لغة القيادة والإدارة: دراسة ميدانية استطلاعية في صريح ألفاظ الالتزام وكناياتها (*)

أ.د/ عبد المحسن عايض محسن القحطانى

أستاذ قسم الإدارة والتخطيط التربوى

كلية التربية – جامعة الكويت

الملخص:

لا ينفك القائد من أن يصرح بالتزامات هنا وهناك. وتلك الالتزامات التي يلزم بها نفسه تضفي مصداقية عليه وعلى عمله. وهدفُ هذه الدراسة الاستطلاعية البحثُ في لغة الالتزام عند القادة الإداريين في أحد بيئات العمل الحكومية العربية وهي البيئةِ الكويتية. وقد وظف الباحثُ **نظريةَ صريح الكلام وكناياته** (Speech Act Theory) مدخلا نظريا للدراسة. واستخدمت المفكرةُ اللغوية أداةً لاستخلاص **ألفاظ الالتزام** (commissive acts) التي تصدر عن القائد. والمفكرة أداة أثبتت الدراسات السابقة جودتها في جمع البيانات. وقد اشترك في الدراسة ٤٠ قياديا مشاركة تطوعية. وكانت النتائج: (١) أن كثيرا من ألفاظ الالتزام كانت ألفاظا صريحة وليست كناية عنه؛ (٢) أن ألفاظ الالتزام تتنوع بتنوع الظروف المصاحبة للموقف كالزمان والمكان. وخلصت الدراسة إلى ثلاث توصيات ذات صلة بموضوعها ونتائجها وهي: (١) ضرورة توعية القياديين بأهمية الالتزامات ومدى خطرها على صورة القيادي ومصداقيته أمام الآخرين؛ (٢) تدريب القياديين كيف يعتذرون في الأمور التي لا تحتمل اجتهادا وتخرج خارج سلطته التقديرية؛ (٣) الحاجة لمزيد من البحوث الميدانية في علاقة اللغة بالقيادة والإدارة.

الكلمات المفتاحية: القياديون – صريح الكلام وكناياته – ألفاظ الالتزام – المفكرة اللغوية

(*) مجلة كلية الآداب جامعة القاهرة المجلد (٨٣) العدد (٢) يناير ٢٠٢٣.

Discourse of leadership and management: A pilot empirical study of commissive speech acts

Abstract

Any leader needs, now and then, to make commitments. These commitments are themselves a test for trustworthy leaders. The current pilot study employs the *speech act theory* to explore how organizational leaders make commitments in an Arab government workplace- Kuwait. The language diary, which was found by previous literature to be a solid method, was used to gather data about *commissive acts* made by leadersThe results were: (1) most of the commissive acts were explicit not implicit; and (2) the commissive acts were diverse due to diverse situations. Then, the study concluded with three relevant recommendations: (1) it is crucial for leaders to be aware of commissives and of their impact on leaders' image and trustworthiness before others; (2) training leaders to properly apologize when necessary in matters that go beyond their discretionary power; and (3) further empirical research is needed to shed light on the relationship between language, and leadership and management.

Keywords: leaders – speech acts – commissives – language dairy

المقدمة

القائد في مكان عمله ينوب عن الجهة التي أولته المسئولية والسلطة. ومن لوازم ذلك أن القائد لا بد أن يكون حذرا فيما يقول ولا يلقي الكلام على عواهنه. فكل ما يقول ينبغي أن يكون في دائرة العمل، والعمل فقط، ومحسوب له أو عليه (Price, 2020). وبما أن مكان العمل ميدانٌ لتبادل المنافع، أصبح كثيرٌ من كلام القائد يدور في فلك الالتزام. وهذا هو جوهر نظرية القيادة التبادلية التي ترى أن العلاقةَ بين القائد ومرؤوسيه في المجمل علاقة تبادلٍ للمنافع والمكافأة مشروطة بالأداء. ولو ذهبنا نبحث في نظرية تسعفنا في شرح

ذلك الأمر لوجدنا أن **نظرية صريح الكلام وكناياته (Speech Act Theory)**[١] نظريةً تناسب هذا المقام. وأنوه في هذا المقام أن أسلافنا قد أتوا بنظريات واصطلاحات قريبة من هذا أو ربما هي ذاتها. وأعني الإنشاء الطلبي وغير الطلبي في البلاغة العربية[٢].

تقول نظرية صريح الكلام وكناياته إن ألفاظَ الالتزام ألفاظٌ يقولها الفرد تصريحا أو كنايةً فتضع عليه التزاما في المستقبل (Searle, 1976). ولو أخفق في أن يلتزم بما قال فهذا يضعه في موقف حرج، إما أخلاقيا أو قانونيا. والقائد في موقع لا بد له أن يلتزم ببعض الأمور ويقول للآخرين أنه ملتزم بها؛ وقد يقولها صراحة أو يقولها بلفظ مقارب يفهم منه الالتزام (Levinson, 1983). لذلك، لا بد للقائد أن يتنبه لكلامه وما قد يضعه من التزامات على نفسه.

الإطار النظري

نعني بصريح الكلام وكناياته ما يصدر عن الفرد من كلام، تصريحا أو كناية؛ ويكون مقصده من هذا الكلام إحداث فعل ما. لكن ليس مقصود هذا الكلام صدق ما يقال، وإنما دلالته؛ أي التأثير الذي يريده المتحدث في سامعيه وفي محيطه. وقد انصب اهتمام نظرية صريح الكلام وكناياته في بدايتها على الألفاظ التي ينشأ عنها فعل أو حدث كأن يقول شخص لآخر أراهنك على كذا أو يقول الزوج لزوجته قبلت بك زوجةً (Flowerdew, 2013). لكن لأنه لا يتصور أن يصدر عن الإنسان قول من غير أن يعني به شيئا وإلا أصبح سفها أو ربما هذيانا، اعتبر كل قول يقوله الإنسان له دلالة. وقد توسعت دراسة صريح الكلام وكناياته فشملت كل كلام يتفوه به الشخص أو يكتبه.

وقد وُضِعَت تصوراتٌ مختلفة عن تقسيم الكلام وتصنيفه في ضوء دلالة الكلام إلى كلام صريح وإلى كنايات عن الكلام الصريح. وكان أشهرُ التصنيفات التصنيفينِ اللَّذين وضعهما أوستن Austin (١٩٧٥) وسال Searle (١٩٧٦). ولا يزال هذا التصنيفان مستخدمين حتى يومنا هذا في تحليل ما

يحصل بين الأفراد من تواصل في وصف صريح الكلام وكناياته. لكن ذلك لا يعني أنهما قد سلما من النقد.

تصنيف أوستن Austin

صنف أوستن Austin (١٩٦٢، ١٩٧٥) دلالة صريح الكلام وكناياته إلى خمس دلالات عامة. الأولى دلالة الحكم على الشيء، وهذه تكون غالبا من شخص تؤهله سلطته للحكم على الأشياء. والدلالةُ الثانية دلالةُ النفوذ، وهو إما نفوذ بالسلطة أو بالحق أو بالتأثير؛ والألفاظ من هذ النوع تشمل الأمر والنهي والحث. والدلالةُ الثالثة دلالةُ الإلزام؛ وتشمل على ألفاظ الوعد والوعيد. ومن دلالات الإلزام أن يلزم المرء نفسه برأي معين في خاصة نفسه. والدلالة الرابعة دلالة العلاقات الاجتماعية كالاعتذار أو التهنئة أو الثناء أو الهجاء أو التعاطف. والدلالة الخامسة دلالة توضيح المراد؛ ومن صريحها قولك مثلا جوابي على هذا الأمر كذا أو أنا أرى كذا أو أنا افترض كذا أو أسلم بكذا أو أضرب لك مثلا ومن كناياته القسم على شيء بأنه كذا أو قولك أؤكد لك أن الأمر كذا أو أضمن لك أن الأمر كذا. ودلالةُ النوعين الرابع والخامس أكثر عمومية من الأنواع الثلاث الأولى؛ بل Austin نفسه قد أقر أنهما نوعان مشكلان.

تصنيف سال Searle

تعقب سال Searle (١٩٧٦) التقسيمَ الذي وضعه أوستن Austin وكان باعثه في ذلك أن أوستن Austin ذاته قد أقر أن تقسيمه قد اعتراه بعض الإشكالات. ويقول سال Searle إن الأنواع التي ذكرها أوستن Austin فيها غموض من جهة تعريفها. فليست تعريفات جامعة مانعة تجمع المتماثلات وتمنع دخول المختلفات. فكثير من الأمثلة التي ذكرها أوستن Austin تقع في أكثر من نوع. فاللفظ "يصف" قد تكون دلالتُه دلالةَ الحكم على الأشياء (لأن الحكم فيه وصف النتائج التي تحصلنا عليها) ودلالةَ توضيح المراد (لأن توضيح المراد فيه وصف يوضح مرادنا). بل إن سال Searle يذهب في نقده

إلى مدىً أبعد إذ يقول إنه لا يسلم بدعوى أوستن Austin أن تصنيفه يقوم على دلالة كل نوع، إلا دلالةُ الإلزام فهي الدلالة التي لا لبس فيها البتة لأن الألفاظ التي تندرج تحت هذا النوع لا دلالة لها إلا دلالات الإلزام (Searle, 1976).

ثم وضع سال Searle تصنيفا لصريح الكلام وكناياته بعد أن حدد خصائص يتقاطع عندها صريح الألفاظ وكناياتها. وأقام سال Searle تصنيفه على إحدى عشر خاصية أسماها "مجالات التعدد" لكن ثلاثةً منها كانت الأكثر أهمية بالنسبة له. المجال الأول كان مجال الدلالة، أي دلالة اللفظ. وقد ضرب سال Searle مثلًا لذلك بالمقارنة بين الطلب والأمر. فهما، وإن كانا مختلفَيْن فيما يستخدم لهما من ألفاظ نفرق بها بين الطلب والأمر، إلا أنهما متفقان في الدلالة. فكلاهما يتوجه للمخاطب لفعل شيء ما. والمجالُ الثاني مجالُ الاعتبار المناسب للتطابق بين الكلام والواقع. هل الألفاظ هي التي يُراد لها أن تتطابق مع الواقع كما هو الحال مع الوصف والتأكيد أو هل الواقع هو الذي يراد له أن يتطابق مع الألفاظ كما هو الحال مع الوعد والطلب. وقد ضرب سال Searle مثلًا للفرق بين نوعي التطابق فقال مثل مطابقة الألفاظ للواقع كمثل رجل دخل دكانا وفي يده قائمة بالأشياء التي يريد أن يشتريها وأما مثل مطابقة الواقع للألفاظ فهو كمثل رجل شرطة يتبع ذلك الرجل ويقيد في قائمة ما يشتريه ذلك الرجل. والمجالُ الثالث مجالُ الحالة النفسية. وهذا المجال، وإن كان أقل وضوحا من المجالين الأول والثاني، إلا أنه موجود في كل كلامنا. فكل كلامنا الذي نتحدث به يعبر عن أحوالنا النفسية (Searle, 1976).

وقد وضع سال Searle في ضوء تلك الخصائص الثلاث سالفة الذكر خمسة أنواع لصريح الكلام وكناياته. النوع الأول الألفاظُ التقريرية. وهي ألفاظ يحكم بها الفرد على صدق قضية ما، وتناسب اعتبار الواقع في طلب اللفظ الذي يطابقه، ونسلم جدلا أن الحالة النفسية للمتحدث أنه يؤمن بصدق ما يقول. ومن أمثلة الألفاظ التقريرية الألفاظُ التي يستخدمها الفرد في اقتراح أمر ما وفي التأكيد والإصرار على شيء ما وفي استنتاج أمر ما وفي بث الشكوى.

والنوع الثاني ألفاظُ التوجيه؛ وهي ألفاظ يراد من المخاطَب بها أن يفعل شيئا ما. والاعتبار هنا للفظ لأنه هو الذي يحكي لنا الواقع، والحالة النفسية للمتحدث أنه يترقب "أن ينفذ المخاطب ما يلقى عليه." ومن أمثلة ألفاظ التوجيه الطلب والدعوة وما يوحي بالتحدي. وأما النوع الثالث فقد أخذه من أقسام أوستن Austin وهي ألفاظ الالتزام. لكن تعريف سال Searle له أفضل من تعريف Austin أوستن. وألفاظ الالتزام تناسب اعتبار الواقع في طلب اللفظ الذي يطابقه، والحالة النفسية للمتحدث أنه ينوي عمل "شيء ما في المستقبل" (Searle, 1976).

وأما النوع الرابع فهي ألفاظ يُعَبَّر بها عن الحالة الشعورية. وهذه الألفاظ تحمل في طياتها حالة شعورية إلى جانب الوظيفة التي تؤديها. ويشمل هذا النوع كثيرا من ألفاظ العلاقات الاجتماعية مثل الاعتذار والشكر والتهنئة. وهي ألفاظ لا يتقدم فيها اللفظ على الواقع أو العكس. كما أنها ألفاظ يفترض صدقها فيما تدل عليه. وأما النوع الخامس فهي الألفاظ التي ينشأ عنها حدث كأن يقول الزوج قبلت بك زوجةً[٣] (Flowerdew, 2013). ويرى سال Searle أن اعتبار المناسبة بين اللفظ والواقع في هذا النوع متساوٍ. فاللفظ هو الذي ينشئ الواقع وفي الوقت ذاته هذا الواقع يطلب لفظا خاصا به (Searle, 1976). والرأيُ في اعتبار المناسبة في النوعين الرابع والخامس وكيف تسير رأيٌ لا يخلو من وجاهة.

إن المأخذ الذي أخذه سال Searle على أوستن Austin وهو أن تصنيفَه لصريح الكلام وكناياته يعتريه قصور كثير مأخذٌ صحيح. فهو يرى أن مجال الدلالة برمته عند سال Austin غير واضح. وقد استثنى سال Searle نوعا واحدا مما ورد عند أوستن Austin وهو ألفاظ الالتزام. وقد أخذ سال Searle هذا النوع كما هو من أوستن Austin في تصنيفه (Searle, 1976). لكن لا يعني ذلك أن تصنيف سال Searle تصنيف كامل. فها هو سال Searle يقر أن ثمة قصورا في تصنيفه، إذ الكمال عزيز. فهو يرى أن ألفاظ

التوجيه لفعل أمر ما وألفاظ الالتزام يبدوان وفقا لقواعده التي وضعها نوعا واحدا؛ فألفاظ الأمر ملزمة للمخاطب في حين أفعال الالتزام ملزمة للمتكلم. وعلى أن سال Searle قد ذكر أن ثلاثة من زملائه وافقوه هذا الرأي واقترحوا عليه دمج هذين النوعين ليكونا نوعا واحدا، إلا أنه اطرح ما قالوه. وعقب عليهم بقوله إنه قصد بذكر ذلك القصور تبيين وجه الفائدة في تصنيفه. وكأنني به يتمثل فكرة الشاعر **داوها بالتي كانت هي الداء.**

ولو دققنا النظر لوجدنا أن القصور الواضح في تصنيف سال Searle أنه أصر على أن يكون لكل نوع اعتبار خاص يناسب التطابق بين اللفظ والواقع. ولم يخف على سال Searle أن مطلبه هذا عسير، بل إن محاولاته قد أضعفت نظريته. فقد جعلت محاولاتُه التوسعَ في مفهوم اعتبار المناسبة من ثنائية ذات قطبين اللفظ والواقع متواليةً مموهةً، مما يجعلنا لا نعلم على وجه اليقين أيهما أنسب في الاعتبار في التطابق بين اللفظ والواقع أهو اللفظ أم الواقع. فمثلا يتطلب حمل الكلام على محمل الصدق والجد في حال تلفظ المتحدث بالألفاظ التي تصف الحالة الشعورية أو الألفاظ التقريرية أن يتوافق ذلك المحمل مع تصور المتحدث للموقف الذي هو بصدده. لذلك لا بد، وفي ضوء قواعد سال Searle التي وضعها عن اعتبار المناسبة بين اللفظ والواقع، أن نحتسب الألفاظ التقريرية والألفاظ التي تصف الحالة الشعورية نوعا واحدا. ولو عدنا إلى مثال رجل التحري الذي يتبع رجلا يتسوق في دكان ويقيد كل ما يشتريه، فقد يحصل أنه "إذا انتهى التحري من تتبع الرجل وعاد إلى بيته وانتبه إلى أنه سجل أن الرجل اشترى أضلاع لحم وليس شرائح لحم، فلن يتعسر عليه أن يمسح كلمة 'شرائح' ويضع كلمة 'أضلاع'. (Searle, 1976, p. 3). وتسبب هذا التغيير في الواقع (أن الرجل اشترى أضلاع لحم وليس شرائح لحم) في كذب القضية الأولى (أي أن التقرير الأول الذي ذكر فيه أن الرجل اشترى شرائح لحم ليست صادقة).

لكن هذا ليس شأن الألفاظ التي ينشأ عنها حدث مثل ألفاظ التوجيه وألفاظ الالتزام. فلو أقسم رئيس مُنتَخب في بلد ما اليمينَ قبل توليه الرئاسة رسميا فسيصبح بعدها بحكم القانون رئيسا لأربع سنوات مثلا. لكنه قد لا ينجح في الانتخابات التي بعدها. فعدم نجاحه هذا لا يلغي الواقع الذي أحدثه القسم الأول، ولا يجعل لقسمه الرئاسي قيمة بعد خسارته الانتخابات. والشاهد من هذا المثال أن القسم في ذاته ليس له قيمة ما لم ينشأ عنه واقع. وكان هذا الأمر هو أول ما لفت انتباه أوستن Austin . فالألفاظ التي تنشئ واقعا لا قيمة لها ما لم ينشأ عنها ذلك الواقع. لذلك، لم يكن ممكنا إذًا التسليم لما قاله سال Searle عن حصر كل نوع من صريح الكلام أو كناياته في اعتبار مناسبة واحدة فقط.

ولو وضعنا جانبا تعقبات سال Searle على تصنيف أوستن Austin وقصرنا حديثنا على ألفاظ الالتزام، سنرى أن سال Searle يعد ألفاظ الالتزام من بين كل الأنواع التي ذكرها أوستن Austin هي فقط التي لها دلالة واضحة من غير أن تلتبس مع غيرها من الألفاظ. والسبب في ذلك أن ألفاظ الالتزام يقصد بها فعل شيء بقول لا لبس فيه للمتحدث والسامع؛ أي أنه يفصح عن قصد المتكلم بوضوح. فالوعدُ، مثلا، كلامٌ ملزم للمتحدث لا لبس في ذلك (Blok, 2013). لذلك يقول بلَكْ Blok (٢٠١٣) إن ارتباط الألفاظ التي ينشأ عنها حدث بالالتزام الأخلاقي قد أسهم في ترسيخ الممارسات الأخلاقية في مجال الإدارة. وأشارت نتائج دراسته إلى أن الناس يريدون أن يفوا بالتزاماتهم، لأنهم إن لم يفعلوا فستهتز سمعتهم ويخسرون ثقة الآخرين.

والدراسات السابقة في هذا المجال، بحسب علم الباحث، ليست بتلك الكثرة. ونكتفي بدراستين ذات صلة تكشف عن شيء من الجوانب اللغوية في لغة القيادة والإدارة. منها الدراسة الكمية التي أجرتها Yin و Chen عن ألفاظ الالتزام التي تصدر من الدبلوماسيين الصينيين في المؤتمرات الصحفية. وقد حللت الباحثتان محتوى ١١٢ مؤتمرا صحفيا. وقد استخلصتا من تلك المؤتمرات أن غالب ألفاظ الالتزام التي يتلفظ بها الدبلوماسيون الصينيون كانت

كنايات ولم تكن صريحة وأن أكثرها كانت باستخدام صيغة الزمن المستقبل (مثلا، الصين سوف ...)، وأن ألفاظ الالتزام كانت تختلف باختلاف الموضوعات. لكن أكثر الألفاظ دورانا على ألسنتهم كانت تأكيدا على الالتزام بالعقيدة السياسية للدولة الصينية وهي أن الصينيين "مستمرون في نهجهم يدًا واحدة". كذلك أجرت Firdaus و Indrayani و Soemantri (٢٠٢٠) دراسةً نوعية عن ألفاظ الالتزام التي وردت في خطابات الرئيس الإندونيسي حين استلم زمام الرئاسة في عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٩ ومدى ملائمتها لمقتضى الحال. وقد وجدت الباحثات أن ألفاظ الالتزام في خطابه الأول كانت ١٤ لفظا وفي خطابه الثاني كانت ١٥ لفظا. وقد اشتمل الخطابان على الوعد والوعيد، لكنه زاد فى خطابه الأخير من ألفاظ الالتزام التي حملت معنى التأكيد والضمانات. وقد خَلُصَت الدراسة إلى أن الرئيس قد زاد من ألفاظ الالتزام في خطابه الأخير كي يستبقي ثقة الناس في ولايته الثانية. وكان يستعمل صيغة الزمن المستقبل بكثرة في خطابه الأخير. ومن هاتين الدراستين يتبين لنا أن اللغة جانب مهم في القيادة والإدارة. وهذا يتفق مع المثل العربي الذي يقول إن **المرء مخبوء تحت لسانه.**

مشكلة الدراسة وأهميتها

تكاثرت الدراسات التي تناولت القيادة والإدارة، لكن القليل منها تناول الجوانب اللغوية فيها. وإذا كانت القيادة والإدارة في حقيقتها سلوك يربط القائد الإداري بالناس من حوله، فهذا يعني أنها في جوهرها ظاهرة لغوية. إذ باللغة يتواصل الناس لا بغيرها. وقد استخلصنا مما سبق عرضه في الإطار النظري أن الكلمات التي يتلفظ بها القائد الإداري ويلزم بها نفسه ليست مجرد كلمات، بل هي كلام يؤخذ على محل الصدق والجد لا على محل الهزل والخداع. وتظل نظرية صريح الكلام وكناياته مهمة في دراسة سلوك الناس في استخدام اللغة في التواصل (Licea-Haquet, Velasquez-Upegui, Holtgraves & Giordano, 2019). وسؤال الدراسة الرئيسي هو:

كيف يعبر القادة الإداريون في المؤسسات الحكومية في دولة الكويت عن الالتزام صراحة وكناية؟

ولقد تفحصت المصادر والدراسات العربية، المتاحة أمامي في هذا الخصوص، فلم أعثر على دراسة بحثت في لغة القائد الإداري على وجه الإجمال ومن منظور نظرية صريح الكلام وكناياته على وجه الخصوص. لذلك هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن ألفاظ الالتزام عند القائد الإداري في مؤسسات العمل الحكومية في دولة الكويت والظروف المصاحبة للتلفظ بتلك الألفاظ. وسوف تفيد النتائج في فهم السياقات التي قد يتحدث فيها القائد الإداري في إحدى البيئات العربية، البيئةِ الكويتية، في فهم شيء من بيئة العمل في العالم العربي. وستفيد أيضا مصممي البرامج التدريسية والتدريبية التي تهتم بتطوير القيادات الإدارية في العالم العربي. كما سيستفيد منها المهتمون بالجوانب القانونية في العمل، خاصة ما له صلة بأخلاقيات العمل.

منهجية الدراسة

جمع البيانات

استخدمت هذه الدراسةُ المفكرةَ اللغوية (Language Diary) لجمع البيانات وتحليلها. والمفكرة اللغوية أسلوب من أساليب جمع البيانات عن سلوكٍ لغويٍّ بعينه للفرد في سياقات ومواقف مختلفة. ويعطى كل فرد نسخة من المفكرة ليدون البيانات عليها حين الموقف أو بعده مباشرة بنفسه خلال مدة معينة (Hyers, 2018). وهي بهذا الاعتبار تختلف عن الاستبانة أو المقابلة. كما أن ثمة اعتبارا آخر وهو أن المشارك في الاستبانة أو المقابلة يجيب على الأسئلة باستحضار تصوراته التي في ذهنه ومن ذاكرته (Hyers, 2018). ولأن الفرد المشارك هو الذي تولي زمام تسجيل البيانات، فهذا يعني أنه حرٌّ ومتحكمٌ فيما يدون في المفكرة (Pennington, Sachdev & Lau, 2014; Starks & Lee,

2010). بل إن بِنِڤتُن Pennington وزملائه يرون أن من ميزات المفكرة اللغوية في البحث العلمي أن اللغة ذاتها تفصح عن تصورات الفرد وقيمه. وقد أُثْبِت في المصادر والدراسات السابقة أن المفكرة اللغوية أداةٌ فيها من الصلابة ما يجعلها محل ثقة الباحثين في جمع البيانات (انظر، Gibbons, 1987; Hyers, 2018; Milory, 1987; Pennington, Sachdev & Lau, 2014; Starks & Lee, 2010).

وقد كانت عينة الدراسة ٤٠ قياديا في القطاع الحكومي بدولة الكويت شاركوا تطوعا في هذه الدراسة. وقد أعطيت المفكرة لكل مشارك وقيل له أن يحتفظ بها ويقيد فيها الألفاظ التي يرى أنها تضع عليه التزاما إما بوعد أو وعيد. وقد رقمت كل مفكرة برقم (من ١ إلى ٤٠) كي يسهل الرجوع للمشارك في حال الحاجة لمزيد من المعلومات من دون الإفصاح عن هويته. ولأن مثل هذه المفكرة ليست مألوفة للمشاركين فقد وضعت بعض الإرشادات التي تيسر عليهم استخدامها. كما شُرِح لهم أيضا هدف الدراسة شرحا وافيا، ولُفِتَ انتباههم أن تعبئة المفكرة تحتاج بعض الجهد والوقت. ولأن المفكرة اللغوية تحتاج "دافعية عالية" (Milory, 1987) أي أن يكون المشارك متحمسا للمشاركة ولا يتوانى في تسجيل البيانات حتى نحصل على بيانات كافية للتحليل، فقد اختير المشاركون من الأصدقاء أو أصدقاء الأصدقاء ممن أبدوا الرغبة في المشاركة. وهذا يعني أنها لم تكن عينة عشوائية بل عينة متاحة (convenient sample)؛ أي أنها العينة التي كانت متاحة أمام الباحث كى يشاركوا في الدراسة. وقد أُعْطِيَ كلٌّ مشارك مدة شهر لتعبئة سبعة أيام (وكان ذلك شهرَ نوفمبر كاملا ٢٠١٩ ليختار منه ٧ أيام). وبحسب إفادة المشاركين، فقد خفَّف هذا الأمر، أي تقليل مدة تعبئة البيانات في المفكرة، العبءَ على المشاركين وكان محفزا لهم (انظر، Milory, 1987).

وقد أخذت صورة المفكرة في هذه الدراسة مع التعديل عليها من المفكرة التي أعدها جِبِنْز Gibbons (١٩٨٧) في دراسته عن الازدواجية اللغوية.

والمفكرة في هذه الدراسة مصفوفة من الوقت والموقف والحالة المزاجية والموضوع والمُخاطب وعلاقته بالمخاطَب ولفظة الالتزام والانطباع عند المخاطَب (انظر جدول ١ لمزيد من التفصيل لكل عنصر). وتقتصر هذه المفكرة على المواقف التي يضع فيها القائد التزاما على نفسه وعدًا أو وعيدًا. وقد طلب من المشاركين أن يقيدوا بيانات بأقل قدر ممكن من الكلام بعد الموقف مباشرة ما أمكن. وقد كان كثيرٌ من المكتوب جملا قصيرة مثل "في مكتبي". وقد يكون هذا أيضا بسبب المساحة المحدودة في نسخة المفكرة التي سُلِّمَت للمشاركين.

جدول ١ عناصر المفكرة اللغوية في دراسة ألفاظ الالتزام

البند	الوصف
الوقت	كأن يكون في الثامنة صباحا أو العاشرة أو الواحدة ظهرا أو غير ذلك.
المكان	كأن يكون في مكتبه أو الممر أو مكاتب الموظفين أو اجتماع أو غير ذلك.
الموضوع	كأن يكون موضوع ترقية أو إنجاز معاملة أو غير ذلك.
المخاطَب	جنسه × عمره × جنسيته.
العلاقة بالمخاطَب	كأن يكون موظفا أو مراجعا أو صديقا أو غير ذلك.
الحالة المزاجية	كأن يكون غاضبا أو فرحا أو جادا أو هازلا أو غير ذلك.
لفظة الالتزام	ما اللفظة التي يقولها ويراها من ألفاظ الالتزام على نفسه.
الانطباع عند المُخاطَب	كيف يرى المُخاطِب أثر كلامه على المُخاطَب. هل رآه سعيدا أو متشككا أو غير ذلك.

تحليل البيانات

تحوي أداةُ المفكرة اللغوية بيانات كثيرة ومفيدة. وقد احتُسِب كلُّ ما قُيِّد في كل خانة مادةً مستقلة، قلَّتْ أو كَثُرت. أما تحليل النتائج فقد استخدم فيه الضوابط التي وضعها Qadir و Riloff (٢٠١١) في دراستهما في تحليل

صريح الكلام وكناياته. فقد وضعا ثلاثة ضوابط لفظية ونحوية ودلالية لتصنيف صريح الكلام وكناياته على أقسامه الأربعة، منها قسمُ ألفاظِ الالتزام. وعلى أن موضوع دراستهما كان على سياق مختلف، إلا أن النتائج التي توصلا إليها التي وضعاها والدراسات التي استخدمت تلك الضوابط تجعل تلك الضوابط صالحةً للتطبيق في سياقات أخرى (انظر مثلا، John, Brooks & Schriever, 2019). وقد وضعت هذه الدراسة الضوابطَ ذاتها للحكم على اللفظة أنها لفظة التزام. واللفظة ها هنا ليست اللفظة المفردة بل المقصود بها اللفظة المفردة أو المركبة لكن في مجملها تؤدي معنى الالتزام (انظر جدول ٢). وقد أجري تحليل تقاطع البيانات (cross-tabulation)، حين الحاجة إليه، للمحاور الواردة في جدول ١ .

جدول ٢ عناصر المفكرة اللغوية في دراسة ألفاظ الالتزام

الضابط	شرحه
لغوي	أن يتلفظ بألفاظ صريحة بالالتزام مثل أعدك.
نحوي	استخدام ضمير المتكلم أو الزمن المضارع للدلالة على الاستقبال.
دلالي	ألفاظ مضمونها الالتزام، وإن كان ظاهر لفظها لا يشير صراحة إلى الالتزام. والأمر الدلالي ها هنا متروك لتقدير المشارك وليس مفروضا من الباحث.

النتائج والمناقشة

أولا: ألفاظ الالتزام بين اللفظ الصريح والكناية

اعتمدت الدراسة على التفريق الذي وضعه Austin (١٩٦٢) بين اللفظ الصريح والكناية عنه. وبالعمل بما قاله Austin ، فإن اللفظ الصريح هو اللفظ الذي يشير إلى الالتزام صراحة بلا احتمالٍ أن ينصرف لشيء آخر غير الالتزام (مثل كلمة أعدك)، في حين أن الكناية لفظٌ لا يدل على الالتزام إلا بالسياق.

وقد تبين مما دونه المشاركون أن ألفاظ الالتزام التي ذكروها في مفكراتهم اللغوية قد توزعت بين اللفظ **الصريح** من مادة "وعد" وما يتصرف عنها وعداً أو وعيدًا وبين الكنايات عنه مثل قولهم (ولا يهمك). ويجدر التنويه في هذا المقام أن صيغة زمن المستقبل في نظرية صريح الكلام وكناياته قد عدَّت زمن الاستقبال من كنايات الكلام وليس من صريحه. لكن حرفي الاستقبال في اللغة العربية، حرفي السين وسوف (وشبيه بهما كلمة "راح + الفعل" في العامية الدارجة في بعض البيئات العربية)، من صريح الكلام وليس من كناياته. والأمثلة كثيرة؛ منها في القرآن الكريم قوله تعالى في الآية ٤٥ من سورة القمر ﴿سَيُهْزَمُ الْجَمْعُ وَيُوَلُّونَ الدُّبُرَ﴾. فهذا وعيد من الله تعالى صريح. كما دلت النتائج على أن ألفاظ الالتزام التي وردت بصيغة الجمع كانت بنسبة عالية (٨٠%)؛ وهي صيغة تبدو منتشرة في البيئة العربية (مثل نوعِدك [أي نعدك])، لكن وُجِدت صيغ المفرد مثل (مثل أوعِدك [أي أعدك]) ووجدت صيغ المبني للمجهول (مثل راح يُنْجَز الموضوع [أي سيُنجز الموضوع]).

ثانيا: الظروف التي يتكلم بها القائد بلفظٍ ملزم

بعد أن سلَّم المشاركون المفكرات اللغوية، حللتُ البيانات الواردة فيها باستخدام المعايير الموجودة في جدول ١ أعلاه. وقد أسميت هذا التحليل الظروفُ التي يتكلم بها القائد بلفظٍ ملزم. وقد أثبتت النتائج في جدول ٣ .

جدول ٣ الظروف التي يتكلم بها القائد بلفظٍ ملزم

البند	الوصف
الوقت	اختلفت الأوقات، لكنها توزعت على يوم العمل كله من بدء العمل حتى نهايته.
المكان	كان أكثرها في المكتب (٧٠%) أو في الممر (٣%) أو وفي الاجتماعات (٢٧%).
الموضوع	الموضوعات متنوعة، لكن كان أكثرها موضوعات ذات صلة باستخدام الصلاحيات في منح استثناءات (٦٠%) أو التعجيل

	بإنجاز الدورة المستندية (٣٨ %).
المخاطَب	لم يكن ثمة نمط واحد للمخاطبين. لكن كانت الوعود أكثر لكبار السن (٦٧ %) ثم الشباب (٣١ %). ولم يشكل الجنس أي فرق (٥١% للذكور – ٤٩% للإناث). وكان أكثرهم كويتيين، ولم يكن لغير الكويتيين نصيب يذكر من هذا كله (٥ %).
العلاقة بالمخاطَب	توزع المخاطبون على فئتين: زملاء في العمل (قياديين ٥٢% – موظفين ١٨%) ومراجعين (٣٠ %).
الحالة المزاجية	٧٠% قالوا إنهم كانوا لما تلفظوا بلفظ الالتزام كانوا شبه منزعجين وبعضهم كان متضايقا (٢٦ %) وقليل منهم كان مرتاحا (٤ %).
لفظة الالتزام	استخدام السين أو سوف مع أي فعل (مثل سوف ننجز – سنرسل) – أبشر – حاضر – ولا يهمك – إن شاء الله – خلاص تم – اعتبر الموضوع منتهٍ – وعد – خلِّ الموضوع علي – نشوف الموضوع – حذرتك [وعيد] – انتبه [وعيد].
الانطباع عند المُخاطَب	بحسب تصور المشاركين كان ٨٨% مرتاحين من سماع لفظة الالتزام لكن بعضهم كان متشككا ١٥% أما في حال الوعيد فكان جميعهم منزعجين ١٠٠% .

يتضح لنا من النتائج أن ألفاظ الالتزام تدور على ألسنة القياديين. وهذا يدل على أنها ألفاظٌ محورية في السلوك التنظيمي. ونبدأ بمناقشة النتيجة الأولى وهي أن القياديين لا ينفكون يعدون أو ربما يتوعدون على مدار الساعة في العمل، قلّ ذلك الأمر أو كثر. ولأن الأمر قد يصل إلى حد اللامبالاة، فإن كثرة إطلاقها على مدار اليوم قد يفقدها قيمتها. ولعل هذا يناقض جوهر الالتزام في واقع العمل. بل وربما هذا مما أثر سلبا في الحياة العربية وثقافة العمل فيها. ونورد هنا مثالا من الثقافة العربية سابقا وحاليا يوضح الفرق. في الثقافة العربية في الماضي لم يكن يرضون أن يقول شخص لآخر أنعم بك وأكرم

سبعين مرة (أو أنت إنسان محترم ومليون محترم) إذ كان يعد هذا القول ضربا من المبالغة والسخرية المرفوضة.

وأما كون أن أكثر الأماكن التي يتلفظ بها القيادي بألفاظ الالتزام كانت في مكتبه فهذا ربما يعود إلى أن القيادي يدرك أن ألفاظ الالتزام لها دلالتها الاجتماعية. فقد يريد أن تكون وعوده أو وعيده في دائرة ضيقة، أو رغبة منه أن يحافظ على صورته وأن لا يُلقي كلامَه على قارعة الطريق. وهذا يذكرنا بما ورد في التراث حين قال الضب للمختصمَيْنِ إنه فِي بَيتِهِ يُؤتَى الحَكَمُ. وبتحليل البيانات وجد أن أكثر الموضوعات التي يدور حولها الحديث في المكاتب المغلقة هي منح الاستثناءات. وهو أمر مفهوم، إذ منح الاستثناءات أمرٌ يحصل في أضيق الحدود وربما بعيد عن أعين الرقباء. وقد يكون منحُ الاستثناءات استجابةً لشفاعة أو واسطة أو ربما استجابة لصاحب الحاجة نفسه من غير وسيط. لذلك لم نشأ أن نتعسف ونقحم في تحليلنا موضوع الواسطة، وإن كان واردا (انظر، القحطاني، ٢٠١٣).

ولما حللنا البيانات ذات الصلة بالموضوعات التي يَعِد بها القائد في الاجتماعات، وُجِدَ أن أكثرها كان في تعجيل الدورة المستندية. ولما كانت الاجتماعات هي المكان الذي يكثر فيه التفاوض والمقايضة بين الأطراف، كان متوقعا من القيادي في تلك الاجتماعات أن يعد وربما يتوعد (وهذا مما يتوافق مع نموذج التدافع والتنافس [political] في القيادة والإدارة) (Bush, 2020). ولأن الاجتماعات تظل في المجمل مكانا عاما، وجدنا أن تداول ألفاظ الالتزام فيها كانت أقل منها في المكاتب المغلقة. وأما كون أن أكثر الموضوعات التي يعد بها القائد في الاجتماعات كانت التعجيل بالدورة المستندية فقد يكون مردُّه إلى أن كثيرا من شكاوى العاملين أن بعض الأمور تحتاج تعجيلا حتى يتم العمل. وما توصلت إليه الدراسة من أن أكثر موضوعات الالتزام كانت في استخدام القيادي لصلاحياته في منح شخص ما استثناءً من متطلبات معينة قد يكون سببه أن تلك الاستثناءات معتادة وليست من جوهر الالتزام الذي نقصده

في شيء. كما أن الدورة المستندية لو سارت اعتياديا لكن ببطء فسيكون التزاما من القائد بتعجيل الإنجاز؛ لكنه هذا الآخر ليس من من جوهر الالتزام الذي نقصده في شيء.

ولم يكن مستغربا أن يكون لكبار السن النصيب الأكبر في التزام القياديين لأنهم مظنة من يحتاج للمساعدة، تلتهم فئة الشباب. أما أنه لا يوجد فرق يذكر في معاملة الرجال والنساء فهذا قد يكون سببه أن بيئةَ العمل في الكويت، التي يكثر فيها التعامل بين الرجال والنساء في سياق يحوطه السلوك المحافظ، ليس فيها تمييز بين الجنسين. أي أن القيادي في المؤسسات الحكومية في الكويت لا يجعل للنساء ميزة في الالتزام نحوهن بشيء وعدا أو وعيدا. وأما أن الكويتيين أكثر من غير الكويتيين في تلقي ألفاظ الالتزام من القياديين فهو أمر قد يكون مفهوما. فصريح الكلام وكناياته مثل ألفاظ الالتزام لها وظيفة اجتماعية مهمة (Blok, 2013). ففي مجتمع مثل المجتمع الكويتي الذي تنتشر فيه المنتديات الاجتماعية التي يحضرها المواطنون، تصبح الصورة الاجتماعية للفرد مهمة. وثمة أمر آخر يستوقفنا هنا. فالعلاقات الأسرية والاجتماعية في المجتمع الكويتي لها أهميتها، إلا أنه مع ذلك لم يرد ذكر لأي مخاطَب له علاقة أُسَرَية بالقيادي. وسوف نشير إلى السبب المحتمل في حدود الدراسة لاحقا.

ولم يكن كثيرٌ من وعود القائد أو حتى وعيده خارجا عن نفس راضية (٢٠% يصف نفسه متضايقا و ٧٠% شبه منزعج). وهو أمر متوقع، إذا نظرنا إلى الموضوعات التي يلتزم بها القائد وعدا ووعيدا في سياق هذه الدراسة (وهو ما سبق الإشارة إليه). ولو وضعنا جانبا الحالات يكون فيها القائد راضيا عن تلفظه بألفاظ يلزم بها نفسه أمام الآخرين، فإن الأمر الشائع هنا أن ألفاظ الالتزام ليست بطبيعتها سهلة على النفس لأن لها تبعاتها.

وقد ذكر المشاركون ألفاظا مختلفة للالتزام تصريحًا وكنايةً. وهي ألفاظ متداولة في البيئة الكويتية مثل أبشر – حاضر – ولا يهمك – إن شاء الله –

خلاص تم – اعتبر الموضوع منتهٍ – وعد – حذرتك – خلِّ الموضوع علي. وقد يحصل أن بعض الألفاظ تكون للوعد أو الوعيد مثل عبارة "خلِّ الموضوع عليّ"، أي دع الموضوع لي ولا تشغل بالك، فقد وردت في سياقي الوعد والوعيد.

ولا شك أن كثيرا من المخاطَبين سيبدو عليهم ملامح يلاحظها الذي أمامهم. وهذا من نواتج صريح الكلام وكناياته؛ إذ ليس الكل عنده القدرة على إخفاء مشاعره. لذلك لم يكن مستغربا أن يكون كل من تلقى وعيدا أن يكون منزعجا (١٠٠%). لكن لو ذهبنا للضفة الأخرى لألفاظ الوعد سنجد أن أكثرهم كانوا مرتاحين (٨٠%)، وإن لم يكن جميعهم. فقد دوّن القياديون المشاركون أن بعض الناس كانوا متشككين (١٥%) فيما يعدهم به أولئك القياديين. ولعل هذا يرجع إلى سياق الموضوع وإلى طبيعة اللفظة كيف تلقاها الفرد. والمحزن ها هنا أن كثيرا من المتشككين ساورهم الشك في جدية قول القيادي "إن شاء الله". وهذا ربما يلفت انتباهنا إلى حالة سرت في الثقافة الإسلامية؛ أعني بها إطلاق القول بالمشيئة. إذ غدا التوسع في قول الناس "إن شاء الله" في واقع حياة المسلمين أن أضحت تلك العبارة الجميلة عبارةً قد يُقصد بها للأسف التخلص وليس حقيقة التوكل على الله عز وجل بالعزم على إنجاز الوعد (انظر، Nazzal, 2005; Pishghadam & Kermanshahi, 2012). فقد دلت تقاطعات البيانات أن كثيرا من المتشككين (٨٣%) كان يبدو عليهم ذلك حين يقول القيادي لهم "إن شاء الله" فقط. لكن دلت نتائج تقاطع البيانات أيضا أن التشكك يَقِلّ ويكون انطباع المخاطَب إيجابيا متى ما قُيِّدَت تلك المشيئة بموضوع ما (مثل قول أحد المشاركين في موضوع منح استثناء "إن شاء الله أنظر في موضوع الاستثناء وأبشر بخير").

حدود الدراسة

لا شك أن ثورة الاتصالات قد تخطت بالتواصل البشري إلى ما وراء عالم المكاتب. فالإنسان ربما يتواصل هذه الأيام بالهواتف الذكية وغيرها خارج

أوقات العمل أكثر منه أثناء العمل. وقد ينجز كثيرًا من الأمور بالاتصالات الهاتفية وبغيرها كالبريد الالكتروني وهو في بيته أو سيارته أو يشرب قهوته بل ربما وهو متكئٌ على أريكته. لذلك، قد يكون تحديد جمع البيانات أثناء الوجود في العمل حجب عنا كثيرا من البيانات التي كانت مهمة، منها ما أشرنا إليه آنفا من أن المشاركين ذكروا أن من ضمن المخاطَبين من كانت له بهم علاقةٌ أسرية. كما أننا لم نستغرق كل الظروف التي يجب أن تدرس؛ إذ ثمة ظروف أخرى مهمة. وإن كانت هذه الدراسة قد أضافت معيارا هو "الانطباع عند المخاطَب" (على أن تلك الانطباعات كانت وفق تصورات المشاركين في الدراسة!)، إلا أنه قد تكون فاتت ظروفٌ أخرى لا تقل أهمية. منها مثلا أساليب الالتزام بالاتصال غير اللفظي. ففي البيئة الكويتية قد يضع الفرد أصبع السبابة على أنفه، من غير أن ينطق حرفا، حين يطلب منه شيء، إشارة منه على تلبية الطلب والالتزام. ومع ما ذُكر، إلا أن هدفَ هذه الدراسة استطلاعُ هذا الموضوع ميدانيا، وهل هو موضوع مستحق لدراسات أخرى تتوسع فيه. ولأن هذه الدراسة لم تستقصِ كل المتغيرات والعوامل، فلأن ثمة تساؤلات أخرى في الموضوع تحتاج بحثا وإجابات.

الخاتمة والتوصيات

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في استطلاع السلوك اللغوي للقياديين في المؤسسات الحكومية بدولة الكويت. وقد اقتصرت الدراسة على استخدام صريح ألفاظ الالتزام وكناياته. وقد وظَّفت نظرية صريح الكلام وكناياته لدراسة هذا السلوك، واستخدمت المفكرةُ اللغوية أداةً لجمع البيانات. وأظهرت النتائج أن ألفاظ الالتزام جزء لا يتجزأ من سلوك القادة الإداريين في بيئة العمل الكويتية. وكان الالتزام في موضوعات مختلفة، لكن أهمها استخدام الصلاحيات في منح استثناءات أو في التعجيل بإنجاز الدورة المستندية للمعاملة. كما وُجد أنها، أي ألفاظ الالتزام، تُستخدم مع الجميع، وإن كانت مع الكويتيين أكثر كثيرا. ويتلفظ القائد بألفاظ الالتزام على انفراد أكثر منه أمام الآخرين، لكن هذا لم يمنع أن

تكون الاجتماعات مكانًا يُسمع فيه ألفاظ الالتزام من قبل القيادين. كما أشارت النتائج إلى أن انطباع المخاطَب يختلف بحسب موضوع الالتزام وبحسب لفظة الالتزام. وفي ضوء مضامين هذه النتائج ومراميها يمكن أن نخرج ببعض التوصيات الإجرائية:

١- لا بد من توعية القياديين بخطورة موضوع الالتزام وأنه مما يعكس صورة إيجابية أو سلبية عن مصداقيتهم أمام الآخرين. وتوعيتهم تكون بطرق مختلفة، منها أن يُصاغ ميثاقٌ أخلاقي يشرح القواعد الأخلاقية للالتزام وما الذي هو ملزم أخلاقيا مما هو غير ملزم. ومن طرق التوعية أيضا المحاضراتُ التي يلقيها متخصصون في مختلف مجالات المعرفة ولهم إلمام بعلم الأخلاق حتى ينتقلوا بمفهوم الالتزام من المجرد إلى المحسوس.

٢- تدريب القياديين كيف يعتذرون أو يقولون "لا" بطريقة أخلاقية مهنية عن الأمر الذي يكون مُشْكِلا أو مخالفا مخالفة صريحة للقانون. ولكن هذا لا يعني حرمان القيادي من سلطته التقديرية فيما هو مسموح له فيه. ويجدر التنويه في هذا المقام أن يكون محتوى تلك الدورات مواقفَ افتراضيةً (case-based training) حتى ننتقل بمفهوم الالتزام مرة أخرى من المجرد إلى المحسوس.

٣- كشفت النتائج التي وردت في هذه الدراسة عن تساؤلات جديدة عن الجوانب اللغوية في القيادة والإدارة. وهي تساؤلات تحتاج إلى إجابات؛ وهو ما ألمحنا إلى شيء منه في حدود الدراسة. وهذا مما يثلج الصدر وليس مما يعيب. ولعل السبب يرجع إلى أن الباحث قد استخدم في هذه الدراسة أداةً واحدة لجمع البيانات (المفكرة اللغوية). وفي هذا الصدد يقترح الباحث دراسات مزجية (mixed methods studies)؛ وهي دراسات يستخدم فيها الباحثون تصاميم بحثية مختلفة وأدوات مختلفة كي تكتمل عندهم الصورة أقصى ما يمكن. ومن التساؤلات التي استرعت انتباه

الباحث الآتي: لم كان أفراد العينة يتلفظون بألفاظ الالتزام على انفراد أكثر منهم أمام الملأ؟ وما الفرق في الدلالة بين ألفاظ الالتزام المختلفة؟ وقد يجد القارئ تساؤلات أخرى تستحق مزيدا من الدراسة.

٤- كشفت الانطباعات عند المخاطَبين في هذه الدراسة أن لو أجريت دراسة أخرى ذات صلة تتناول صريح ألفاظ الالتزام وكناياتها ومطابقتها لمقتضى الحال (felicity conditions) لكان أفضل.

٥- صدق حافظ إبراهيم إذ قال {أنا البحر في أحشائه الدر كامن ** فهل سألوا الغواص عن صدفاتي}. فالتراث اللغوي العربي فيه كنوز تحتاج منا أن نغوص فيه ونحييه بربطه بالعلوم الأخرى. وكم من نظرية يعجبنا عنوانها أو مضمونها ولا نعلم أن تراثنا اللغوي زاخر بما هو شبيه بها أو ربما أفضل منها. فلنعمل على ربط التراث اللغوي بعلوم التربية والإدارة وعلم النفس والاجتماع وغيرها من العلوم بل حتى العلوم الطبيعية.

٦- الاهتمام بالدراسات البينية (interdisciplinary studies). فالحدود بين فروع المعرفة ليست أسوارًا مصمتة؛ وإنما حدود فيها نفاذية فينفذ كلٌّ علم علي آخر وفق رؤية صحيحة وليس خبط عشواء، فيدخل العلوم في بعضها من غير روية ولا دراية. فقد يكون ما نراه من تقوقع أصحاب كل تخصص على أنفسهم سببا من أسباب ضعف البحث العلمي في العالم العربي.

٧- ولفتة أخيرة تحتاج إلى مزيد بحث: إذا كانت ألفاظ الالتزام ملزمة أخلاقيا للقائد، فما مدى إلزامها له قانونيا؟

الهوامش:

١. أرى أن الترجمةَ المتداولة "أفعال الكلام" ترجمة حرفية لا تدل على فحوى النظرية. وأخذت من التراث العربي عبارة أفصح وأقرب للمعنى. ففي الفقه، مثلا، يكون الطلاق إما بلفظ صريح (أنتِ طالق) أو كناية عنه (مثل الحقي بأهلك). وتجد محصلة عبارات أهل العلم في كتب الفقه أنّ الطلاق إما أن يقع باللفظ الصريح أو بالكناية.

٢. الإنشاء نوعان طلبيّ وغير طلبيّ. فالطّلبيّ ما يستدعى مطلوبا غير حاصل وقت الطلب؛ ويكون بالأمر والنّهى والاستفهام والتمنّي والنّداء. أما غير الطّلبيّ فهو ما لا يستدعى مطلوبا. وله صيغ كثيرة منها التّعجّب والمدح والذمّ والقسم وأفعال الرجاء وكذلك صيغ العقود (يُنْظر البلاغة الواضحة لعلي الجارم ومصطفى أمين).

٣. فهذا نوع من الإنشاء غير الطلبي.

المراجع

القحطاني، عبد المحسن عايض (٢٠١٣). أنماط القيادة الإدارية المدرسية في دولة الكويت: دراسة استطلاعية نوعية. *مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية*، ١٥٠، ٥٥-٩٨.

A. Qadir and E. Riloff, (January, 2011). Classifying sentences as speech acts in message board posts. A paper presented in *Proc. the Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing*, Association for Computational Linguistics.

Alqahtani, A. (2015). Teachers' perceptions of principals' motivating language and public school climate in Kuwait. *Management in Education, 29,* 125-131.

Austin, J. (1962). *How to do things with words.* Oxford, UK: Oxford University Press.

Austin, J. (1975). *How to do things with words*. Oxford, UK: Oxford University Press.

Blok, V. (2013). The power of speech acts: Reflections on a performative concept of ethical oaths in economics and business. *Review of Social Economy,71,* 187-208.

Bush, T. (2020). *Theories of Educational Leadership and Management* (5th ed.). London: SAGE.

Firdaus, S., Indrayani, L., & Soemantri, Y. (2020). Analysis of Jokowi's commissive speech acts in 2014 and 2019 inaugural address: A pragmatic study. *TEKNOSASTIK, 18(2),* 82-89.

Flowerdew, J. (2013). *Speech acts discourse in English language education*. New York: Routledge.

Gibbons, J. (1987). *Code-mixing and code choice*. Clevedon: Multilingual Matters.

Hyers, L. (2018). *Diary methods: Understanding qualitative research.* Oxford University Press.

John, P., Brooks, B., & Schriever, U. (2019). "Speech acts in professional maritime discourse: A pragmatic risk analysis of bridge team communication directives and commissives in full-mission simulation. *Journal of Pragmatics, 140,* 12-21.

John, P., Brooks, B., & Schriever, U. (2019). Speech acts in professional maritime discourse: A pragmatic risk analysis of bridge team communication directives and commissives in full-mission simulation. *Journal of Pragmatics, 140,* 12-21.

Levinson, S. (1983). *Pragmatics.* London: Longman.

Licea-Haquet, G., Velasquez-Upegui, E., Holtgraves, T., & Giordano, M. (2019). Speech act recognition in Spanish speakers. *Journal of Pragmatics, 141,* 44-56.

Milroy, L. (1987). *Observing and analyzing natural language*. Oxford: Basil Blackwell.

Nazzal, A. (2005). The Pragmatic Functions of the Recitation of Qur'anic Verses by Muslims in Their Oral Genre: The Case of Insha' Allah, 'God's Willing'. *Pragmatics, 15*(2/3), 251- 273.

Pennington, M., Sachdev, I., & Lau, L. (2014). Language use by London Bangladeshi and Chinese adolescents: Some language diary data. In D. Abendroth-Timmer & E.-M. Hennig (Eds.), *Plurilingualism and multiliteracies: International research on identity construction in language education* (pp. 71–87). Peter Lang.

Price, T. (2020). *Leadership and the Ethics of Influence* (1st ed.). NY: Routledge.

Reza Pishghadam, R., & Kermanshahi, P. (2012). Insha'Allah (God's Willing) and its Functions in Persian. *Studies in Literature and Language, 4*(1), 6-11.

Searle, J. (1976). A classification of illocutionary acts. *Language in Society, 5,* 1-23.

Starks, D., & Lee, J. (2010). Rethinking methodology: What language diaries can offer to the study of code choice. *Language Awareness, 19*(4), 233–248.

Yin, H. & Chen, Y. (2020). Speech act in diplomacy: How China makes commitments in diplomatic press conference. *International Journal of Languages, Literature and Linguistics, 6(4),* 170-176.