المقاربة التواصلية وإشكالية التعدد اللغوي الإدارة الجزائرية (البلدية أنموذجا)

The communicative approach and the problem of multilingualism Algerian administration) (the municipality as a model)

طالبة دكتوراه / لشطر سلاف
الأستاذ الدكتور سليمة بونعيجة راشدي

قسم اللغة العربية و آدابها /جامعة باجي مختار– عنابة (الجزائر)
مخبر لسانيات اللغة العربية، جامعة عنابة.
Lachtarsoulef23@gmil.com

تاريخ الإيداع: 2023/04/01 تاريخ القبول: 2023/08/05 تاريخ النشر: 2023/12/05

ملخص:

سنركز في هذا العمل على وظيفية اللغة العربية بين طرفين يتفاعلان في فضاء واحد، لكنهما يختلفان في الاستعمال المعياري للغة، وهذا طرح يُقِر بالتعددية اللسانية. كون هذه الأخيرة من أهم القضايا التي باتت تُعنى بالدراسة والتمحيص من قبل اللسانيين والسوسيولسانيين والديداكتيكيين، الشيء الذي دفع الباحثين إلى إمكانية اقتراح مجموعة من المقاربات التي من شأنها أن تتعامل مع موضوع التعدد بنوع من الموضوعية. ولعل المقاربة التواصلية في تصورها وإيمانها بالمنظور الحركي القائم على اللغة المستخدمة في الفضاء الاجتماعي، تتماشى وهذا الطرح.

الكلمات المفتاحية: التعدد اللغوي؛ البلدية؛ المقاربة التواصلية؛ الفضاء الاجتماعي؛ الديداكتيك

Abstract:

In this work, we will focus on the functionality of the Arabic language between two parties that interact in the same space, but differ in the normative use of the language, and this is a proposal that recognizes linguistic pluralism. The fact that the latter is one of the most important issues that have become studied and scrutinized by linguists, sociolinguists and didactics, which prompted researchers to propose a set of approaches that would deal with the subject of multiplicity with a kind of objectivity without language without another. Perhaps the communicative approach in

its perception and belief in the kinetic perspective based on the language used in the social space, is in line with this proposal.

Keywords: multilingualism; municipality; communicative approach; social space; Didactic.

1-مقدمة:

أصبح من نافل القول إن الإنسان هو في حاجة إلى التواصل مع الآخر، وقد يؤدي هذا التواصل إلى التفاعل بين الأطراف المتواصلة، وتظل اللغة بجميع مكوناتها الأداة والوسيلة الأكثر كفاءة على نقل المعارف وخلق مسارات تواصلية، ولعل هذه الخاصية هو ما أكسب اللغة غنا وبعدا تداوليا فائقا، سواء على مستوى النشاط الشفهي أو الكتابي.

لقد أصبح الاتصال بين الأفراد والمؤسسات والجماعات مسألة حيوية تتجلى بالتحديد في نقل المعلومات واستقبالها وتحليلها وتخزينها وتوظيفها بالشكل الملائم والمناسب سواء كان ذلك بين الأفراد داخل الفضاء الواحد أو بينهم وبين المجتمعات الأخرى خارج فضائها القريب منه وحتى البعيد لتسهيل العملية التواصلية و الإبلاغية.

غير أن هيمنة العاميات وكذا اللغات الأجنبية ونتائجها السلبية على توازن التواصل اللغوي وخصوصياته حتم تعلم اللغات الخصوصية والمهنية أكثر من وقت مضى. ولو بالنسبة إلى العاملين معا في فضاء واحد، وبدأ الاعتقاد أن التفاهم فيما بينهم يمكن أن يتم باستعمال عدد من هذه اللغات والعاميات معا وفي آن واحد ودون أن تمثل هذه التعددية خطرا على قيم المواطنة.

ولبيان هذا الإشكال وضبط حد لطرائق التواصل، أخذنا اللغة العربية أنموذجا كونها مقوما أساسيا من مقومات الهوية الوطنية، لنبين من خلالها الحاجة إلى التقريب بين مختلف العاميات العائشة في المجتمع الجزائري، ومدى تفاعلهم فيما بينهم تفاعلا اجتماعيا وثقافيا.

وتسهيلا لتحقيق الهدف المنشود آنفا أردنا البحث في تعليم اللغة العربية بوصفها لغة ثانية، في مجال تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة، ثم اخترنا من هذه الأغراض الغرض الإداري، المتمثل في فهم واقع التواصل الإداري الداخلي منه والخارجي فقد كشفت الأبحاث العلمية والتطبيقية في هذا المجال خاصة تلك المنجزة في إطار المقاربات المتعددة اللغات والثقافات عن الرهانات الكبرى للتربية على التعدد اللغوي إلا أن ذلك يقتضي تغييرا في نموذج تعليم لغات التكوين واللغات الأخرى (العاميات واللغة الأمازيغية واللغة الفرنسية)، فلا يمكن مواجهة التحدي إلا عبر إعداد أنشطة على التعدد اللغوي والثقافي تركز على الموظفين في الإدارة

وعلى سجلاتهم اللغوية، وتحسين التفكير الميثالغوي، و تستثمر الإستراتيجيات التعليمية التواصلية.

وانطلاقا من التقديم السابق وجب التعرف على ما يلي:

-ما هي المقاربة التواصلية؟

-ما هي انعكاساتها على اللغة؟

-كيف يمكن تقويم التعدد اللغوي؟

حيث اعتمدنا على منهج ميداني من خلال استجواب الموظفين لحصر الظاهرة واقتراح الحلول لها.

وانطلاقا من هذه الرغبة جاءت فكرة هذه الورقة البحثية في إمكانية البحث عن شيء يعضد شرعية تعليم اللغة العربية لأغراض إدارية والاعتداد بإسهامات المنهج الغربي وتطبيقها في واحدة من الإدارات الجزائرية.

وكون اللغة الإدارية لغة خاصة تسهم في القيام بالتواصل المهني داخل الإدارة العمومية الجزائرية ولا تختص بأدوات تقنية و قيود لغوية خاصة بها فقط، ولكن تنهل من أصول نظرية تشترك فيها مع جميع اللغات الخاصة الأخرى، لميادين المعرفة عامة، وتنفصل عنها بمميزات يتطلبها أسلوبها الإداري الخاص، وطبيعة التنظيم الذي يكسبها الفرادة الشكلية و المضمونية، فهي بذلك تستعمل لغة معيارية تميزها عن اللغة العادية، فمرسلها بصفته شخصا مسؤولا يعبر عن الإدارة العامة للمجتمع والدولة، ومجالها تطبيق القانون، وهدفها هو الحفاظ على النظام المجتمعي من خلال الحفاظ على النظام العام.

وإذا علمنا أن موظفي الإدارة الجزائرية يعانون من سوء تعامل مع اللغة الإدارية تحدثا وكتابة، فهما واستعمالا، في مختلف المقامات، وهذه العوائق تحول دون نجاح الاتصال الإداري خاصة الخارجي منه، باعتبار الإدارة المكان الذي يرتاده المواطن في معظم الأحيان لقضاء احتياجاته الإدارية.

وبالنظر إلى هذا الواقع الذي تسوده اللهجات واللغة الأمازيغية وكذا اللغة الفرنسية في الوسط الإداري وما آل إليه هذا الواقع من مشكلات وصعوبات تحول والاتصال الإداري المنوط به، فإننا أصبحنا ندرك تماما أننا الأحوج إلى التجديد في مجال استراتيجيات ومقومات تعليم اللغة العربية وذلك عن طريق بسط وتقديم أنشطة تعليمية جادة ومعقلنة تدير هذا التعدد وتجعله فاعلا في تيسير العملية التواصلية داخل الإدارة وخارجها، بما ينسجم ودور الموظفين وتمثلاتهم للغة العربية وتحفيزهم للإقبال على تعلمها.

على ألا تمثل هذه التعددية خطرا على قيم المواطنة، ودون أن تقتصر على وظيفة التواصل، بل تتجاوز إلى وظائف أخرى تجعل من اللغة أداة اجتماعية ذات سلطة شرعية وقوة قيمية.

فما مفهوم المقاربة التواصلية؟ وما هي أهم مبادئها وآلياتها الوظيفية؟ وكيف يمكن استثمارها في تعليمية اللغة العربية وتدبر التعدد اللغوي في الإدارة الجزائرية (البلدية أنموذجا).

2-) العرض:

2-1-) مفهوم المقاربة التواصلية:

يذهب ديل هايمز Dell Hymes إلى أن المقصود بالمقاربة التواصلية هي " القدرة على نقل رسالة أو توصيل معنى معين، والجمع بكفاءة بين معرفة القواعد اللغوية وبين القواعد الاجتماعية في عملية التفاعل بين الأشخاص فهي بذلك "مجموع القدرات التي يستطيع بواسطتها شخص أن يدخل في سيرورة تواصلية مع الآخرين"[1] وذلك بامتلاكه للقواعد اللغوية والاجتماعية والثقافية التي تجعله قادرا على استعمال اللغة وتوظيفها في سياقات تواصلية حقيقية، وهي بذلك قدرة المتكلم(المتعلم) على استخدام اللغة للتواصل بنجاح.

2-1-2) مكونات الكفاية التواصلية:

أ) الكفاية اللغوية: وتضم الكفاية اللغوية المعرفة المعجمية والصوتية والمعرفة النحوية والمهارات، وأبعاد أخرى من نظام اللغة

ولا يرتبط هذا المكون بالفروق الصوتية أو المفردات ودقتها فحسب، وإنما يرتبط أيضا بالتنظيم المعرفي، والطريقة التي يستخدم بها هذه المفردات وإمكانية الوصول لها، وسهولة استخدام تلك المفردات وتوفرها، ويختلف تنظيم المعارف وسهولة الوصول إليها من فرد إلى آخر، فهي تختلف على السبيل المثال عند الفرد متعدد اللغات بناء على الأصناف لكفايات المتعددة وكما يعتمد التنظيم المعرفي على الملامح الثقافية للمجتمع الذي عاش فيه الفرد حياته الاجتماعية، وحدث فيها تعلمه.

ب) الكفاية اللغوية الاجتماعية: يثير هذا النوع من الكفاية إلى الأحوال الثقافية والاجتماعية لاستخدام اللغة. وكذا القدرة على توظيف مستويات مختلفة من الخطابات وفق وضعيات التواصل، ذلك أن المكون اللغوي الاجتماعي يؤثر بشكل حاسم في كل أنماط التواصل اللغوي بين ممثلي اللغات والثقافات المتعددة.

ج) **الكفاية البرغماتية**: وتهتم الكفاية التداولية بالاستخدام الوظيفي للمصادر اللسانية وكذا الضوابط والمعايير التي تحكم التفاعل الاجتماعي حسب ثقافتهم، حيث يتم وبحسب هذا المكون التركيز على أثر التفاعلات، والبيئة الثقافية أكثر من التركيز على العنصر اللغوي.

2-1-3) غاية المقاربة التواصلية: هو دمج المهارات اللغوية التواصلية الأربعة في الأنشطة التعليمية للغة، بهدف تحقيق الكفاية التواصلية المطلوبة. وهذا ما أكده ويداوسن H.G.Widdowon " فالأنشطة اللغوية المختلفة لا بد أن تتحتم فهم الخطاب الشفوي، والتكلم والقراءة والكتابة.[2]

من واجب المعلم على المتعلم أن يعد له هذه المهارات إعدادا " فهي ليست دردشة عابرة، بل هي مهارات لها مراحلها تحوي أسئلة موجهة وأفكار ومخرجات متوقعة ومرسومة سلفا" .[3]بل إن جعل مهارة المحادثة بعد حصتي القراءة والاستماع قد ساعد على خلق حس تواصلي في الصف وذلك لأنه تشكل لدى الطلاب رؤية عامة وواضحة تجعلهم يحاجون ويجادلون بالإيجاب أو بالسلب فهم بهذا الأسلوب يكونون أكثر ومشاركة في بناء الدخل اللغوي لديهم.

إن تحقيق هذه المهارات وتفعيلها داخل (الصف) (الإدارة) وخارجها يحتاج إلى تكاملها وتفاعلها معا، وهذا طبعا لا يتم إلا عن طريق تقنية التدرج التي من خلالها إغناء الطالب بعادات اللغة العربية النطقية والسمعية والثقافية. ومن ثم فإن معيار نجاح المقاربة التواصلية متوقف على مدى تمكن المتكلم من مهارتي الاستماع والكلام وما تستحقانه من العناية والاهتمام إلى جانب مهارتي القراءة والكتابة.

تتوخى الإستراتيجية التواصلية جعل الطالب يتحكم في النظام اللساني للغة و إستراتيجية استعماله وتوظيفه في مستويات مختلفة ويستحسن في هدا عدم الاكتراث للقاعدة النحوية وذلك ليعبر الطالب براحة أكثر ولا يتقيد إذا كان إنتاجه مفهوما من قبل المعلم والزملاء لأن " غاية التعلم في المقاربة التواصلية هي النظر إلى اللغة بوصفها كفاية عمل".[4]

إن التصحيح المستمر للطالب يجعلنا نبتعد كثيرا عن روح المقاربة التواصلية، ولكن في الوقت نفسه يمكننا اعتماد استراتيجيات تصحيح الخطأ دون إيقاف استرسال الطالب في حديثه لان التعديلات التي يجريها المعلم عندما يتفاعل مع المتعلم تساعده على فهم المدخلات ثم اكتسابها، فاللغة المعدلة تدفع المتعلم قدما في تطوره اللغوي.[5]

2-1-4) أهداف المقاربة التواصلية:

تستمد المقاربة التواصلية جدتها من مجموع الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها

1-تقبل فكرة: أن اللغات أساسها التواصل، ولا لأفضلية لواحدة على حساب أخرى.

2-مقصد التبادلات اللغوية ومسارات انشغالها لا يقف عند حدود اللغة المراد تعلمها، بل يولد تفاعلات خاصة بين متخاطبين لا يشتركان في الوضعية.

3-تطوير تمثلات إيجابية إزاء الانفتاح على ظاهرة التعدد اللغوي والثقافي باعتبارها جهة من جهات التفاعل الخاصة المبنية على مسار قوامه استحضار لغة ثانية غير اللغة المراد تعليمها، فهي إذن ظاهرة -التعدد اللغوي- إما وسيلة مسهمة في تيسير التفاعل التعليمي أو ظاهرة قد تضعف من وتيرة مساره.

4-تهدف المقاربة التواصلية إلى تكريس العمل الجماعي والتشاركي والحث على التعاون وجماعية الإبداع .

5-كما تهدف المقاربة التواصلية إلى تكوين ملكة لسانية من خلال التفاعل المقامي ضمن الجماعات المختلفة مما يؤدي إلى امتلاك قوة إنجازية تمكن المتكلم (الطالب) من استثمار المخزون الذهني وتركيبه تركيبا لسانيا ملائما للموقف الاتصالي، ليدخل الدرس التعليمي مرحلة تفيد من الممارسة الاجتماعية للغة والخطاب.

6-ترنو المقاربة التواصلية إلى أن بناء المعرفة قائم على فكرة الترابط المتين والجامع بين اللغة والثقافة، فالتباين الثقافي من تباين فئات المجتمع وإن كانوا مشتركين في استعمال لغة واحدة.

7- تهدف إلى جرد الوضعيات التواصلية التي يواجهها الطالب في حياته اليومية والكفايات اللغوية الضرورية للتعامل مع تلك الوضعيات.

8-اختيار المهام اللغوية من خلال الاستعانة بالمصادر التي تناسب الأهداف التي يريد أن يحققها.

9-تعلم أساليب الحجاج والتفاوض وبناء القيم الضرورية للعيش المشترك.

10-ولتحقق لما جاء أعلاه وجب وضع برنامج يستجيب للمتطلبات العلمية ولحاجات الطلاب وغاياتهم المتوخاة من التعلم.

2-2) التعدد اللغوي في الإدارة الجزائرية:

2-2-1) الإدارة:

تعني الإدارة بشكل عام تيسير وتوجيه عمل الآخرين، ولكن اختلفت الآراء في تحديد مفهومها بشكل دقيق، و بعيدا عن التصنيف الذي وضعه القانونيون، تعرف الإدارة من حيث هي نشاط على أنها " عملية توجيه و قيادة للجهود البشرية بالإضافة إلى التخطيط و التنسيق و

اتخاذ القرارات و الرقابة في الجهاز التنفيذي للدولة بمعناه الواسع[6] أما الإدارة من المنظور التنظيمي فهي "إنجاز الأهداف التنظيمية من خلال الأشخاص و موارد أخرى"[7] و هي مجموعة من الأنشطة الموجهة نحو الاستخدام الكفء للموارد، و ذلك لغرض تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف داخل عدد كبير من الهيئات كالبلدية و الولاية و قابضة الضرائب و الجامعات وكل التنظيمات التابعة للدولة .

-إن الإدارة ليست تنفيذا لأعمال بل إن الأعمال تنفذ بواسطة الموظفين وهنا إشارة إلى أن دراسة طبيعة الموظف الإداري والتعرف على خصائصه ودوافعه من دراسة اللغة العربية للغرض الإداري أمرا في غاية الأهمية لأننا نتعامل مع فرد راشد يدرك طبيعة حاجاته، فهو الأساس في ممارسة النشاط الوظيفي. فالموظف الإداري " هو كل جزائري، يعيَّن و يرسَّم، بقبوله الانضمام لأي وظيفة دائمة ومصنفة لخدمة مرفق عام إداري، مسير بطريقة مباشرة من طرف الدولة أو أحد أشخاص القانون العام و مستوفيا للشروط التي يحددها القانون وأن لا يكون خاضع لقانون نموذجي خاص"[8]هذا على مستوى العلاقات و الاتجاهات السلمية في الإدارة أما على مستوى النشاط الفعلي: فالإدارة عموما والاتصال بوجه خاص يعتمد على الوسيلة الكتابية و الدعائم الورقية بشكل أساسي وذلك لاعتبارات عملية وتنظيمية وقانونية وعليه يمكن القول أن نجاعة الإدارة و فعالية أنشطتها يرتبطان ارتباطا وثيقا بمدى صلاحية وسلامة الوثائق والنصوص المحررة فيها ومن ثم يتوجب على الموظفين على اختلاف مستوياتهم ووظائفهم، حيازة المؤهلات اللازمة لتحرير المرسلات والوثائق الإدارية بشكل سليم وصحيح شكلا و مضمونا.

2-2-2 الاتصال الإداري

يعرفه وليام جوليك بأنه "عملية إعطاء المعلومات وتفسيرها للمجموعات والأفراد داخل المنظمة، وخارجها، عن طريق المحادثة أو الكتابة، أو الإشارة." [9]

فالاتصال الإداري عنصر حيوي، في ديناميكية التجمع البشري.

إن اخذ دور المتلقي بعين الاعتبار يبرز أن العلاقات التي تنشأ بينه و بين المرسل لا يتم بنفس الطريقة. فهناك نوعان من العلاقات ناتجة عن الاستعمال اللغوي الإداري:[10]

أ-علاقة تواصل منفتح: تتجه فيه الإرسالية من إداري إلى شخص متعلم أو على الأقل متلقي لا يفترض فيه أن يكون ذا تكوين إداري.

ب-علاقة تواصل منغلق: تتحقق فيه الإرسالية بين متعلمين لهم معرفة إدارية، فالعلاقة اللغوية المبنية على الاستعمال المعجمي الإداري المتخصص تتحقق بين فاعلين من نفس الطبقة: من إداري إلى إداري، إن هذا النوع من الإرساليات يتحقق في سياق تواصلي مغلق.

وعليه تم التأكيد على أن أي دراسة للغة المتخصصة ينبغي أن تهتم بالعلاقات بين خاصيات استعمال هذه اللغات، في مختلف الأشكال التواصلية داخل المجتمع: أي الاهتمام بالبعد التواصلي والتداولي لهذه اللغات.

ولما كانت اللغة العربية هي لغة التخاطب العام، فالخطاب الإداري يأخذ منها من الأساليب والألفاظ ما يجعل منه متميزا لغويا عن باقي الميادين الأخرى، وتصبح لغته بذلك لغة اختصاص.

ولما كان هدف الإدارة هو خدمة المواطن فهي إذن تحتاج إلى لغة تواصل خاصة تضمن لها السير الحسن، إذ لا يمكن اختزال اللغة العربية في معجم المصطلحات الإدارية، ولكن يجب اعتماد السياق الخاص لهذه اللغة.

2-2-3 التعدد اللغوي في الجزائر:

إذا أمعنا النظر في الواقع اللغوي الجزائري وفي قضية التعدد اللغوي اتضح لنا من خلال قضيتين، القضية الأولى ما تشكله اللغة العربية مع لهجاتها ويطلق عليه علماء اللغة مصطلح الازدواجية اللغوية، والقضية الثانية هي ما تمثله اللغة العربية مع اللغات التي تعايشت معها لسبب من الأسباب، كاللغة الأمازيغية التي تآخت مع اللغة العربية منذ الفتح الإسلامي إلى زمننا الحاضر واللغة الفرنسية التي فرضت على اللغة العربية منذ احتلال فرنسا للجزائر، فتشكلت معها ثنائية في الواقع اللغوي المعيش.

حيث يرى الدكتور " عبد الرحمان الحاج صالح" توصيفا لهذا الواقع بأن "الثنائية اللغوية هي العلاقة بين اللغة العربية واللغات الأخرى، أما الازدواجية اللغوية فهي العلاقة بين اللغة العربية ولهجاتها"[11]

2-2-4 الآثار الاجتماعية:

إن الوضع اللغوي في الجزائر يشهد ازدواجا لغويا ومستويات لغوية عديدة في التعبير عن مختلف المضامين والموضوعات والتلميح بل أثر ذلك في عوالم الاعتقاد عندهم، فما يعبر عنه بدارج الكلام وعامية اللهجة قد لا يعبر عنه بفصيحه، بل إن انتقال المواطن بين مناطق القطر الواحد لم يعد بالسبيل المأمون نظرا لاختلافات استخدام اللغة العربية وفويرقات استخدامها في مقامات تواصلية دون أخرى، ومثل هذه العوامل تفرض علينا ضغطا ورقابة لأن

سلوكياتنا ليست وليدة الموقف أو وليدة اللحظة فقط، وإنما هي كذلك نتيجة حتمية لعاداتنا وتقاليدنا، الأمر الذي يجعلنا نساير تلك العادات سواء كان طوعا أو قسرا لأننا ببساطة جزء من المجتمع.

فاللافت للنظر عند مراقبة المشهد التواصلي الإداري عن كثب، أن حدث التواصل الإداري في ذاته فعل متحرر لا يمثل للقوانين والتصورات المتعلقة، بل يتفاعل مع مجموعة من المتغيرات النفسية والاجتماعية للفرد والجماعة، لذا لا يصح الحديث عن تواصل إداري بمعزل عن تواصل اجتماعي.

1-ضعف المستوى اللغوي:

فالعامية تكسب قبل الفصيحة، إذ تتحول مظاهر التواصل وكذا التفاعل الاجتماعي إلى مدخلات تخضع لعمليات ذهنية معرفية تنتهي بها إلى مستدخلات مستقرة في ذاكرة المتعلم بعيدة المدى، وتصير من ثمة أداء عفويا تلقائيا بالمران والدربة والمهارة، وإذا أدركنا هذا ندرك كيف تؤثر العامية على الفصيحة تأثيرا سلبيا عندما يشرع في تعليمها.

2-الصراع اللغوي:

لقد خلق التعدد اللغوي في الجزائر صراعا قويا و حادا بين اللغة العربية الرسمية واللغة الفرنسية، وعلى الرغم من رفع شعار التعريب و تنفذ لما ورد في الميثاق الوطني والدستور الذي نصت المادة الثالثة منه على أن:" اللغة العربية هي اللغة الوطنية والرسمية، تعمل الدولة على تعميم استعمال اللغة في المجال الرسمي "وعلى الرغم من تركيز مسيرة التعريب في على مجالين هامين (ما بين 1962-1979) هما التعليم و الإدارة: بمعنى تعليم اللغة العربية في المؤسسات التربوية، ولاستعمال العربية في المؤسسات الرسمية بمختلف أنواعها وإن سار التعريب في الأولى سيرا مقبولا، ففي الثانية ظل سلبيا وكارثيا حتى على تعريب لغة التكوين.

ويتجلى ذلك من خلال:

استخدام الإدارة العامة اللغة الفرنسية في مراسلاتها إلى الإدارة المحلية ما يؤثر على التواصل الداخلي بين المصالح فيما بينها. وبين الإدارة والجهاز المركزي، وكذلك الإدارة والمواطنين.

نظرة الموظف الإيجابية للغة الفرنسية على أنها لغة دقيقة وتقنية، زاد من تكريسها من الإدارة.

نظرة الموظف الإداري السلبية للغة العربية على أنها ليست وظيفية، حيث زاد هذا الشعور من تردي الأداء اللغوي الفصيح سواء الشفوي منه أم الكتابي.

الترجمة الارتجالية للنصوص القانونية زاد من عجز الموظفين على التحرير الجيد.

كما ساهمت التخصصات العلمية للموظفين في تكريس هذا الوضع؛ وهي تخصصات وإن تباينت نسبتها في الإدارة فإن لها علاقة ليس في مجال الإدارة فقط، بل المجالات الأخرى في البلدية باعتبارها نظاما له علاقة بجميع الأنظمة الأخرى كالصحة والتعليم والبناء والعمران وغيره وهنا إشارة إلى أن الصراع ما يزال قائما بحده في التعليم حول تعريب الفروع العلمية والتكنولوجية في الجامعة الجزائرية

التوظيف المباشر وقلة الدورات التكوينية أفضى إلى عجز أدائي خاصة المكتوب منه.

ويدعم هذا الرأي الكثير من الدارسين حيث اشتكوا من عدم قدرة المتعلمين على استعمال ما تعلموه للتواصل، رغم تحصيله المرتفع في قواعد اللغوية فالطفل -حسبه -لا يكسب اللغة كجمل ومعارف لغوية فقط، بل أيضا كتعابير مناسبة لمواقف اجتماعية دون أخرى"[12] حتى لا يشعر الطالب بالبعد الشاسع بين ما يدرسه داخل حجرات الدراسة وبين ما يفاجأ به خارج قاعات الدرس، حيث تقف العاميات سدا منيعا أمام تعلم اللغة العربية الفصيحة الأمر الذي يسبب الإحباط واليأس لبعض ال دارسين[13]

فالطالب أمام مهمة تواصلية ذات بعد تداولي يستخدم في تنفيذها اللغة كلاما أو كتابة في المواقف الحقيقية التي يمارسها أبناء اللغة الناطقين بها أو التي تحاكيها، فهي جسر يربط الصنف الصغير بالمجتمع الصنف الكبير، وتهدف إلى إعداد الطالب وتهيئته لاستخدام اللغة كلاما وكتابة في سياقاتها الحقيقية"[14]

2-3-1 تقويم نماذج من التواصل الإداري في مؤسسة إدارية (البلدية أنموذجا):

اهتمت هذه الدراسة بجمع التصورات وإجراء المقابلات وتدوين الملاحظات قصد فهم سياقات التواصل والتي لا تتحقق إلا في نطاق التفاعلات الخطابية داخل المنشأة الإدارية وخارجها، الذي يولد تفاعلات خاصة بين متخاطبين لا يشتركان في الوضعية و لا في الدور و هما الموظف الإداري و المواطن أو صاحب اللغة الأم (العامية) و المقبل على تعلم اللغة الفصيحة في التواصل الإداري، في هذا السياق: هل الخطاب الإداري يحقق التفاعل و التواصل الجيد داخل المنشأة الإدارية و خارجها؟ أم لا؟

الإجابة عن هذا التساؤل تكون على مستويين:

1 – **من جهة التعامل الداخلي**: فهو في الغالب الأعم يحقق التواصل الجيد خاصة وأن البيئة المحيطة لإنتاج الخطاب واحدة، وهناك قدر مشترك من المعرفة بين الموظفين، غير أن هذا الوضع لا يكون كذلك في حال النصوص المترجمة، فمثال ذلك ما نجده في الفصل 47 من

قانون الوظيفة العمومية فيما يخص الإلحاق "يعتبر الموظف في وضعية إلحاق إذا كان خارجا من سلكه الأصلي مع بقائه تابعا لهذا السلك ومتمتعا فيه بجميع حقوقه في الترقية والتقاعد" 15

وتترجم (Détachement) وهذه الكلمة نفسها ستتخذ ترجمة أخرى وهي "يفصل" فصار لدينا مقابلا للكلمة نفسها في الفرنسية دون أن يتم الإشارة إلى ذلك في النص العربي.

2- **أما عن التواصل الإداري الخارجي**: وفيه يتعامل الموظف مع مختلف الشرائح في المجتمع والذي قد يؤدي إلى الخطأ في تأويل السنن، والسبب في ذلك هو جهل السنن من قبل المتلقي (المواطن) فقد نجد كلمة ذات معنى متخصص داخل اللغة العامة و التي تستعمل في الحياة العامة، بعيدا عن سياق التواصل المهني الذي يقتضي وجودها في خطاب مكتوب وفي نمط تخصصي موجه بهدف عملي مهني غايته الدقة و الوضوح. وبشأن هذا الواقع قمنا بإجراء مقابلة بشأن وظيفية اللغة العربية في الإدارة فتباينت آراء الموظفين الإداريين فهناك من لا يرى في استعمال اللغة العربية عائقا في الأداء الإداري، بينما اعتبرت فئة أخرى بأن اللغة العربية قد تشكل عائقا وظيفيا، بينما اعتبرت فئة ثالثة بعبارة إلى حد ما. وعن تباين هذه الآراء إلى اختصاص الموظفين حيث وجد الباحث بأن اللذين عبروا بعدم وظيفية اللغة العربية في الإدارة هم ممن يتعاملون مع الإعلام الآلي التقني، أما الفئة التي عبرت عن وظيفية اللغة العربية وعند اطلاعنا على وظائفهم تبين أنها وظائف تعتمد على اللغة العربية وبخاصة تلك المتعلقة بالنصوص المعربة.

أما تفسير فئة من اختاروا عبارة إلى "حد ما" فكانت فئة رؤساء المصالح ممن يتعاملون مع الأجهزة المركزية، و بالتالي استعمال اللغة الفرنسية بدل اللغة العربية، وحول هذا الموضوع بالذات كان السؤال الذي أجريناه في المقابلة حول تأثير الفرنسية على الأداء اللغوي الفصيح، فكانت الإجابة بأن اللغة الفرنسية لا زال لها تأثير في النشاط الإداري، بل هناك مراسلات تقنية دعت الحاجة لكتابتها باللغة الفرنسية وفي ذلك دعوة للموظف على أن يتقن لغته ولغة الثقافة، لأن الموظف الإداري الذي لا يعي لغة الآخر حال ذلك دون إنجاح عملية التواصل سواء منها الكتابي أم الشفهي.

وفي واحدة من أسئلة المقابلة كذلك حاولنا التعرف على موقف الإدارة من استخدام اللغة العربية الفصحى في تعاملاتها الشفاهية، فكانت الإجابة ما الداعي إلى ذلك إذا كانت العامية تفي بالغرض التواصلي بل كانت الإجابة أكثر تحديدا مع موظف آخر حين أجاب بأن العامية هي سليلة اللغة العربية الفصيحة. أفضت كل هذه الملاحظات إلى تلك الرغبة القوية في

ضرورة التعدد اللغوي في البلدية، كون الموظف يتعامل مع مزيج من الموظفين ما يفرض تنوعا لغويا يضمن التواصل السليم بين الطرفين، وفي هذا الشأن صرح أحد الموظفين بأن استعمال اللغة العربية الفصيحة في التعامل الخارجي يخلق الكثير من المشاكل التواصلية، وهذا ما يحصر مجال استعمال اللغة العربية الفصيحة في البلدية في المحررات الكتابية فقط. وهنا إشارة إلى أن التفريق بين الخطاب المنطوق والخطاب المكتوب يسهم إسهاما كبيرا في التمييز بين المواد المعدة لأغراض المحادثة (التواصل الشفهي) والمواد المعدة لأغراض الكتابة، كما يسهم هذا التفريق في الاتجاه نحو استثمار لسانيات المتون في تمييز المتلازمات اللفظية المختلفة في الخطاب المنطوق والخطاب المكتوب.

ولكي نكون أكثر واقعية و تطبيقا لا بد من الوقوف على ما يعنيه التواصل بنجاح وفعالية على الرغم من حقيقة أنه لن يتم تطبيق كل المبادئ التوجيهية أو تعريفات الكفاية في جميع المواقف إلا أنه و بحسب التواصل الإداري لا بد من التركيز على الكفايات المتعلقة بالتحدث والاستماع، والكتابة، من باب أن كفاية التواصل في هذه المجالات ستساعد الأشخاص في السياقات الأكاديمية والمهنية والتعليمية في الجامعات على تطوير المناهج و استراتيجيات التعليم لإعداد الطلبة على ما يجب أن يكونوا قادرين على القيام به فيما يتعلق بكفايات التحدث والاستماع و الكتابة بحلول الوقت الذي يتخرجون فيه من الجامعة، كون جل موظفي الإدارة من خرجي الجامعة. وعليه تعد العناصر الآتية الحد الأدنى الذي يمكن أن يقوم به متحدث اللغة الأصلي.[16]

- ذكر الأفكار بوضوح.
- التواصل بشكل أخلاقي.
- التعرف على الوقت المناسب للتواصل.
- تحديد أهداف التواصل.
- تحديد الوسيلة الأنسب والأكثر فعالية للتواصل.
- إظهار المصداقية.
- تحديد وإدارة سوء التفاهم.
- إدارة الصراع.
- انفتاح الذهن بشأن وجهة نظر الآخرين.
- الاستماع بتمعن

2-3-2 بناء أنشطة على ضوء المقاربة التواصلية التي تعتمد على مفهوم الكفاية التواصلية

النشاط الأول: نشاط الاستماع:

المتمثل في الاستماع إلى حوارات قصيرة بالعامية بين موظفين من البلدية وفئة من المواطنين عن الصحة، مع كتابة اسم الشيء البارز في الحوارات عبر مستويين لغويين (العامية والعربية الفصحى)، على أن تكون الحوارات المعتمدة في الاستماع قريبة من اهتمامات الموظفين وأهدافهم وحياتهم وثقافتهم لخلق الدافعية والتحفيز من أجل استماع أفضل. حيث ينطلق الموظف من خلال هذا النشاط من مشكلة يحاول من خلالها تقديم مقترحات معتمدا على حوارات خارجية حقيقية غير مصطنعة. ينمي هذا النشاط طرق التفكير النقدي عند الموظفين ويفتح أمامهم آفاق للتفكير حول حلول لمشاكل تواصلية تعترضهم بشكل دائم في تعاملهم مع المواطنين، يعود هذا النشاط الموظفين على قواعد الحديث والإصغاء واحترام أقوال الناس الذين يتحدثون إليهم[17]

النشاط الثاني: نشاط المحادثة (أو الكلام):

1-مقابلة بين رئيس البلدية مع قناة تلفزيونية، حيث يسال الصحفي رئيس البلدية باللغة الفرنسية ويجيبه رئيس البلدية بعربية مطعمة بالعامية أحيانا وبالفرنسية أحيانا أخرى على أن يتحدث رئيس البلدية عن تفاصيل هذا اللقاء باللغة العربية الفصحى في اجتماع رسمي أمام الموظفين، ليتمكن من الضوابط اللغوية التي يتطلبها التواصل الشفهي الإداري والتعود على الدقة في التعبير.

2-يقوم النشاط الثاني على مطالبة الموظفين بإعداد جملة من الأسئلة حول الصحة العمومية ثم مطالبتهم بإجراء حوارات حقيقية مع متكلمين من خارج المنشاة الإدارية وخارج عن تخصصاتهم كان يتواصلوا مع الناس في الشارع عل اختلاف أعمارهم ومهنهم وكذلك في أوضاع اجتماعية وثقافية مختلفة ومتنوعة ليكون الحوار حقيقي، ويعكس الواقع الحقيقي للغة المستعملة.

-يفيد هذا النشاط في اختبار الخطاب الإداري ومدى ملائمته الواقع اللغوي الحقيقي، وفي ذلك أيضا اكتشاف لبعض العادات اللغوية والثقافية للمواطنين.

-كما يفيد هذا النشاط في تطعيم لغة الإدارة المعيارية بأخرى حقيقية حتى تتقلص الفروقات اللغوية ومنها تطويع اللغة العربية الإدارية لتصبح أكثر وظيفية.

-تمكين الموظفين من توظيف معرفتهم باللغة من مفردات وتراكيب، مما يشبع لديهم الإحساس بالثقة والحاجة للتقدم والقدرة على الإنجاز.

يكشف هذا النشاط عن موهبة الموظفين الخطابية والارتجال وسرعة البيان في القول وبالتالي الانزياح عن نمطية التواصل الإداري، ومنه إدارة الشؤون الإدارية الداخلية والخارجية بسهولة و يسر، مع التصرف بطلاقة في المواقف المختلفة.

كما يفيد هذا النشاط في وصف الأحداث و التعاملات الكلامية و تنوعها، و تنسيقها فالموظف الإداري يدقق في كتاباته الإدارية المعيارية، و لكنه في كلامه لا يكون مدققا بصورة جيدة، على أن يتصف هذا الإتقان بالسرعة المناسبة في انتقاء الألفاظ المناسبة للمعاني و كذا التراكيب و العبارات و التزود بها، و في ذلك دعوة لتنمية الرصيد اللغوي للموظف عبر إثراء ثروته اللفظية الشفهية، و تقويم روابط المعنى عنده.

النشاط الثالث: نشاط القراءة:

-الإشكال الحاصل في التواصل الإداري هو التركيز على مخرجات الجريدة الرسمية وجميع الأنشطة المرتبطة بالنصوص القانونية، مما يجعل الانفتاح على نصوص أخرى ومواقف غير واردة في اللغة المعيارية أو مختلفة عنها أمرا صعبا بالنسبة للموظفين، وعلى هذا الأساس يمكن أن تختار الجهات الوصية الموكلة بالمرفق العام بإدراج مجموعة من النصوص القرائية الموازية التي تكون جزءا من الأنشطة المستمرة والمتواصلة. ولكن عادة ما يطرح الموظفون تساؤلا حول النصوص التي يمكن أن يقرأها للبقاء عل صلة باللغة العربية الفصحى، فالغرض ليس قراءة محتوى معين، وإنما تدريب الموظف على العدة اللغوية وعلى فهم ميكانيزمات اشتغال اللغة العربية.

كأن تكون هذه النصوص تحليلية أو استنتاجية وان تحتوي على إشارات ثقافية متنوعة تجسد التنوع والتعدد اللغوي الجزائري، وبالتالي فهم نصوص من أنواع عديدة في مجال واسع من المواضيع المألوفة وغير المألوفة، بل إلى امتلاك الموظف الإداري ناصية اللغة بما في ذلك حصيلة مفردات واستعمالها للتراكيب المعقدة، إضافة إلى ذلك تعد تجربة لغوية ضمن وسط تسوده العاميات واللغة الأمازغية والفرنسية. وهنا يصبح الموظف الإداري قادرا على الاستنتاج من دلائل نصية مختلفة ومتنوعة لان هذه المهارة (أي مهارة القراءة) "تكسب صاحبها قوة تزيد سلطته المعنوية، وتعزز قدرته على التواصل من خلال النقاش وتبادل الأفكار وعدم ترك فرصة للآخر للتزييف أو المراوغة."[18]

النشاط الرابع: نشاط الكتابة:

من خلال هذا النشاط يناقش الموظفون موضوع التنمية المحلية كل حسب لهجته ثم يكتبون عنه موضوع إنشائيا بالفصحى ويعتمد في هذا النشاط على عمل المجموعات لخلق تكامل بين الموظفين ودفعهم إلى التفكير الجماعي والإنتاجي المشترك داخل المنشاة الإدارية.

والمقصد من هذا النشاط هو تأكيد التلازم المدمج بين المعرفة النحوية التي تضم مستويات صوتية وصرفية ومعجمية ودلالية وتركيبية للغة، والمعرفة السوسيوسمائية التي تربط اللغة بسياقها الاجتماعي، والمعرفة الاستراتيجية التي تعن باستراتيجيات التواصل سواء اللغوي او غير اللغوي.[19]

كما يركز هذا النشاط على حاجيات الموظفين التواصلية تبعا للقدرات الثلاث المذكورة أعلاه،و كذا على متغيرات العاميات التي يحتك بها الموظف في وضعية تواصلية أصلية و واقعية. و ذلك بهدف الوصول للغة التواصلية الخاصة بكل موظف و هنا إشارة للاهتمام بالفروقات الفردية بين الموظفين.

و بعد عرض هذه الأنشطة، يقتضي منا القول: بأن الموظفين على اختلاف لهجاتهم، يحتاجون بلا شك بأن يتواصلوا جيدا، من أجل تبادل الأفكار و مناقشة الاستنتاجات، و البحث عن الحلول و مشاركة كل ذلك مع الآخرين.

و لا يستقيم هذا الحال إذا تمنع الموظف بالقدرة على الاستماع الفعال، و تقدير الآخرين و آرائهم و عدم تسفيهها، و التعاون، و القدرة على العرض و التوضيح، و الإيمان بالعمل وفق روح الفريق الواحد، كما لا ننسى امتلاك مقومات التواصل الشفهي و الكتابي، لأن اكتساب المهارات اللغوية مرتبطا أشد الارتباط باكتساب القدرة التواصلية في ظل البعد الوظيفي للتواصل اللغوي الإداري، يعني اكتساب الموظف كفايات يمكنه توظيفها في مختلف المقامات و تسمح له بخوض غمار المعاملات الاجتماعية اليومية، و عليه فإننا ملزمون بأن نمده بمعارف عملية قريبة من واقعه، ذلك أن الانسان بصفة عامة يتفاعل مع ما يعرفه أكثر و يشارك فيه.

و عليه لا يمكن تحقيق الكفاية التواصلية لدى الموظف إلا إذا وفرنا له مواقف تواصلية تفاعلية تحاكي المواقف الطبيعية.

3-الخاتمة:

استهدفت هذه الدراسة المقاربة التواصلية وإشكالية التعدد اللغوي في الإدارة الجزائرية، وقد كان التواصل الشفوي والكتابي سبيلنا للكشف عن ذلك، فركزت دراستنا عن سؤال مهم وهو: كيف للمقاربة التواصلية أن تدْبر التعدد اللغوي داخل الإدارة الجزائرية (البلدية أنموذجا) وقد توصلنا في نهاية البحث إلى النتائج الآتية:

1- تؤكد المقاربة التواصلية على إثنوغرافية الكفاية التواصلية عند استعمال اللغة في سياق اجتماعي بوصفها هدف للتواصل اللغوي.

2- إن المدخل التواصلي هو المدخل الذي تهدف من خلاله المقاربة التواصلية إلى تنمية مهارات اللغة من خلال مواقف حقيقية يمكن أن يتعرض الموظف في تعاملاته اليومية داخل المنشأة الإدارية وخارجها.

3- جرد الوضعيات التواصلية التي يواجهها الموظف في تعاملاته الإدارية (الشفهية منها والكتابية) والكفايات اللغوية الضرورية للتعامل مع تلك الوضعيات.

4- استثمار مبادئ المقاربة التواصلية في تعلم أساليب المعاملات وبناء القيم الضرورية لتحقيق التواصل الأمثل مع المواطنين ومن أبرز هذه الوسائل والأساليب اعتماد التواصل الشفهي لتنمية الرصيد المعجمي واللغوي.

5- إتقان اللغة العربية الفصيحة في التواصل الإداري لا يكون إلا بامتلاك الموظف زمام اللغة التواصلية ولا يتحقق ذلك إلا من خلال ممارسة التواصل اللغوي الفصيح في مواقف حياتية طبيعية تجعلهم أحوج إلى إنتاج لغة مشافهة ومناسبة لمقتضى الحال ولا يتأتى هذا الهدف إلا:

-بالنظر إلى العاميات واللغة الفرنسية في بعدها الوظيفي والتواصلي دون تأثير ذلك على قيم المواطنة.

6- خلق نوع من الوعي اللغوي عند الموظفين وكذلك المواطنين بأهمية التعدد اللغوي.

قائمة المراجع:

1. إسماعيل علوي، م أحمد، التواصل الإنساني، دراسة لسانية، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان الأردن، 2013.
2. أوكان عمر، اللسانيات وتعليم اللغات، أعمال ندوة "تعليم اللغات نظريات ومناهج وتطبيقات، سلسلة الندوات، ع15، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية، مكناس، مطبعة أنفو-برانت، فاس 2005.
3. التنقاري صالح محجوب، دور مدخل التعليم بالمهمات في تعليم اللغة العربية وتعليمها بوصفها لغة أجنبية أو ثانية، مجلة اللغة العربية جامعة إفريقيا العالمية، الخرطوم، ع 17، 2014.
4. الحسن زاهدي، التواصل نحو مقاربة تكاملية للشفهي، (د ط)، إفريقيا الشرق، الدار البيضاء، المغرب، 2011.
5. باتسي م – لاتيباون و نينا سبادا،كيف نتعلم اللغات،تر، علي أحمد شعبان، منشورات المركز القومي للترجمة، الكتاب 2193،ط1 ،القاهرة ، 2014.
6. جورج يول، ترقصي العتابي، التداولية، ط1، الدار العربية للعلوم، ناشرون،بيروت، لبنان، 2010.
7. حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004.
8. خالد أبو عمشة وآخرون، مقاربات حديثة في تعليمية العربية للناطقين بغيرها، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، 2021.
9. زكريا شعبان شعبان، اللغة الوظيفية والاتصال، ط1، عالم الكتب الحديث، إربد الأردن،2011.
10. سعيد بليماني الحصيني، آليات اللغة المتخصصة والبناء اللغوي الإداري، مقاربة لسانية، مطبعة المعارف الجديدة، الرباط، 2013.
11. سمير الشوكي، المعجم الإداري، دار أسامة والمشرق الثقافي، دط ،دت ، عمان الأردن، 2006.
12. سنة أحمد، حقوق الموظف في ظل التشريع الجزائري والتشريعات المقارنة، جامعة الجزائر دط،2005.
13. طعيمة رشدي أحمد، المهارات اللغوية مستوياتها، تدريسها، وصعوباتها، 2003.

14. علاء محمد الزهراني وآخرون، القدرة التواصلية في تدريس اللغة العربية للناطقين بها وبغيرها، قضايا وإشكالات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، 2021.
15. علي أحمد مذكور، تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها النظرية والتطبيق، دار الفكر العربي،2006.
16. عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، دار ريحانة دط،دت، الجزائر.
17. محمد الأخضر صبحي، اللسانيات التداولية و أثرها في تعليمية اللغات، مجلة الباحث، المدرسة العليا للأساتذة، قسنطينة، أفريل 2007.
18. مصطفى بوعناني، بنعيسى زغبوش، اللغة والمعرفية، بعض مظاهر التفاعل المعرفي بين اللسانيات، وعلم النفس، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر، إربد، الأردن، منشورات مختبر العلوم المعرفية (LASCO)، 2015.
19. هناء حافظ بدوي، إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الأزابيط، 2000.

قائمة الهوامش:

[1] الحسن زاهدي، التواصل نحو مقاربة تكاملية للشفهي، (د ط)، إفريقيا الشرق، الدار البيضاء، المغرب، 2011، ص31.

[2] جورج يول، التداولية، تر قصي العتابي ط1، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، 2010.

[3] خالد أبو و آخرون، مقاربات حديثة في تعليمية العربية للناطقين بغيرها، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، ط1، 2021، ص 203.

[4] محمد الأخضر صبحي، اللسانيات التداولية و أثرها في تعليمية اللغات، مجلة الباحث، المدرسة العليا للأساتذة، قسنطينة، أفريل 2007، ص51.

[5] كيف تتعلم اللغات، بايتي م، لا يتباون وتينا سبادا،تر، علي أحمد شعبان، منشورات المركز القومي للترجمة، الكتاب 2193،ط1 ، 2014، القاهرة، ص220.

[6] هناء حافظ بدوي، إدارة و تنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الأزابيط، 2000، ص15.

[7] سمير الشوكي، المعجم الإداري، دار أسامة و المشرق الثقافي، عمان الأردن، 2006.

[8] عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، دار ريحانة، الجزائر، ص14.

[9] ستة أحمد، حقوق الموظف في ظل التشريع الجزائري و التشريعات المقارنة،جامعة الجزائر،2005، ص 30.
[10] حسين حريم، السلوك التنظيمي ، سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2004، ص 243.
[11] مصطفى بوعناني، بن عيسى زغيوش، اللغة و المعرفية، بعض مظاهر التفاعل المعرفي بين اللسانيات..
[12] و علم النفس، ط1، 2015 عالم الكتب الحديث للنشر، إربد، الأردن، منشورات مختبر العلوم المعرفية (LASCO)، ص224.
[13] زكريا شعبان شعبان، اللغة الوظيفية و الاتصال، ط1 ، عالم الكتب الحديث، إربد الأردن،2011، ص 43.
[14] المرجع نفسه، ص43-.
[15] التنقاري صالح محجوب، دور مدخل التعليم بالمهمات في تعليم اللغة العربية وتعليمها بوصفها لغة أجنبية أو ثانية، مجلة اللغة العربية جامعة إفريقيا العالمية، الخرطوم، ع 17، 2014، ص 77.
[16] سعيد بليماني الحصيني، آليات اللغة المتخصصة والبناء اللغوي الإداري، مقاربة لسانية، مطبعة المعارف الجديدة، الرباط، 2013، ص 110.
[17] طعمية رشدي أحمد، المهارات اللغوية ومستوياتها تدريسها وصعوباتها، 2003، ص170.
[18] إسماعيل علوي، م أحمد، التواصل الإنساني، دراسة لسانية، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان الأردن، 2013، ص51.
[19] أركان عمر، اللسانيات وتعليم اللغات، أعمال ندوة "تعليم اللغات نظريات ومناهج وتطبيقات، سلسلة الندوات، ع15، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية، مكناس، مطبعة أنفو-برانت، فاس، 2005، ص 87.