و تسهيل عملية الصياغة التقنية بما يضمن فهمها من قبل القارئ و تحقيقها للهدف المنشود.

- **استخدام المسودة قبل إنجاز التحرير النهائي:** يساعد استخدام المسودة على تفادي الكثير من الأخطاء و الهفوات التي من شأنها أن تشوّب الكتابة في الولهة الأولى، و عليه ينبغي على المحرر قراءة المسودة أكثر من مرة، و يستحسن أن تكون القراءات في أوقات متباينة نسبياً، ثم إدخال التعديلات اللازمة.

إن القراءة المتأنيّة للمسودة تسمح بإضافة أفكار تكون قد غابت عن الذهن أثناء التحرير، تصحّح أخطاء لغوية، و إعادة ترتيب الفقرات وفق التسلسل المنطقي للأفكار الواردة في نص الوثيقة.

4-2- أثناء مرحلة الصياغة

يتحرى المحرر، خلال هذه المرحلة، الضوابط اللغوية المتمثلة في الاستخدام الدقيق للمصطلحات و المفاهيم، وضوح المعاني و ترابطها، سلامة الأسلوب من العبارات الركيكة و الألفاظ المكررة و الأخطاء النحوية و الصرفية، و حسن استخدام علامات الوقف و الترقيم.

التزام هذه العناصر من شأنه أن يساهم في تحقيق كتابة نصوص صحيحة المبني و واضحة المعنى و مؤدية لغرض من تحريرها بفعالية كبيرة.

و فيما يلي بيان موجز لعلامات الوقف في اللغة العربية، و هي عبارة عن إشارات توضع بين أجزاء الكلام المكتوب لتمييز بعضه عن بعض تسهيلاً لفهم و الاستيعاب:

الفاصلة (،): سكوت القارئ سكوتاً قصيراً لتمييز بعض أجزاء الكلام عن بعض، و تستعمل على هذا النحو:

أ- تستعمل بين الجمل القصيرة المترابطة المعاني التي يتكون من مجموعها كلام تام. مثلاً: قمت بتحليل الموضوع، و قدمته إلى رئيس التحرير، أخذه مني و لم ينشره.

ب- كما تكون بين المفردات التي تفصل مجملًا.

مثل: فليس بيبي و بينك إلا كتاب الله، و سنة رسوله، و وصايا الصحابة الراشدين.

فاكهة الصيف كثيرة منها: العنب، البطيخ، و الرمان، و التفاح.

ت- بين أنواع الشيء و أقسامه. مثل: فصول السنة أربعة: الربيع، الصيف، الخريف، و الشتاء.

ث- بعد لفظ للمنادي. مثل: يا بني، قم للصلوة.

الفاصلة المنقوطة (؛): الغرض منها لتمييز بين الجمل الطويلة، و سكتة القارئ هنا أطول من سكتته في الفاصلة بحيث يتمكن من التنفس، و تستعمل هكذا:

أ- الإسلام ليس دين تباغض و تناقر؛ و لكنه دين محبة و وئام.

ب- بين جملتين تكون الثانية منها سببا في حدوث الأولى.
مثل: نالت فاطمة جائزة، لأنها تفوقت على رفيقاتها.

النقطة (.): الغرض منها سكوت القارئ سكتة أطول من الفاصلة المنقوطة. إشعار بنهاية جملة أو جمل و إتمام معناها. و توضع في نهاية كل جملة مفيدة، و استقلت عما بعدها. مثل: - الخبر مفرح. - في الثاني السلام، و في العجلة النذامة.

النقطتان (:): أ- توضعان بعد القول، مثل: قال المدير: التزموا باحترام الوقت.

ب- كما توضعان بين المجمل و ما يفصله.

مثل: شهور السنة اثنا عشر شهرا: يناير، فبراير، مارس، أبريل، ماي ... الخ.

النقطة الثلاث (...): توضع بعد كلام أخذ من كلام آخر، و حذف باقي الكلام، فتوضع للدلالة على الكلام المحذوف.

مثل: تقرير عدد ... بتاريخ ...

علامة الاستفهام (?): تكون في نهاية الجملة الاستفهامية. و في آخر الاستفهام الذي هو طلب للعلم بشيء لم يكن معلوما من قبل. مثل: هل قمتم بإنجاز كل المهام ؟

علامة التعجب (!): توضع في نهاية الكلام الذي يحمل معنى الدهشة أو الاستغراب أو التأثر من شيء معين.

مثل: عجب لما تقول !

و قد تجتمع مع علامة الاستفهام إذا كان يحمل معنى التعجب و سبق في صورة استفهام أيضا.

مثل: كيف تعنفي و المذنب غيري ؟!

الشرطية (-): تسمى أيضا العارضة، توضع بعد العدد في أول سطر، أو حالة حوار، أو تحديد عناصر و محاور موضوع أو فروعه.

.....-2-1- مثال: 1-2

جدول الأعمال يحتوي على النقط التالية:

.....-
.....-
.....-

الشرطتان (--): تسميان أيضا بالعارضتين، توضع بينهما الجمل الاعترافية ففصل ما قبل الشرطة الأولى بما بعد الشرطة الثانية. مثل: هذه شكاوى - يا سيدى - أرفعها إليك.