

أهمية اللغة عند متخذ القرار وتأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي

أ.مهمل بن علي

المركز الجامعي أحمد زبانة غليزان

mehamlidz@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2016/10/15 تاريخ القبول: 2016/12/17

الملخص:

يدرك القائد الإداري الناجح مدى أهمية اللغة في معظم اتصالاته وحتى القرارات التي يتخذها، فهي جوهر العملية الاتصالية، لأنها تبرز مدى قوة المتحدث في إحداث التأثير، وتجسيد التغيير، لهذا يتوجب على القيادة الناجحة أن تعرف كل الطرق والوسائل الاتصالية الفعالة التي يتم من خلالها إيصال المعلومة الواضحة والمناسبة في الوقت المناسب، وبالشكل المناسب أيضا، لأن الحديث عن أي خطاب ناجح، هو الحديث عن لغة واضحة وسليمة لها تأثيرها على المتلقي، ضمن إطار جملة من الأنساق والأنظمة والتصورات والمقتربات المتشابكة فيما بينها، جوهرها الرسالة الاتصالية، وهذا ما يقصد به بالتداولية، بوصفها مبحثا لسانيا يدرس كل ما له علاقة باللغة، فهي ذلك العلم الذي يدرس الأفكار والمعاني والألفاظ والرموز والإشارات وغيرها، كما يهتم بعلاقة اللغة بمستعملها من أجل إرساء لغة الحوار، فاللغة إذن هي جوهر حقيقي في أي عملية اتصالية، وما تحدثه من تأثير على عملية اتخاذ القرار داخل أي تنظيم مهما كان شكله أو طبيعته عمله.

Abstract:

Successful administrative leader is aware of the importance of language in most of his contacts, and even the decision- making. It consists the essence of resolvability process because it highlights the strength of the speaker and his ability to make a change. So, must successful leadership should know all the ways and means of effective resolvability by which the delivery of information is clear and appropriate in a timely manner, and properly too. Any successful speech requires clarity and sound language because it has impacts on the receiver within the framework of a number of formats, systems, perceptions and approaches interlocking with each other,

essentially resolvability message. In this sense, Deliberative message is seen as a linguistic field of research which studies all aspects related to language. Besides, it is a branch of linguistics which deals with the ideas and meanings of words, symbols, signs, etc., Also, it is more interested in the relationship of language and its users in order to establish the language of dialogue. Language is, therefore, the real essence of any communication process, and the impacts it makes on our decision- making process within any organization despite its form, or nature, or work.

الكلمات المفتاحية: اللغة، التواصل، اتخاذ القرار، اتخاذ القرار، الأداء الوظيفي.

مقدمة:

تركز العديد من الدراسات والبحوث المهمة بعلم الإدارة والعلوم الإنسانية بصفة عامة، على مدى أهمية اتخاذ القرار الفعال داخل أي مؤسسة، لما له من أهمية قصوى في تطور الإدارة وإصلاحها، فكيفية اتخاذ القرار بالشكل المناسب يضمن لهذه المؤسسات المستوى الأعلى من الكفاءة والفعالية، حتى تستطيع هذه الأخيرة ضمان بقائها، واستمراريتها، مما يستدعي مجال أكبر من المسؤولية على عاتق القيادة الإدارية، من أجل اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وبالشكل المناسب.

أصبح الاهتمام بترشيد وتفعيل عملية اتخاذ القرارات هو نفسه الاهتمام بتنمية العملية الإدارية، وبالتالي الوصول إلى الحد الأعلى من مستوى تحقيق فعالية الأداء الوظيفي، والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى قدرة القيادة الإدارية على مساندة هذه العملية الجوهرية بكل مهارة ومسؤولية، فحينما نتحدث عن المهارة، فإننا نشير مباشرة إلى مجموعة الفواعل السلوكية واللغوية والفكرية التي تساعد اتخاذ القرار على تحقيق الأهداف المطلوبة منه، وما يهمننا في هذه الدراسة ذلك الجانب اللغوي في عملية التواصل بين الرئيس والمرؤوس، جوهره لغة الخطاب عند اتخاذ القرار.

تعتبر اللغة الأساس الحقيقي والواقعي لكل عملية اتصالية، تعبر عن تلك المنظومة التفاعلية من الأفكار والآراء والاتجاهات السياسية والثقافية والاجتماعية والفكرية

والإيديولوجية، من أجل تحقيق أهداف معينة، ضمن إطار جملة من الأنظمة و الأنساق والتصورات والمقتربات المتشابكة فيما بينها، جوهرها الرسالة الاتصالية وما تحدثه من تأثير سواء كان إيجابيا أو سلبيا على المتلقي، وهو ما يعرف التغذية الرجعية السلبية أو الإيجابية أو حتى المحايدة، فكل هذه التفاعلات تؤثر إما سلبا أو إيجابا على عملية اتخاذ القرار داخل أي تنظيم مهما كان شكله أو طبيعته عمله.

مما سبق ذكره نطرح الإشكالية التالية:

فيما تكمن أهمية اللغة عند اتخاذ القرار؟ وما تأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة؟.

وللإجابة على هذه الإشكالية، سنقوم بدراسة المحورين التاليين:

المحور الأول: الإطار النظري لمفهوم اللغة عند اتخاذ القرار والأداء الوظيفي.

المحور الثاني: أهمية اللغة عند اتخاذ القرار، وعلاقتها بالأداء الوظيفي.

المحور الأول: الإطار النظري لمفهوم اللغة عند اتخاذ القرار والأداء الوظيفي:

يعكس الأداء الوظيفي مجموعة الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، كما تعتبر درجة نجاح كل عامل في الوصول إلى هذه الغاية مهمة في تحديد فعالية المنظمة، ولا يتأتى ذلك إلا بوجود نظام تفاعلي فعال جوهره استخدام اللغة الواضحة، يعكس مدى قدرة القيادة الإدارية على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وباللغة المناسبة، لأنه من مسؤولية اتخاذ القرار صياغة الإتصال والتعبير عنه بطريقة مفهومة، سواء كان ذلك بالكتابة أو الكلام والتخاطب، ويتحقق ذلك باستخدام الألفاظ ذات اللغة البسيطة والمفهومة لدى الرؤساء والمرؤوسين والزملاء، ويؤدي تطبيق هذا المبدأ إلى التغلب على كثير من العقبات والحواجز كالتعبير السيئ عن الرسالة، والأخطاء الناجمة عن الصياغة والنقل وعدم وضوح عناصرها والحاجة إلى توضيحها.

أولاً: مفهوم اللغة عند متخذ القرار:

1. تعريف اللغة: اختلف العلماء في تعريف اللغة ومفهومها، وليس هناك اتفاق شامل على مفهوم محدّد للغة، فقد عرفها الباحث الأمريكي في علوم اللغة والأنثروبولوجيا إدوارد ساپير Edward Sapir:

(Language is purely human and non-instinctive method of communicating ideas, emotions and desires by means of voluntarily produced symbols)

حيث اهتم اللغوي إدوارد ساپير بالحديث عن اللغة، من حيث تعريفها وطبيعتها، في كتابه (Language)، وترجم هذا التعريف الدكتور محمود السعران، بأن اللغة هي وسيلة إنسانية خالصة، وغير غريزية إطلاقاً لتوصيل الأفكار، والانفعالات والرغبات عن طريق نظام من الرموز، التي تصدر بطريقة إرادية (ياقوت: 1991، ص15)

كما اشترط اللغوي الأمريكي ساپير أن يكون الكلام بوساطة رموز صوتية، ويعني بذلك أن تلك الأصوات التي تطرق أذاننا على شكل كلمة، أي إشارة مسموعة، ترمز بمجرد التقاط الأذن لها إلى نتيجة ما من نتائج التجربة الحسية أو النفسية معروفة لدى القائل والسامع، لا لشيء إلا لأتهما إصطلاحاً على أن يعطيها تلك الدلالة (ياقوت: 1991، ص20).

تعريف ابن جني: باب القول على اللغة وما هي: أما حدها فإنها أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم.

يقول الدكتور محمود فهدى حجازي: (وهذا التعريف دقيق، ويتفق في جوهره مع عناصر تعرف اللغة عند الباحثين المعاصرين، فهو يؤكد الطبيعة الصوتية للرموز اللغوية، ويبين أيضاً أن وظيفتها الاجتماعية في التعبير ونقل الأفكار في إطار البيئة

اللغوية، ويذكر كذلك أنها تؤدي وظيفتها في مجتمع بعينه، فلكل قوم لغتهم) (عكاشة: 2005، ص 39).

إن التحليل البنيوي للغة ترك مجالاً واسعاً وفضاءً خصباً لدراسة الخطاب من مستويات عديدة: (المستوى الصوتي، المستوى التركيبي، المستوى الصرفي، المستوى الدلالي، المستوى المعجمي، وحتى المستوى البلاغي (يوسف: 2016).

نستخلص في ضوء ما سبق ذكره أن اللغة هي ذلك التفاعل الذي يشمل كل العناصر المرتبطة بالمعنى من خلال مجموعة من الرموز التي نستطيع من خلالها نقل الأفكار والمعاني والاتجاهات وغيرها، لها وظائف اجتماعية وتفاعلية مختلفة، تهدف إلى تحقيق غايات معينة.

2. تعريف الاتصال:

تعددت المفاهيم والتعاريف التي نسبت للاتصال، وانحصرت في زوايا أو جوانب محددة، وبالتالي فإنه من الصعب إيجاد تعريف موحد وشامل للاتصال الداخلي، يعرفه Alvin Dod : الاتصال الداخلي هو نقل البيانات والمعلومات اللازمة من وإلى الإدارة والمؤسسات والمهتمين إجمالاً" (بوغازي: 2012)

أما Dr Murphy: فيعرفه بأنه "أساس كل تنظيم ناجح، وأن التحكم فيه يساعد كافة أعضاء المؤسسة في أعمالهم، وكل رئيس يفشل في إعطاء المعلومات المناسبة أو تلقيها هو رئيس فاشل" (Chantal Russenault et Pretet, 1996, p25)

كما تعرفه الجمعية الفرنسية كالأتي: "الاتصال الداخلي هو مجموع المبادئ والتطبيقات التي تهدف إلى: تشجيع سلوك الاستماع، تسهيل تمرير ونشر المعلومات، تسهيل العمل الجماعي المشترك وترقية قيم المؤسسة من أجل تحسين الفعالية الفردية و الجماعية فيها" (Bonen et Henriet, 1998, p15) .

كما أن الاتصال داخل إطار المنظمة يعرف بالاتصال التنظيمي وهو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر، وذلك لتبادل المعلومات، الآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات. (بوعباش: 1992).

يرتبط مفهوم الاتصال بصفة عامة بمفهوم الخطاب، الذي يشير إلى ذلك النظام الفكري الذي يتضمن منظومة من المفاهيم والمقولات النظرية حول جانب معين من الواقع الاجتماعي بغية تملكه معرفياً، ومن ثمة يفهم منطقته الداخلي، وذلك عن طريق: عملية فكرية محددة، تنظم بناء المفاهيم والمقولات بشكل استدلالي، بحكم الضرورة المنطقية التي تصاحب عملية إنتاج المفاهيم (حليم: 2007)، كما يهدف الخطاب إلى فك شفرة النص بالتعرف على ما وراءه من افتراضات أو ميول فكرية أو مفاهيم؛ فتحليل الخطاب عبارة عن محاولة للتعرف على الرسائل التي يود النص أن يرسلها، ويضعها في سياقها التاريخي والاجتماعي، وهو يضم في داخله هدف أو أكثر، وله مرجعية أو مرجعيات وله مصادر يشتق منها مواقفه وتوجهاته. (زايد: 2007، ص21).

يتمظهر مصطلح الخطاب من خلال الفصل بين: (حليم: 2007) اللغة بوصفها مفهوماً مجرداً، أو هي نظام متجانس في الوقت نفسه، وبين اللغة في حالة الاستخدام، إذ تكون ممارسة اجتماعية؛ وتكون عندئذ ظاهرة اجتماعية محكومة بجملة شروط وظروف تكون بها جزءاً من سيرورة المجتمع.

تعريف القرار:

هناك العديد من التعاريف اللغوية للقرار، فالقرارُ إذن هو فصل أو حكم في مسألة ما أو قضية أو خلاف (بلعجوز: 2010، ص99)، وهناك تعرف لغوي آخر في معجم المعاني الجامع، القَرَارُ: "الرأيُّ يُمضيه مَنْ يملكُ إمضاءً، أمر يصدر عن صاحب النفوذ" (قاموس المعاني)، ورغم تعدد التعاريف التي قدمت لتعريف القرار

إلا أنها تنبع من حقلين للمعرفة العلمية (سرير: 2011، ص15)، هما (حقل الإدارة العامة وحقل العلوم القانونية)، ففي في الحقل الأول تدور معظم التعاريف حول أن القرار هو عملية اختيار بديل من بين مجموعة من البدائل للتوصل إلى البديل المناسب بشأن موضوع معين.

أما في حقل العلوم القانونية فيعرف القرار على أنه عمل قانوني نهائي يصدر من سلطة إدارية عامة، بإرادتها المنفردة من أجل إحداث آثار قانونية معينة أما العميد "هوريو" فقد عرفه بأنه إعلان للإدارة بقصد إحداث أثر قانوني إزاء الأفراد، يصدر عن سلطة إدارية، وفي صورة تنفيذية أو في صورة تؤدي إلى التنفيذ المباشر (سرير: 2011، ص15).

بصفة عامة يمكن تعريف القرار بأنه التعبير الأول عن السلطة الرسمية، لأنه يتضمن إحداث تغيير في مراكز الأفراد والسياسات وظروف العمل، والرئيس الإداري لن يكون قائدا إداريا بالمعنى الدقيق إذا انفرد بسلطة اتخاذ القرار دون مشاركة معاونيه ومجموعات الأفراد المعنيين بالقرار، ومن الضروري أن يهتم القائد الإداري بالربط بين القرارات والأهداف التي تعي المنظمة لتحقيقها (شحات: 2010، ص86).

كما أن القرار الإداري هو نتاج لعملية اتخاذ القرارات الإدارية التي يقوم بها الشخص المسؤول (المدير صاحب السلطة)، ولا يغيب عن ذهننا أن عملية اتخاذ القرار الإداري إنما هي تجسيد فعلي لوظيفة التخطيط (عقيلي: 2007، ص 216).

تعتبر عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر المدرسة السلوكية عبارة عن سلوك له مراحل معينة ولكنه طبقا للواقع قد يكون على درجات من الموضوعية والدقة، ولا يتصف بالضرورة بالكمال من حيث الرشد والعقلانية (بلعجوز: 2010، ص 46)، وتتكون عملية اتخاذ القرار من مجموعة العناصر الأساسية التي تشكل في مجموعها مضمون هذه العملية، وهي كالآتي: (عقيلي: 2007، ص 219).

أ- متخذ القرار: ويكون هذا الأخير إما فردا أو جماعة حسب الحالة، وأيما كان متخذ القرار، فليديه السلطة الرسمية الممنوحة له بموجب القانون (أو النظام الداخلي)، أو المفوضة له من جهة رسمية تمتلك هذه السلطة، التي تعطيه الحق في اتخاذ القرار، وضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة وعبر مستوياتها الإدارية هناك مراكز سلطة أو مراكز لاتخاذ القرارات.

ب- موضوع القرار: ويمثل المشكلة التي تستوجب من متخذ القرار تبني حل أو تصرف أو عمل معين من أجل حلها ومعالجتها، كما تعبر المشكلة بصفة عامة هي عبارة عن انحراف عن مستوى (مسار) معين أو توقع منتظر.

ج- الأهداف والدوافع: يعبر القرار المتخذ عن سلوك أو تصرف معين يراد القيام به من أجل تحقيق هدف أو غاية معينة... وتنبع أهمية القرار وقوة الدافع من وراء اتخاذه من مدى أهمية الهدف المراد تحقيقه من القرار المتخذ، وعليه يمكن القول أخيرا أن الهدف يبرر اتخاذ القرار.

د- المعلومات والبيانات: لا بد عند اتخاذ قرار حيال موضوع معين أو مشكلة ما من جمع معلومات وبيانات كافية عن طبيعة المشكلة أو الموضوع وأبعادها، وذلك لإعطاء متخذ القرار رؤية واضحة عنهما.

هـ- التنبؤ: وهو شيء أساسي لمتخذ القرار، وذلك لأن معظم القرارات تتعامل مع متغيرات مستقبلية معظم اتجاهاتها مجهولة يجب التنبؤ بها وتقديرها، وتحديد انعكاساتها وتأثيرها في المنظمة، فالتنبؤ يساعد متخذ القرار في أن يستطلع ما سوف يحدث في المستقبل.

و- البدائل: يمثل البديل أو الحل مضمون القرار الذي سوف يتخذ لمعالجة موضوع أو مشكلة ما، والواقع من النادر أن يكون حل واحد للموضوع أو المشكلة، فعلي

الأغلب هناك أكثر من حل واحد، وبالتالي فمتخذ القرار الجيد هو الذي يضع أكثر من بديل واحد، وبالطبع يجب أن لا تكون البدائل كثيرة كي لا تختلط الأمور عليه.

ز- القيود: يواجه متخذ القرار عددا من القيود البيئية الداخلية والخارجية تضع معوقات أمامه عند اتخاذ القرار، وهذه القيود عليه أن يحسن التعامل معها، وأن يخفف من أثارها السلبية قدر الإمكان، ومن أمثله هذه القيود الإمكانيات المالية، مستوى الدخل، مستوى كفاءة العاملين... الخ. (عقيلي: 2007، ص 219).

أما فيما يتعلق بمراحل اتخاذ القرار حسب المفكر سايمون فإنها تمر بالمراحل الثلاثة التالية: (بلعجوز: 2010، ص 47):

- مرحلة الإستخبار، Intelligence Phase يتم في هذه المرحلة تكوين فكرة عند متخذ القرار عن البيئة التي سيتخذ فيها القرار، والمواقف التي تستند على اتخاذ قرارات من نوع معين.

- مرحلة التصميم، Design Phase في هذه المرحلة تحدد البدائل المعروضة والتحليل المناسب لنتائج كل بديل.

- مرحلة الاختيار، Choise Phase وهي مرحلة اختيار البديل المرضي الذي يحقق مستوى الطموح من بين مجموع البدائل.

ثانيا: مفهوم الأداء الوظيفي والمفاهيم المرتبطة به.

يعكس الأداء الوظيفي الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، كما يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، فغالبا ما يحدث لبس بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد (الوافي: 2012).

تعريف الأداء الوظيفي:

يعود أصل مصطلح الأداء لغويا إلى الكلمة الإنجليزية "To-perform"، ومصطلح "parformer" باللغة الفرنسية يعني مدى تأدية العمل (Ecosip: 1999, p 15).

(Ce mot vient du verbe anglais "to perform", lui-même issu du vieux français "parformer" qui signifie accomplir. Le terme performance peut donc se définir comme étant le bilan d'une action) (Ecosip:1999, p 15).

يشار إلى الأداء الوظيفي، على أنه تحقيق الأهداف التنظيمية مهما كانت طبيعتها وتنوعها. وتحقيق الأهداف يمكن أن يفهم في اتجاهه المباشر أي النتائج أو بالمفهوم الواسع للعملية التي تؤدي إلى النتائج أي العمل (Annz, Sire : 1996, p20)، يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، فغالبا ما يحدث لبس بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلا الطالب قد يبذل مجهودا كبيرا في الاستعداد للامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عاليا بينما ينخفض الأداء (راوية: 1999، ص 215).

كما أنه عبارة عن سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد فقط، وإنما نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به (المانع: 1999).

كما يعبر الأداء عن العمل الذي يؤديه الفرد داخل المؤسسة ومدى تفهمه لدوره واختصاصاته وفهمه للتوقعات المطلوبة منه، ومدى إتباعه لطريقة أو أسلوب العمل الذي ترشد له الإدارة عن طريق المشرف العام. (الزيادي وأبو الخير: 2005، ص 5).

نستنتج مما سبق ذكره، أن الأداء الوظيفي هو ذلك السلوك الذي يمارسه العامل في وظيفته، ومدى محافظته على الأدوات والأجهزة التي يستعملها من أجل تحقيق هدف محدد، كما تؤثر الاتصالات بشكل كبير على أداء العامل داخل أي مؤسسة من خلال نقل البيانات والأفكار والتعليمات سواء كانت ضمن إطار التنظيم الرسمي أو غير الرسمي.

العوامل المؤثرة في الأداء:

يعتبر الأداء سلوكا وظيفيا هادفا يقوم به العامل لانجاز الأعمال المكلف بأدائها، وبمعنى أدق مستوى قيامه بالعمل، فبناء على هذا المستوى يتحدد الأداء إما إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسطا أو متدنيا، وهذا يتوقف على عدة عوامل خارجية وداخلية، فالعوامل الخارجية تتضمن مؤثرات البيئة الخارجية كمناخ العمل والعلاقة بالزملاء والرؤساء والخبرات المكتسبة، ومدى ملاءمة مكان العمل ومستوى ضغوط العمل، أما العوامل الداخلية فتتضمن قدرات ومهارات العاملين واستعداداتهم واتجاهاتهم نحو العمل ورضاهم الوظيفي وهذه الأخيرة ترتبط إلى حد كبير بالعوامل الوراثية والعوامل البيئية والوسط الثقافي المحيط بهم ونوع التعلم والخبرات المكتسبة (مرسي والصباغ: 1998، ص28)، كما أن الأداء يتأثر بعوامل كثيرة منها:

أ.العوامل الشخصية: تعتبر الشخصية عنصرا أساسيا للنجاح في أداء العمل، إلا أنه من الصعوبة تقييم العوامل الشخصية، فالتحيز الشخصي للرئيس على الأداء، يؤدي إلى تقييم لا يعكس مستوى الأداء الفعلي للعامل، وللتقليل من هذا التحيز يمكن إشراك الآخرين في عملية التقييم، خاصة هؤلاء الذين لديهم معرفة بمستوى أداء العامل، فمثلا يمكن للمقيم أن يدع رئيسه يراجع ويدقق تقييمه النهائي، أو يدعو خبير مختص لمراجعة تقييمه لأداء العاملين، كما يمكن التقليل من التحيز من

خلال تعدد التقييمات لأداء العامل من قبل أكثر من مدير، ثم تصل على تقرير موحد من خلاله الاجتماع مع من يقومون بالتقييم (بن عيشي: 2012، ص 65).

ب. الدعم الوظيفي والضغط الوظيفية: من الممكن جدا افتراض العلاقة المحتملة بين الدعم الوظيفي والضغط الوظيفية، فصراع الدور يحدث نتيجة للتعارض بين توقعات أولئك المحيطين بالموظف من رؤساء وزملاء العمل من جهة، وما يجب على الموظف أدائه من مهام ومسؤوليات من جهة أخرى، حيث أن الدعم الذي يقدمه الرئيس لمؤوسيه من شأنه أن يسهم في علاج الكثير من هذه التعارضات، أما بالنسبة لغموض الدور فإنه يحدث نتيجة لعدم حصوله على تعليمات واضحة ودقيقة بخصوص مهامه وواجباته وسلطته الوظيفية وعلى دعم وظيفي سواء كان ماديا أو معنويا من رئيسه، وذلك من خلال قيام الرئيس بتحديد وتوضيح طبيعة المهام والمسؤوليات المطلوب من الموظف أدائها من شأنه أن يسهم في خفض درجة الغموض الوظيفي له (حسين محمد: 2006).

ج. التحسينات والتغييرات التنظيمية: ويعبر عنها الباحثون أيضا بالتطوير التنظيمي داخل المؤسسة، ويشير الدكتور نور الدين حاروش أن التطوير التنظيمي هو جملة من العمليات والسلوكيات، تباشرها المنظمة من أجل تحقيق أهدافها، وتتضمن هذه العمليات التخطيط الواعي والعلمي، والحركية الهادفة للتحسين، والارتقاء بالمنظمة دائما إلى الأحسن (حاروش: 2011، ص 199).

د. قلة الدعم الفني والمعنوي: ونقصد به الدعم الفني الذي يتلقاه العامل من رئيسه في العمل، إضافة إلى الدعم المعنوي الذي يتلقاه المرؤوس من رئيسه في صورة مراعاة الرئيس لاحتياجات المرؤوس ومتطلباته ومشاعره (حسين محمد: 2006).

نستنتج مما سبق ذكره، أن العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي سواء كانت تنظيمية أو وظيفية، داخلية أو خارجية تلعب دورا بارزا في تحديد مهام ومسؤوليات العامل داخل المؤسسة، ويعتبر الجانب الوظيفي من أكثرها تأثيرا في إنتاجية العمل لأنه يتعلق مباشرة بالعلاقة التفاعلية التي تربط العامل برئيسه، فإذا كان رئيسه يوفر له الدعم الوظيفي ويحدد له مهامه ومسؤولياته، فإن العامل يؤدي وظائفه كما ينبغي ويتحقق بذلك الأداء الوظيفي الفعال.

المحور الثاني: العلاقة بين اللغة عند متخذ القرار والأداء الوظيفي:

ناقش العديد من الفلاسفة والمفكرين مفهوم اللغة من خلال زوايا وعلاقات مختلفة، انطلاقا من مشكلة سلطة اللغة "الحركة السوفسطائية"، وعلاقة اللغة بالواقع والعالم الخارجي "أفلاطون"، وبنية وتركيب اللغة وعلاقتها بالمنطق والسياسة "أرسطو"، وعلاقة اللغة بالفكر والمعرفة "ديكارت - لوك"، وعلاقة اللغة بالمجتمع "روسو"، إلا أن الأنثروبولوجية الحديثة مع "ادوارد سايبير" بصورة خاصة أسست للمنظور الاجتماعي للغة (الزواوي: 2002)، كما يرتبط مفهوم اللغة عند متخذ القرار بمدى فعالية الرسالة الاتصالية، مما يستوجب اهتماما أكبر يتلاءم مع طبيعة ونوعية العلاقة الاتصالية بين مصدر المعلومات والجمهور المستهدف، أي المرؤوسين داخل المؤسسة.

أولاً: اللغة عند متخذ القرار:

تُعرّف القيادة الإدارية على أنها: "عملية التأثير التي يقوم بها الرئيس على مرؤوسيه لإقناعهم وحثهم على المساهمة الفعالة بجهودهم للقيام بنشاط متعاون" (كلالدة، 1997، ص17)، فإحداث التأثير هنا يجري وفق مجموعة متشابكة ومترابطة من التفاعلات السلوكية والاجتماعية والثقافية وغيرها، لأن القائد الإداري الناجح يدرك مدى أهمية اللغة في معظم اتصالاته وحتى القرارات التي يتخذها، فهي جوهر العملية

الاتصالية، تبرز مدى قوة المتحدث في إحداث التأثير، وتجسيد التغيير، لهذا يتوجب على القيادة الناجحة أن تعرف كل الطرق والوسائل الاتصالية الفعالة والممكنة، التي يتم من خلالها إيصال المعلومة الواضحة والمناسبة في الوقت المناسب، وبالشكل المناسب أيضا.

1. مفهوم التداولية:

يعتبر الاهتمام باللغة من أهم دعائم العملية التواصلية، حيث تشغل اللغة حيزا هاما في مساحة التواصل اللغوي من منطلق قيمة السياق الكلامي في تحديد وتداول المعنى، وضمان حد ما لتواصله، وهو ما يقصد به بالتداولية، ويعني بها فيلسوف اللغة البريطاني "جون أوستين" أن وظيفة اللغة لا تقتصر على نقل وإيصال المعلومات وإرسالها، أو التعبير عما يجول في خواطرنا من أفكار، وما يجيش في صدورنا من مشاعر وإظهارها، وإنما يجب أن تضطلع اللغة، وهو أمر موافق لطبيعتها، بتحويل ما يبدر من أقوال، في إطار ظروف سياقية، إلى أفعال ذات سمات اجتماعية، والتداولية عند كل من "أ.م.ديلر" و"ف. ريكاناتي" هي دراسة تهتم باللغة في الخطاب، وتنظر في الوسميات الخاصة به، قصد تأكيد طابعه التخاطبي (رخور)، وتعرف التداولية أيضا بأنها: " دراسة كيف يكون للمقولات معان في المقامات التخاطبية" (يونس علي: 2004، ص13).

تسعى التداولية لأن تتجاوز حدود الخطاب لتصير نظرية عامة للفعل والنشاط الإنساني، شغلها الشاغل إنما هو دراسة اللغة في المقام، الذي يهتم بما يفعله المستعملون بالألفاظ، حيث تتوافق مجموع تلك المعاني الدالة على التناقل والتحول من حال إلى حال، مع طبيعة اللغة ذاتها، كونها ظاهرة اجتماعية متحولة ومتداولة، تعتمد معانيها على مستوى السياق الذي يضمن حدا أقصى للمعاني اللفظية القارة،

فاللغة منتقلة بين الناس يتداولونها بينهم منذ الأبد إلى الأزل، ومن أجل ذلك كان مصطلح (تداولية) أكثر ثبوتاً من المصطلحات الأخرى ... (عموري).

إذن: فالتداولية هي ذلك العلم الذي يدرس الأفكار والمعاني والألفاظ والمفاهيم والإشارات، وكل ما له علاقة بالاستعمال اللغوي، فهي تبحث لساني يدرس الكيفية التي يصدر ويوعي بها الناس فعلاً تواصلياً، أو فعلاً كلامياً غالباً ما يأتي في شكل محادثة . كما أنها تهتم بالبحث عن الأسباب التي تتضافر لتؤدي إلى نجاح المتحاورين أثناء إجراء المحادثة أو التخاطب (رخور).

2. أسس التداولية:

تهتم التداولية بعلاقة اللغة بمستعملها أو اللغة بمستخدمها، من أجل إرساء مبادئ الحوار، فهي بصورة عامة تخصص لساني يدرس كيفية استعمال المتكلمين للأدلة اللغوية، كما تقوم التداولية كما أشار إليها الدكتور "نوازي سعودي أبو زيد" على ثلاثة مفاهيم أساسية تمثل تحديدها أساس الدرس التداولي لوجودها متضمنة القراءة التداولية لكل الخطابات، وهي (عموري)

أ- مفهوم الفعل: يتجاوز هذا المفهوم في التداولية مفهوم تمثيل العالم وإنتاج ألفاظ دالة على المعاني، إلى القيام بفعل وممارسة التأثير من خلال استعمال اللغة، هذا المفهوم الذي أسس لنظرية أفعال الكلام، وقد قسم أوستن الأفعال إلى إنجازية *Actes Performatifs* وتقديرية أو واصفة *actes Constatifs*، بحيث يقترن في الأولى الإنجاز بالتلفظ، وفي الثانية تصف حالة عالم مستقل عن التلفظ نحو اقتربت الساعة، إلى جانب ذلك فقد قسم سيرل الأفعال الإنجازية إلى خمسة أصناف (التأكيدات، الأوامر، الالتزامات، التصريحات، الإدلاءات) وهو تقسيم يصب في خانة المفهوم التداولي للفعل أو الممارسة الفعلية للغة التي ترتبط دلالتها الفعلية بالحال أو السياق.

ب- مفهوم السياق: يعني الموقف الفعلي الذي توظف فيه الملفوظات، والمتضمن بدوره لكل ما نحتاجه لفهم وتقييم ما يقال.

ج- مفهوم الكفاءة: وهو إشارة اعتماد التداولية لاستعمال اللغة في السياق أو هي حصيلة إسقاط محور الفعل على محور السياق وبناء على ذلك تتحدد كفاءة وميزات المتكلمين.

نستخلص في ضوء ما سبق ذكره أن التداولية بوصفها مبحثا لسانيا يدرس كل ما له علاقة باللغة، فهي ذلك العلم الذي يدرس الأفكار والمعاني والألفاظ والرموز والإشارات وغيرها، وتهتم التداولية أيضا بعلاقة اللغة بمستعملها من أجل إرساء لغة الحوار، وهي تقوم على ثلاث مفاهيم أساسية، يمكن تلخيصها فيما يلي، مفهوم الفعل وممارسة التأثير عن طريق اللغة، مفهوم السياق وتوظيف الملفوظات من أجل فهم وتقييم ما يقال، ومفهوم الكفاءة والتي تصير على حصيلة إسقاط مفهوم الفعل على مفهوم السياق، لكي تتحدد مدى كفاءة المتكلم.

ثانيا: وظائف اللغة و أهميتها:

تنبع قوة الرسالة الاتصالية عند متخذ القرار من خلال مجموعة من النقاط الرئيسية المترابطة فيما بينها، تختلف من ميدان إلى آخر، ولكنها ترتبط من خلال دورها في العملية الاتصالية، من خلال إرسال الرسالة من المرسل إلى المتلقي، باستعمال وسائل اتصالية مختلفة، يكون الهدف منها الوصول إلى تحقيق هدف معين، تكون لواحقه وتأثيراته على الأداء الوظيفي إما إيجابية أو سلبية، وفي بعض الأحيان محايدة، فمن خلال استعمال اللغة السهلة والبسيطة والواضحة في اتخاذ القرارات، يصبح لمتخذ القرار القدرة على إيصال المعلومات بصورة واضحة وسريعة، بعيدة كل البعد عن الغموض، مما يسهل فهم اللغة والتفاعل معها.

1. وظائف اللغة:

يمكن لنا الإشارة إلى وظيفتين أساسيتين، حددهما الدكتور عبد القادر شرشار من خلال قراءته لكتاب مدخل إلى التحليل الإنساني: اللفظ، الدلالة، السياق، للدكتور العربي قلايلية، وهما: (شرشار، 2002)

أ. الوظيفة التعبيرية: حيث يعتبرها الوظيفية الرئيسية للغة، لأنها تشمل التعبير عن الأفكار وسائر العمليات العقلية المركبة منها والبسيطة على حد سواء، كما يستخلص الدكتور العربي قلايلية أن الإنسان عندما يحتاج إلى الألفاظ والتعبير، لا يجدها جاهزة في اللغة، لذا نراه يلجأ إلى المجاز، وتحميل الألفاظ من الدلالات والمعاني ما لم توضع له أساسا، ولعل السبب في ذلك يعود إلى إفتقار الإنسان إلى الألفاظ التي تعبر عن مختلف المعاني التي يريدتها.

ب. الوظيفة التواصلية: وللحديث عن أهمية هذه الوظيفة، حيث يقارنها الدكتور العربي قلايلية بالوظيفة التعبيرية المقصودة لذاتها أحيانا، ويلاحظ أن الكثير من صور التعبير قد لا يراد بها إيصال الأفكار إلى المخاطب، ومن هنا تبرز أهمية الوظيفة الثانية للغة، وهي الوظيفة التواصلية أو التبليغية، والمقصود بالتبليغ هنا حسب الدكتور العربي قلايلية هو اشتراك طرفين في عملية تبليغ المعلومات وإيصالها، وتبادلها بين اثنين أو أكثر.

كما ترتبط التداولية باتجاهين مختلفين: (حباري، 2014).

- الاتجاه الأول: يهتم بالجانب الاستعمالي للغة في السياقات المختلفة، فيحاول تجاوز الطرح المتوارث للبنية اللغوية، من أجل الكشف عن الوظيفة الإنجازية للغة.

- الاتجاه الثنائي: منطلقه فلسفيّ، يحاول بحث القضايا المعرفية من خلال آثارها العلمية، يعني أنّ تبيان المنطلقات الفكرية والفلسفية للباحثين في مجال التّداولية، أدّى إلى تباين تعريفاته.

2. أهمية اللغة:

- يقول الدكتور نبيل علي: " فلم تعد اللغة مجرد أداة للاتصال، أو مجرد نسق رمزي ضمن أنساق رمزية أخرى، بل أصبحت أهم العلوم المغذية لتكنولوجيا المعلومات، ورابطة العقد - بلا منازع- بين جميع الأنساق الرمزية الأخرى، التي تسري في كيان هذا المجتمع، حيث لها الدور الأكبر في صياغة شكل المجتمع الإنساني" (يسن)، ويقصد بالمعلومات كافة أنواع البيانات والتقارير والمعلومات المتعلقة بالنشاط لكل إدارة وكل قطاع، فهي تلك العمليات والأساليب المستخدمة لإنتاج معطيات تمت معالجتها لتعطي معنا كاملا للمعلومة التي يمكن استخدامها (زردومي: 2012، ص 96)، فهي تمثل نتاج معالجة البيانات تحليلا وتركيبا، واستخلاص مضمونها، فالبيانات إذن هي ركيزة المعلومات، فهي تعتمد على مجموعة من المصادر الرسمية وغير الرسمية، والتي تساعد في الحصول على المعلومة.

- تشجّع اللغة البسيطة والواضحة والمفهومة الصادرة من متخذ القرار دافعا حقيقيا على العمل، وتقوي روح التعاون بين الأفراد، وتشجعهم على المشاركة في عملية صنع القرار، لأن التأثير الذي تحدثه هذه الأخيرة - اللغة- على الأفراد، يولد لديهم الرغبة في تطوير أدائهم الوظيفي، وتحقيق أهداف المؤسسة، وينمي في نفوسهم قوة الانتماء والولاء التنظيمي، لهذا يتوجب على متخذ القرار الفعال أن يكون مُلمًا بمفردات اللغة وتراكيبها، وقواعدها الأساسية من الناحية النظرية

والوظيفية، كما يجب أن تتوفر في المتحدث المؤثر مجموعة من الخصائص، نذكر منها ما يلي: (محمد علي عبد السلام).

أ. خصائص شخصية: (الصدق والموضوعية والوضوح، الدقة، القدرة على التذكر، الاتزان الانفعالي، المظهر، القدرة على التعبير الحركي).

ب. خصائص صوتية: (النطق بشكل صحيح، وضوح الصوت، التنوع في الصوت).

ج. الخصائص الانفعالية: (القدرة على التحليل والابتكار، القدرة على التعبير، القدرة على الضبط الانفعالي، القدرة على تقبل النقد).

- تبرز أهمية اللغة من خلال حيوتها وسلطتها وقدرتها على التوجيه، وهو ما يستوجب توظيف اللغة بالكيفية التي تناسب توجيه الفرد نحو فضاء البعد الواحد (القبول بالواقع السياسي والاجتماعي القائم)، حيث يؤكد الفيلسوف والسياسي الألماني "هربرت ماركيزوز Herbert Marcuse" أيضا أنه إذا إمتدت ذهنية السيطرة إلى اللغة لتحدد ما يجب أن يكون متاحا للتداول، فإن اللغة ستفقد حيوتها وقدرتها على توفير أدوات النقد والإبداع إتجاه الواقع السياسي والاجتماعي القائم (سعود، 2014).

- تشكل عملية الاتصال بمختلف أركانها: (المرسل، المرسل إليه، الرسالة، الوسيلة،....الخ)، دعامة أساسية تساهم في تحقيق الأهداف المسطرة، جوهرها استخدام المهارات اللغوية، ووسيلتها اللغة بألفاظها وتراكيبها الحاملة للمعاني، وتُعرّف المهارة بأنها: التمكن من إنجاز مهمة معينة بكيفية محدّدة، وبدقة متناهية وسرعة في التنفيذ (حسب الموقع الرسمي لجامعة بابل، كلية الفنون)، لأن التواصل لا يكون إلا بين مرسل ومرسل إليه، باعتبارهما الطرفين الأساسيين في العملية الإتصالية، فالمرسل لا يكون إلا متكلما أو كاتباً، والمرسل إليه

(المستقبل) لا يكون إلا مستمعا أو قارئاً، وتشمل هذه المهارات اللغوية بصفة عامة: مهارة الإستماع، الكلام، القراءة والكتابة.

- تعتبر اللغة وسيلة لصناعة الأفكار، مما يساهم في تشكيل الوعي المناسب للتكيف مع الواقع السياسي والإجتماعي القائم... فالوعي تحصيل حاصل لنموذج الأفكار التي تفرزها اللغة والتحكم في أدواتها تحكم في صور الوعي (سعود، 2014).

- تنظم اللغة عملية التواصل وتحدد نوع العلاقة بين المرسل والمستقبل، وهي وسيلة لنقل المعلومات والأفكار والخبرات، فهي التي تصنع الفكر وهي أساس التواصل والتفكير والتخطيط. (محمد علي عبد السلام).

- يساهم الجانب النفسي والسلوكي للغة في بناء منظومة اتصالية فعالة تربط بين المرسل والمتلقي.

3. الجانب السلوكي والانفعالي للغة ومدى تأثيره على اتخاذ القرار:

تنطلق النظرية اللغوية النفسية المعاصرة على أن مستخدم اللغة لديه معرفة بنائية ضمنية، هدفها تشخيص مثل هذه المعرفة المسماة بالكفاية اللغوية، كما تبين كيفية دخول هذه المعرفة في طور الاستعمال، فيما سمي بالأداء اللغوي (العبد: 2004، ص 19)، كما ركزت العديد من الدراسات الكلاسيكية السابقة على كيفية التعامل مع اللغات الأجنبية، بالرجوع إلى أصولها النحوية والصرفية، وكل ما يتعلق بقواعد النحو والصرف والمفردات غير المفهومة، أو الصوتيات الخاطئة، لكن معظم تركيزهم كان منصبا على الجانب النحوي واللساني أكثر منه من الجانب السلوكي الإجتماعي والنفسي.

قام بعض الباحثين بمحاولة فهم الجانب السلوكي والانفعالي للغة، حيث سعى الباحثون لفهم حدود ونطاق التأثيرات العاطفية للغة، كما يبدو أن انخفاض

الكفاءة، والاكْتساب المتأخر للغة الأجنبية، يشكل عائقاً جوهرياً، أما بالنسبة للأشخاص الذين نشأوا ثنائيي اللغة (Bilingual)، فكانت ردود الاستجابة الموصلية للجلد - بحيث أصبحت "ردود الاستجابة الموصلية للجلد" واحدة من أدوات القياس الأكثر شيوعاً للنظام العصبي اللاإرادي، فضلاً عن مستويات الإجهاد، فعندما تحدث المنبهات الخارجية أو الداخلية التي تغير مستويات الإجهاد أو الاهتمام بأي عدد من الأنظمة الداخلية هناك لحظة قصيرة عندما يصبح الجلد فعلاً أفضل موصل للكهرباء. هذا هو المعروف أيضاً باستجابة اليكترووديرمال ويمكن قياس هذا التغير في الموصلية، مما يسمح لمجموعة واسعة من الاختبارات-، والتقارير الذاتية مماثلة حينما استمعوا لعبارات عاطفية باللغتين، وهناك طريقة لإيجاد أنواع جديدة من التأثيرات العاطفية للغة، من خلال دراسة المناطق التي حددها علم الأعصاب الإدراكي، وبأن الناس يمكنهم التبدل بين المعالجة التحليلية والمعالجة العاطفية، كما يركز التفكير التلقائي أو الغريزي على إستجابة عاطفية تكون إما حسنة أو سيئة، وبدلاً من ذلك يمكن للتفكير أن يكون نتيجة عملية تداولية، تنطوي على تحليل دقيق ومنطقي (Harris)

لقد قام كل من "بواز كيسر" (Boaz Keysar)، "ساوري هاياكاوا" (sayuri hayakawa)، و"صن غيو آن" (An Gyu Sun)، من جامعة شيكاغو، بطرح تساؤلهم حول: (هل ثنائيي اللغة أكثر تحليلاً وأقل عاطفة عند اتخاذ القرارات بلغة أجنبية؟)، حيث شملت هذه الدراسة تحديد تأثيرات التأطير (Framing Effects)، وعندما تم تحديد القرار بأنه نظرياً ينطوي على مكاسب، وجدوا أن الأشخاص يفضلون النتائج المؤكدة عن الإحتمالية، لكن عندما ينطوي على خسائر، فإنهم يفضلون المغامرة باتخاذ القرار، كما تعد ظاهرة "تأثيرات التأطير Framing effects" واحدة من الأمثلة

الكلاسيكية التي تبين لنا كيف ينحرف البشر عن التفكير المنطقي، ولكن في حقيقة الواقع، نجد أن للأفراد ميل طبيعي للتفكير المنطقي، مثل أولئك الذين يعانون من "متلازمة أسبرجر/ Asperger Syndrome"، حيث أنهم أقل تأثراً بذلك الإطار اللفظي عند اتخاذ هذا النوع من القرارات (Harris).

للقيام بهذه الدراسة، اختار الباحثون في شيكاغو عدداً من الأشخاص ثنائيو اللغة بشكل عشوائي، للدراسة والرد على سيناريوهات صنع القرار، سواء باستخدام لغتهم الأصلية أو الأجنبية، كما أجريت دراسات مماثلة في الدول التالية: (الولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا، وكوريا)، حيث كانت اللغة الإنجليزية هي اللغة الأولى للمشاركين الأمريكيين، واللغة الأجنبية للمشاركين الكوريين، أما في فرنسا، كانت الفرنسية هي اللغة الأم، والإنجليزية اللغة الثانية، فكانت جميع نتائج البيانات الثلاثة متناسبة، حيث وجدوا أن التأثيرات المحددة موجودة في اللغة الأصلية، وغير موجودة في اللغة الأجنبية، مما يعنى أن الأفراد كانوا أقل تأثراً بالجوانب العاطفية عند قراءة العبارات بلغتهم الأجنبية، تعد تلك النتائج مثيرة للإعجاب، حيث أن المرء قد يفترض أن بذل الجهد في استخدام لغة أقل كفاءة قد يقلل من المصادر المعرفية اللازمة لعملية التفكير المتداول، الأمر الذي دفع الأشخاص لاستخدام حدسهم، وتقديم استجابات عاطفية أو فطرية (بدوي، 2016).

نستنتج مما سبق ذكره، أن للغة دور أساسي وفعال في عملية اتخاذ القرار، ومن خلال الدراسة التي قام بها الباحثون الأمريكيون نستنتج أن التفكير يكون أكثر منطقية عند استخدام اللغة الأجنبية، والعكس صحيح، أما بالنسبة لتأثير الجوانب العاطفية تكون أكثر حدة عند قراءة العبارات باللغة الأصلية، وأقل حدة عند قراءتها باللغة الأجنبية.

خاتمة:

تقوم عمليات التأثير والتأثر والتفاعل الاجتماعي بكل أنواعه على عملية الاتصال، هذه العملية التي تقوم أساسا على اللغة، بوصفها جوهرًا حقيقيًا، ومحورًا أساسيًا في كل التفاعلات الإنسانية، مما يستوجب اهتمامًا أكبر يتلاءم مع طبيعة ونوعية العلاقة الاتصالية بين مصدر المعلومات والمتلقي، فالرسالة تصبح مستقلة عن المرسل بمجرد إرسالها، حيث أن تصحيحها قد يؤدي إلى بروز نوع من التناقض وفقدان الثقة، وتتدعم الرسالة الاتصالية الخطابية عند متخذ القرار بعدة مقومات تجعلها أكثر فاعلية وأكبر تأثير.

يشكل الاهتمام باللغة أهم دعائم العملية الاتصالية، حيث تشغل اللغة حيزًا هامًا في مساحة التواصل اللغوي من منطلق قيمة السياق الكلامي في تحديد وتداول المعنى، وضمان حد ما لتواصله، لأن القائد الإداري الناجح يدرك مدى أهمية اللغة في معظم اتصالاته، ومجمل القرارات التي يتخذها، فهي جوهر العملية الاتصالية، لأنها تبرز مدى قوة المتحدث في إحداث التأثير، وتجسيد التغيير، لهذا يتوجب على القيادة الناجحة أن تعرف كل الطرق والوسائل الممكنة، التي يتم من خلالها إيصال المعلومة الواضحة والمناسبة في الوقت المناسب، وبالشكل المناسب أيضًا، لأن العمل الإداري المخطط باتجاه هدف محدد، هو كل متكامل من التفاعلات النفسية والاجتماعية والسلوكية والإدارية والإيديولوجية وغيرها، يكون الغرض منها الوصول إلى تحقيق هدف معين، تكون لواحقه وتأثيراته إيجابية على الأداء الوظيفي.

المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب:

أحمد زايد،، صور من الخطاب الديني المعاصر، القاهرة: دار العين للنشر والتوزيع، 2007.

- أ.مهمل بن علي أهمية اللغة عند متخذ القرار وتأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي
- أحمد زردومي، اتخاذ القرارات في الإدارة الجزائرية، قسنطينة: منشورات مخبر علم اجتماع الإتصال للبحث والترجمة، 2012.
- توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء، القاهرة: دار النهضة العربية، 1998.
- حسين بلعجوز، المدخل لنظرية القرار، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1999.
- حسين بلعجوز، المدخل لنظرية القرار، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- عبد الحكيم أحمد، الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، ج2، القاهرة: مكتبة ابن سينا، 1999.
- عمر وصفي عقيلي، الإدارة المعاصرة: التخطيط-التنظيم-الرقابة، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2007.
- عبد الله رابع سيرير، القرار الإداري، ط1، الجزائر: شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، 2011.
- محمد محمد يونس علي، مقدمة في علمي الدلالة والتخاطب، ط1، لبنان، بيروت: دار الكتاب المتحدة، 2004.
- عادل رمضان الزبدي، و يسري محمد أبو الخير، بحث متقدم في إدارة الموارد البشرية، القاهرة: جامعة عين شمس، 2005.
- عمار بن عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، الأردن، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012.
- محمود مرسي، وزهير الصباح، إدارة الأداء، الرياض: معهد الإدارة العامة، 1988.
- محمود عكاشة، لغة الخطاب السياسي، ط1، مصر: دار النشر للجامعات، 2005 .
- محمود شحماط، المخل الى العلوم الادارية: اسس ومبادئ علم الإدارة العامة، عنابة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2010.
- محمود سليمان ياقوت، فقه اللغة وعلم اللغة: نصوص ودراسات، مصر، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1991 .
- محمد العبد، النص والخطاب والاتصال، القاهرة: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، 2004.
- محمد عبد الغني حسن هلال، مهارة إدارة الأداء، ط2، القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، 1999.

نواري سعودي أبو زيد، في تداولية الخطاب الأدبي، المبادئ والإجراء، ط1، الجزائر، سطيف: بيت الحكمة للنشر والتوزيع، 2009.

نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية، ط1، الجزائر: دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، 2011.

ثانيا: المجالات.

بغورة الزواوي، " بين اللغة و الخطاب و المجتمع مقارنة فلسفية اجتماعية"، مجلة إنسانيات، الجزائر، رقم 17-18، ديسمبر 2002.

رشيد حليم، "حدود النص والخطاب بين الوضوح والاضطراب"، مجلة الأثر (مجلة الآداب واللغات)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد السادس (06)، ماي 2007.

عبد القادر شرشار، " أهمية اللغة ووظائفها في عملية التواصل: قراء في كتاب مدخل إلى التحليل الإنساني: اللفظ، الدلالة، السياق، للدكتور العربي قلايلية"، الجزائر، مجلة إنسانيات، رقم 17-18، ديسمبر 2002.

علي حسين محمد، "العلاقة بين الضغوط الوظيفية و الشعور بالإجهاد و دور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة: دراسة مطبقة على العاملين في القطاع الخاص الكويتي"، الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الثالث عشر، العدد الثالث (03)، سبتمبر، 2006.

ثالثا: الأطروحات.

راوية حباري، " الوظائف التداولية في مسرحيات أحمد رضا حوحو"، (مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية الآداب واللغات، 2014/2015).

صباح بوغازي، خصائص الخطاب العلمي في حوار البيروني وابن سينا، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم اللغة العربية وأدائها، جامعة باجي مختار بعنابة، 2011-2012).

مراد بوعباش، " العلاقات الإنسانية في المؤسسات الجزائرية"، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 1991-1992).