وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

جامعة العربي التبسي – تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: العلوم الاجتماعية

LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY
UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية
الشعبة: العلوم الاجتماعية
التخصص: تنظيم وعمل

العنوان: ازدواجية اللغة وانعكاساتها على الاتصال التنظيمي

دراسة ميدانية بـ: مديرية أنابيب الغاز ببئر العاتر

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "
دفعـــة: 2019

إعداد الطالب (ة):1- بشرى ربيعي
2 - مروى سعود

إشراف الأستاذ(ة):
- بلقاسم مزيوة

لجنـــة المناقشـــة:

الاســـــم واللقـــــب	الرتبـــــة العلميـــــة	الصفـــــــــة
د. رياض شاوي	أستاذ محاضر –ب–	رئيســـــــــا
د. بلقاسم مزيوة	أستاذ محاضر –أ–	مشرفـــا ومقررا
د. مهري نادية	أستاذ محاضر –ب–	عضوا ممتحنـــا

السنة الجامعية: 2019/2018

الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Université Larbi Tébessi -Tébessa-
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Département de sociologie

جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع

إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ(ة) المشرف(ة): مزيوة بلقاسم.....

الرتبة: أستاذ محاضر أ.....

أشهد أن المذكرة المعنونة:

إزدواجية اللغة وانعكاساتها على الإتصال التنظيمي.....

دراسة ميدانية بمؤسسة مديرية أنابيب القمار بمقر العاشر.....

.....

والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل.....

من إعداد:

الطالب(ة): سعود مروى..... الطالب(ة): بوعمي بشرى.....

تتوفر على الشروط العلمية والمنهجية، الموضوعية والشكلية والتي تؤهلها للمناقشة العلنية بعد تحديد لجان المناقشة، وعليه أوقع على هذا الإذن للطالب بطبع المذكرة وايداعها لدى إدارة القسم بنسختيها الورقية والالكترونية.

تبسة في: 2019.06.13.....

توقيع الأستاذ المشرف

الدكتور/ بلقاسم مزيوة
أستاذ محاضر بجامعة تبسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة

تصريـــــح شرفـــــي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 2016/07/20)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) :...وبيحي...بشرى.....

الصفة: طالب.

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119403650282700005 الصادرة بتاريخ: 2016-06-01

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: علم الاجتماع.

والمكلف بانجاز أعمال بحث : مذكرة ماستر. تخصص: ...تنظيم وعمل.....

تحت عنوان: ...إشكالية اللغة وإنعكاساتها على الإتصال التنظيمي.....

إشراف الأستاذ(ة):...بالقاسم مزيوة.....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2019-06-15

إمضاء المعني بالأمر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة

تصريـــــح شرفـــــي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 2016/07/20)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) :..السعود موروة.....

الصفة: طالب.

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:..11991034500577000..الصادرة بتاريخ:..2017-12-16..

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: علم الاجتماع.

والمكلف بانجاز أعمال بحث : مذكرة ماستر. تخصص: ..علم اجتماع تنظيم وعمل.....

تحت عنوان: ..أثر واجبة اللغة والرسائل على الاتصال التنظيمي

.....

إشراف الأستاذ(ة):...بلقاسم مريوة.....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: ..2017-06-15.....

إمضاء المعني بالأمر

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

والحمد لله الذي هدانا ووفقنا الحمد لله ذي الجلال والإكرام والصلاة والسلام على خير الأنام، بتوفيقه، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين

يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان إلى كل من ساهم في مساعدتنا وتوجيهنا وإرشادنا لإتمام هذا العمل الجد متواضع وأخص بالذكر الدكتور الفاضل مزيوة بلقاسم على تفضله بالإشراف على هذه الدراسة وعلى نصائحه وتوجيهاته القيمة والتي كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا العمل.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى اللجنة المناقشة.

وختاما فإن ما يضمه هذا العمل من صواب فهو بتوفيق من الله عز وجل فالحمدلله أولا واخيرا، وما كان فيه من أخطاء ونقائص فمن نفسي ومن الشيطان وأستغفر الله من ذلك، والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خير المعلمين.

الفهرس

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان	
مقدمة	أ–ب
الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة	1–16
تمهيد	2
أولا: إشكالية الدراسة	2
ثانيا: أهمية الدراسة وأسباب إختيارها	4
ثالثا: أهداف الدراسة	5
رابعا: فرضيات الدراسة	6
خامسا: ضبط المفاهيم	6
سادسا: الدراسات السابقة	11
خلاصة الفصل	16
الفصل الثاني: التأسيس النظري للدراسة	17–51
تمهيد	18
أولاً: إزدواجية اللغة	18
I. أهمية اللغة	18
II. وظائف اللغة	20
أ– الوظيفة الإجتماعية	20
ب–الوظيفة المعرفية السيكولوجية	21
ج– الوظيفة الثقافية	22
د– الوظيفة الإقتصادية	23
III. خصائص ومميزات اللغة	24
1–الطبيعة التنظيمية للغة	24
2–الطبيعة التجريدية للغة	24
3–الطبيعة الإبداعية للغة	24
IV. خصائص إزدواجية اللغة	24
V. أنواع إزدواجية اللغة	25
1–أنواع الإزدواجية اللغوية حسب السياسات اللغوية	25

أ: الإزدواجية اللغوية الوطنية	25
ب: الإزدواجية اللغوية العرفية والتقليدية	26
ج: الإزدواجية اللغوية الفدرالية أو الإتحادية	26
2- أنواع الإزدواجية اللغوية على مستوى الأفراد	26
أ: الإزدواجية اللغوية الكاملة	26
ب: الإزدواجية اللغوية غير المتوازنة	27
3- أنواع الإزدواجية اللغوية حسب درجة التطبيق	27
أ: الإزدواجية العامة	27
ب: الإزدواجية الخاصة	28
4- الإزدواجية اللغوية حسب هدف وجودها	28
أ: الإزدواجية اللغوية الدائمة والمستقرة والثابتة	28
ب: الإزدواجية المرحلية أو الإنتقالية أو المؤقتة	29
VI. فوائد الإزدواجية اللغوية	29
ثانيا: الإتصال التنظيمي:	30
I. أهمية الإتصال التنظيمي	30
II. وظائف وأهداف الإتصال التنظيمي	31
1- وظائف الإتصال التنظيمي	31
أ: الإنتاج	32
ب: الإبداع	32
ج: الصيانة والمحافظة	33
2- أهداف الإتصال التنظيمي	34
أ: تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات	34
ب: المشاركة في المعلومات	34
ج: إتخاذ القرارات	35

د: التعبير عن المشاكل الوجدانية	35
III. أشكال الإتصال التنظيمي	36
1- الإتصال اللفظي	36
2- الإتصال الغير اللفظي	36
IV. العوامل المؤثرة في عملية الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة	37
1- طبيعة العمل	37
2- درجة التعقيد التنظيمي	37
3- حجم المنظمة	37
4- عمر المنظمة	38
V. شبكات الإتصال	38
VI. هيكل الإتصال في المنظمة	40
1- الإتصال الرسمي	41
أ: الإتصالات العمودية	43
ب: الإتصالات الأفقية	45
ج: الإتصالات القطرية	45
2- الإتصال الغير الرسمي	46
ثالثا: مراحل تطور المؤسسة الإقتصادية الجزائرية	48
مرحلة التسيير الذاتي	48
مرحلة التسيير الإشتراكي	49
إعادة هيكلة المؤسسات وإستقلاليتها	49
مرحلة الخوصصة	50
خلاصة الفصل	51

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	67-52
تمهيد	53
أولا: مجالات الدراسة	53
I. المجال الجغرافي	53
II. المجال الزمني	54
III. المجال البشري	54
ثانيا: المنهج المستخدم	56
ثالثا: أدوات جمع البيانات	57
I. الملاحظة	57
II. المقابلة	58
III. الإستمارة	59
IV. الوثائق	61
رابعا: أساليب التحليل	62
خامسا: خصائص العينة	62
خلاصة الفصل	67
الفصل الرابع: عرض البيانات الميدانية وإستخلاص نتائج الدراسة	97-68
تمهيد	69
أولا: عرض البيانات الميدانية للدراسة	70
I. عرض بيانات الفرضية الأولى	70
II. عرض بيانات الفرضية الثانية	77
III. عرض بيانات الفرضية الثالثة	83
ثانيا: إستخلاص نتائج الدراسة	89
I. إستخلاص نتائج الفرضية الأولى	89

II. إستخلاص نتائج الفرضية الثانية	90
III. إستخلاص نتائج الفرضية الثالثة	91
I. النتيجة العامة	92
رابعا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة	93
I. مناقشة نتائج الدراسة الأولى	93
II. مناقشة نتائج الدراسة الثانية	94
III. مناقشة نتائج الدراسة الثالثة	94
خلاصة الفصل الرابع	95
الخاتمة	97-96
قائمة المراجع	102-98
الملاحق	-
ملخص الدراسة	-

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	حجم العينة المختارة.	55
02	أسماء المحكمين ورتبهم العلمية.	59
03	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	63
04	توزيع أفراد العينة حسب السن.	63
05	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	64
06	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.	65
07	توزيع أفراد العينة حسب المهنة.	66
08	توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي.	66
09	الإستخدام المزدوج والتبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة	70
10	التفاعل بين الفاعلين وسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الإقتصادية	77
11	سيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة وفرص تحقيق الأهداف المرجوة	83

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	أنماط شبكات الإتصال.	40
02	إتجاهات الإتصال الرسمي في المنظمة.	43

مقدمة

مقـدمة

تعتبر اللغة المحرك الأساسي لعملية الاتصال، ويتعلق الأمر بوضوح هذه الأخيرة وسهولة استيعابها من طرف المستقبل للاتصال، وخاصة إذا تعلق الأمر بالمجتمع الجزائري، فاللغة العربية تعتبر حاليا اللغة الرسمية والوطنية في البلاد، وتعتبر أيضا لغة مقدسة لأنها لغة لديانة المجتمع الجزائري، وقد انبثقت عن اللغة العربية ما يسمى بالدارجة أو العامية وتختلف من منطقة إلى أخرى، إلا أن جميعها لهجات تؤدي «الوظيفة التبليغية والتعبيرية والتواصلية».

أما بالنسبة للغة الفرنسية فالسياق التاريخي في ظهورها في اللسان الجزائري معلوم، وهي المدة التي قضاها المستعر الفرنسي في الجزائر، احتكاك الجزائريين بالفرنسيين كموظفين أو عمال في الإدارات والمصانع وقطاع الخدمات، مما أدى إلى ظهور طبقة فرانكفونية تستعمل اللغة الفرنسية سواء على المستوى الإداري أو على مستوى الحياة الاجتماعية، كما كان للغة الانجليزية قي عصر العولمة حظها من استعمال المجتمع الجزائري لكن بنسبة ضئيلة.ولا يقتصر الأمر على الحياة العامة للمجتمع بل يتعداها إلى المؤسسات الإدارية والاقتصادية والخدماتية والمنظمات بصفة عامة، ومثل ذلك الاتصال داخل منظمات الأعمال، ومنها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ويذهب كثير من الباحثين أمثال تالكوت بارسونز إلى الأنساق الصغرى وهي المؤسسات تأخذ الكثير من خصائصها الثقافية والقيمية من المجتمع التي تولد فيه، وبهذا فإن المؤسسة الجزائرية الاقتصادية أخذت صفة التعددية اللغوية كما هي موجودة واقعيا، فأدمجت لغة المؤسسة الاقتصادية بين العربية والفرنسية خاصة.

لذا رأينا أن نكشف من خلال هذه الدراسة عن إزدواجية اللغة وانعكاسها على الإتصال التنظيمي في المؤسسة الإقتصادية.

وقد قسمت الدراسة إلى أربعة فصول، يعالج فيها الفصل الأول موضوع الدارسة بعرض اشكاليتها ثم أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وكذلك أهداف الدراسة، وذكر فروض الدراسة ثم تعريف المفاهيم

الأساسية التي ارتكز عليها البحث من خلال التعريف اللغوي والاصطلاحي والتعريف الإجرائي وقد أدرجنا أيضا الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد خصص للتأسيس النظري للدراسة وقد تضمن إزدواجية اللغة تطرقنا فيها إلى أهمية اللغو ووظائفها وخصائصها ومميزاتها وخصائص إزدواجية اللغة وأنواعها وفوائدها كما تعرضنا إلى الإتصال التنظيمي من حيث الأهمية والوظائف والأهداف والأشكال والعوامل المؤثرة فيه وأخيرا شبكات الإتصال وهيكل الإتصال في المنظمة بالإضافة إلى مراحل تطور المؤسسة الإقتصادية الجزائرية.

وجاء الفصل الثالث متضمنا الإجراءات المنهجية للدراسة بعرض مجالات الدراسة والمنهج المستخدم في الدراسة، وأهم أدوات جمع البيانات، ثم أساليب التحليل والتعرض لخصائص العينة أما الفصل الرابع فخصص لتفريغ بيانات الإستمارة وعرضها فالخاتمة.

الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

تمهيد

أولا: إشكالية الدراسة

ثانيا: أهمية الدراسة وأسباب إختيارها

ثالثا: أهداف الدراسة

رابعا: فرضيات الدراسة

خامسا: ضبط المفاهيم

سادسا: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد:

من أجل الكشف عن انعكاسات إزدواجية اللغة على عملية الإتصال التنظيمي في المؤسسة الإقتصادية، سوف تستعرض الدراسة الراهنة في البداية الإطار التصوري والمفاهيمي لها، والذي يتضمن إشكالية الدراسة وأهمية الموضوع وأسباب إختياره وأهداف الدراسة، وكذا صياغة فرضيات الدراسة وأهم المفاهيم المركزية للدراسة كمفهوم إزدواجية اللغة ومفهوم الإتصال التنظيمي ومفهوم المؤسسة الإقتصادية، إلى جانب الدراسات السابقة لتحديد طبيعة العلاقات المطروحة.

أولا: الإشكالية:

ظلت اللغات لفترات عديدة مرتبطة بفكرة التواصل والتعبير عن الأفكار والمشاعر كما ترتبط بالمجتمع إرتباطا وثيقا، فهي المرآة التي تعكس كل مظاهر التحول في المجتمع رقياً كان أو إنحطاطاً ومما لاشك فيه أن الإنسان لا يولد متكاملاً بفطرته بل يكتسب لغة المجتمع الذي نشأ فيه، فاللغة هي وعاء الفكر وهي وسيلة تواصل بين أفراد المجتمع و مؤسساته المختلفة وتبادل المعلومات والأفكار مما جعلها رمزاً للهوية وصورة للذات تكمل الفرد وبالتالي صورة المجتمع ككل من ناحية أخرى فظاهرة التعددية اللغوية لا يقتصر وجودها على مجتمع واحد أو بلد معين بل أغلب مجتمعات العالم تعيش هذه الظاهرة مثلما يحدث في الجزائر هي الأخيرة التي تعد نموذج عالمي للتعددية اللغوية، إذ يظهر على الساحة اللغوية الجزائرية مجموعة لغات، اللغة العربية بتشكيلها الفصيح والدارج واللغة الأمازيغية واللغات الأجنبية وأهمها اللغة الفرنسية، ولأنه كما قال أحد الباحثين المغاربة عن أي تعددية لغوية لا يهم عدد اللغات المتواجدة فيها وإنما ما يهم هو الوظائف التي تؤديها هذه اللغات ورغم أن مواثيق ودستور الجزائر ينص على أن اللغة العربية هي اللغة الرسمية والأولى للمجتمع الجزائري، إلا أنه وبعد الإستقلال لم يكن هناك خيار للجزائر للتخلي عن إستخدام اللغة الفرنسية خاصة في المؤسسات التعليمية، وكذا المعاملات والإجراءات الإدارية والتنظيمية، ما ألقى بظلال إزدواجية اللغة (العربية

والفرنسية) على جميع الميادين (الإقتصادية، السياسية الثقافية...) انطلاقا من الاعتقاد السائد أن اللغة العربية عاجزة عن مسايرة التقدم التكنولوجي ولا يمكن أن تكون لغة مؤسسات وأنها تفتقر إلى المصطلحات التقنية والعلمية اللازمة.

ومما لاشك فيه أن اللغة هي عصب الإتصال و بواسطتها يتم تبادل المعلومات ونقل المعنى بين الأفراد لتحقيق إتصال هادف وفعال إذ يعد الإتصال من بين المواضيع التي لقيت اهتماما واضحا من طرف المختصين والباحثين في مجال السلوك الإنساني عموماً والسلوك التنظيمي خصوصاً، ويمكن القول بأن الإتصال بوصفه نشاط إنساني على جانب كبير من الأهمية قد رافق الحياة الإنسانية منذ بدايتها، ومع تطور المجتمعات والرقي الحضاري و التكنولوجي والانفجار المعرفي الذي يشهده عالمنا المعاصر أصبح الإتصال أكثر تعقيداً وتنوع باختلاف مؤسسات المجتمع وتنظيماته المختلفة.

ويعتبر الإتصال ضرورة من ضروريات البيئة الأساسية لأي منظمة بالإضافة إلى أنه عملية نقل وتبادل المعلومات، فهو أيضاً عملية إجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض، من هنا يمكن القول أن الإتصال التنظيمي هو أحد الدعائم الرتيبة في العملية التنظيمية في أي مؤسسة فهو الذي يعمل على نقل المعلومات بين الإدارات في المؤسسة، فالعمليات الإدارية السليمة لا يمكن إنجازها وإرسالها إلا في ظل إتصال تنظيمي ناجح.

فالإتصال التنظيمي في المؤسسة يلعب دوراً هاماً ولا يمكن دراسة الأفراد في المنظمات دون فهم الإتصال حيث يحافظ على تدقيق أنشطة المنظمات وانسياب كفاءة الموارد البشرية كلما كانت هناك أنظمة للاتصال.

وبما أن المؤسسة هي جزء من النسق العام فهي ترتبط به إرتباطاً وثيقا وتستمد منه ثقافتها وطريقة تعامل أفرادها، وانطلاقا من سيادة التعامل بأكثر من لغة داخل المؤسسة الجزائرية خاصة اللغة العربية والفرنسية

هذا من جهة ومن جهة ثانية ارتباط عملية الإتصال بمجموعة من الرموز والمقاصد والمضامين والدلالات المستخدمة في اللغة يمكن طرح السؤال المركزي الآتي:

ما انعكاسات إزدواجية اللغة على عملية الإتصال التنظيمي بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية؟

وتتفرع عن التساؤل المركزي الأسئلة التالية:

1- ما انعكاسات الإستخدام المزدوج للغة على تبادل المعلومات المستخدمة بين الموظفين أثناء أداء الأنشطة؟

2- ما طبيعة تأثير الثنائية اللغوية على تواصل العاملين في المؤسسة الإقتصادية؟

3- ما انعكاسات سيادة الثنائية اللغوية على تحقيق الأهداف المرجوة من قبل المؤسسة؟

ثانيا: أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع:

I- أهمية الدراسة: تكمن أهمية أي دراسة بحثية على قيمتها العلمية و العملية من خلال ما تتصور إليه من نتائج علمية وعملية قادرة على توضيح ومعالجة المشكلة المدروسة وإسهامها في إثراء المعرفة حيث سنحاول من خلال هده الدراسة تناول موضوع هام متعلق بالمؤسسة الصناعية والذي يتمثل في موضوع الإزدواجية اللغوية و الإتصال التنظيمي، وقد تتضح أهمية هذه الدراسة من خلال:

- الإستفادة من النتائج على المستوى التطبيقي وتطبيق إقتراحات وحلول بخصوص هذه الظاهرة.
- إثارة مواضيع قابلة للدراسة مستقبلا من خلال التطرق الى جانب من جوانب هذا الموضوع
- محاولة الوقوف على واقع عملية الإتصال في ظل تعدد اللغات وما يعترضها من عقبات وعراقيل تحد من عمليات الإنسجام بين أفراد المنظمة تكمن أهمية الموضوع في كونه يعطي صورة على واقع الإتصال وعلاقته بإزدواجية اللغة داخل المؤسسة.

- أثر إزدواجية اللغة على الإتصال التنظيمي من حيث تسهيل عملية الإتصال أو تعقيدها.

II- أسباب اختيار الموضوع:

من أهم الأسباب التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع:

- عدم كفاية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، ما يبرز الحاجة للقيام بمزيد من الدراسات التي تبحث في إطاره ومحاولة إثراء مضامينه.
- محاولة توضيح طبيعة إزدواجية اللغة السائدة في مؤسساتنا وأثاره على الإتصال التنظيمي
- الميل الشخصي للبحث والرغبة في فك الغموض السائد حول إزدواجية اللغة وإنعكاساتها على الإتصال التنظيمي ومحاولة معالجتها.
- توفر المصادر والمراجع المتعلقة بمتغيرات الموضوع ما يساعد على البحث والتوسع فيه.
- الوقوف على بعض المشاكل والمعوقات التي تشكلها إزدواجية اللغة في المؤسسة خاصة على الإتصال التنظيمي.

ثالثا: أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى محاولة تعرف على ثنائية إزدواجية اللغة وانعكاسها على الإتصال التنظيمي وهذا من خلال محاولة الكشف على:

1. محاولة معرفة وكشف انعكاسات الإستخدام المزدوج للغة على تبادل المعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة.
2. محاولة معرفة وكشف انعكاسات سيادة الثنائية اللغوية بين العاملين داخل المؤسسة.
3. محاولة معرفة وكشف انعكاسات الثنائية اللغوية والتقليل من فرص تحقيق الأهداف.

رابعا: فرضيات الدراسة:

1- يؤدي الإستخدام المزدوج للغة إلى زيادة فرص التبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة.

2- يقل التفاعل بين العاملين بسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الإقتصادية.

3- بسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة تقل فرص تحقيق الأهداف المرجوة.

خامسا: مفاهيم الدراسة:

يعتبر تحديد المفاهيم، من المسائل الهامة والضرورية في البحث الاجتماعي، ذلك أن هناك الكثير من المفاهيم تتشعب في معانيها ودلالاتها، لذلك على الباحث تحديد مضامين هذه المفاهيم حتى يزيل اللبس والغموض لدى القارئ وقد حددنا مفاهيم الدراسة فيما يلي:

I. إزدواجية اللغة:

تعتبر اللغة المحرك الأساسي لعملية الإتصال ويتعلق الأمر بوضوح هذه الأخيرة وسهولة استيعابها من طرف المستقبل للاتصال وخاصة إذا تعلق الأمر بالمجتمع الجزائري الذي لخصوصية ثقافية معينة تميزه عن باقي البلدان العربية خاصة الجانب اللغوي الذي ظهرت فيه العديد من اللغات (العربية، الفرنسية، وفي السنوات الأخير أدرجت الأمازيغية كمتخصص يتكون فيها طلاب الجامعة..) فاللغة هي وسيلة نظامية لتوصيل الأفكار والمشاعر باستعمال العلامات والأصوات والإشارات وكلها متفق عليه، ويؤدي معاني مفهومة[1] وتعرف بأنها تلك القدرة الذهنية المكتسبة من طرف الأفراد ويمثلها نسق من رموز احتياطية منطوقة يتسنى من خلالها أفراد المجتمع من الإتصال والتواصل فيما بينهم، كما تعتبر جزء من التراث الثقافي وهي المعبرة عنه حيث

[1] دوجلاس براون: أسس تعلم اللغة وتعليمها، ترجمة عبده الرجحي وعلي علي أحمد شعبان، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان 1994، ص 23,

تتحول الأصوات التلقائية في اللغة إلى رموز ثقافية قادرة على توصيل الأفكار والرغبات والمعاني والخبرات والتقاليد من جيل لآخر.[1]

واللغة في كل مجتمع نظام عام يشترك الأفراد في إتباعه ويتخذونه أساساً للتعبير عما يجول بخواطرهم، وفي تفاهمهم مع بعضهم البعض واللغة تخلقها طبيعة الإجتماع وتنبعث عن الحياة الجماعية، وما تقتضيه هذه الحياة من تعبير عن خواطر وتبادل الأفكار.[2]

يتقارب لفظ الإزدواجية اللغوية مع مصطلح الثنائية اللغوية وهي التي من الكلمات التي إن إجتمعت تفرقت، لأنها تمثل وجهين لعملة واحدة يطلق عليها التعدد اللغوي على المستوى الفردي والجماعي.

وعند ترجمة المصطلحين (bilinguisme،diglossie) نجدهما يحملان نفس المعنى فمصطلح diglossie يتكون من سابقة يونانية di معناها مثنى أو مضاعف و Gloss معناها لغة، ولاحقة ia للحاصل فحاصل الترجمة صفة أو حالة لغة مثناة أو مضاعفة (الثنائية اللغوية)، والمصطلح bilinguisme يتكون من سابقة يونانية bi معناها مثنى أو مضاعف linguisme لغوي واللاحقة ism الدالة على السلوك المميز أو الحالة أو صفة فحاصل الترجمة سلوك لغوي مثنى أو مضاعف، والظاهر من شرح المصطلحين أنهما يحملان نفس المعنى لكن في الحقيقة أنهما يختلفان وغير متطابقين بل يدل كل منهما على معنى مغاير لما يدل عليه الآخر,[3]

[1] مصطفى عاطف غيث: قاموس علم الإجتماع، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، مصر، 1989، ص 265.

[2] د.علي عبد الواحد وافي: اللغة والمجتمع، عكاظ للنشر والتوزيع، ط4، جدة، 1983، ص 10.

[3] إبراهيم كايد محمود: العربية الفصحى بين الإزدواجية اللغوية والثنائية الغوية، المجلة العلمية، المجلد الثالث 1433، مارس 2002، ص 55,

الازدواجية اللغوية دي بو Dubois:

تعرف بأنها الوضع اللغوي الذي يستعمل فيه المتكلمون لغتين مختلفتين حسب البيئة الإجتماعية والظروف اللغوية، ويشير هذا التعريف إلى الوظائف الإجتماعية للغات في فضاء لغوي ومحيط إجتماعي مما يستوجب تحديد مركزية اللغة ووضعها القانوني.[1]

يقال عن الإزدواجية اللغوية أنها إنتقائية أو ثابتة وذلك حسب العلاقات القائمة بين اللغات المتداولة، وإذا كانت اللغتان لهما سيطرة غير متساوية على مستوى الإعتراف الرسمي والإستعمال اليومي فإن وضعية الإزدواجية اللغوية تكون ثابتة وبأنها الوضع الذي توجد فيه لغتان إحداهما لغة الأغلبية والأخرى لغة الأقلية ولهما نفس الوضع القانوني والإعلامي.[2]

ويعرفها محمد علي خولي على أنها إستعمال الفرد او الجماعة للغتين بأي درجة من درجات الإتقان أي تكون كفاءة الفرد وإتقانه للغة الثانية بدرجة كفاءته للغته الأصلية.[3]

ويذهب فوسلد إلى أنها حجز الأجزاء اللغوية العليا في المجتمع (والتي لا يتعلمها الفرد أولا لكنه يتعلمها لاحقا بطريقة واعية) وهذا يجمع على أن الإزدواجية اللغوية هي وجود مستويين لغويين عند فرد أو جماعة ما.[4]

---

[1] Dubois jean setal : Dictionnaire de linguistique Larousse ،Paris، (S) ،p26 .1973 ,

[2] دليلة فرحي: الإزدواجية اللغوية مفاهيم وإرهاصات، مجلة المخبر في أبحاث في اللغة والأدب الجزائري، العدد الخامس، مارس 2009، قسم الأدب ع.جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص 270.

[3] محمد علي خولي: الحياة مع لغتين، الثنائية اللغوية، دار الفلاح للنشر والتوزيع، الأردن، ص 17.

[4] إبراهيم صالح الفلاي: إزدواجية اللغة النظرية والتطبيق، ط1، الرياض، 1996، ص 118.

بالنظر إلى الواقع المعاش وطبيعة الدراسة الراهنة والتعريفات السابقة يمكن النظر إلى الإزدواجية اللغوية في المنظمة على أنها "**إستعمال لغتين مختلفتين فأكثر مثل الإنجليزية في المؤسسة الجزائرية والعربية والفرنسية بطريقة كتابية أو شفهية**".

II. الإتصال التنظيمي:

يعرف الإتصال التنظيمي بأنه الإتصال الذي يتم بين الأفراد داخل أي مؤسسة ودراسة العلاقة التي تنظم قيامهم بالأعمال المنوطة بهم من خلال النظام المعمول به داخل كل مؤسسة ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه عبارة عن إتصال إنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الإجتماعية بين الموظفين[1].

ويعرف الإتصال التنظيمي في المعجم الإعلامي، بأنه إتصال داخل المنظمات، والإتصال بين تلم المؤسسات وبيئتها والإتصال التنظيمي بمعنى أيضا نشر المعلومات بين أفراد الجماعة في إطار حدود معينة هي المنظمة من أجل تحقيق أهدافها[2]، كما عرفه محمد فتحي الإتصال التنظيمي بأنه تبادل البيانات والتعليمات والحقائق داخل المؤسسة وخارجها، من خلال شبكة من الإتصال يتم فيها ربط الإدارة والأقسام والعاملين فيها ببعضهم البعض، وتتخذ هذه الإتصالات (مقصورة على الأعضاء والعاملين بالمؤسسة) عدة أنماط وأشكال، فربما تكون بين مجموعة من الناس ومجموعة أخرى، أو ربما تكون هذه الإتصالات مقصورة على الأعضاء والعاملين بالمؤسسة، أو تكون موجهة إلى خارجها أو خليط من كل هذا.[3]

---

[1] عاطف علي العبد: الإتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1993، ص 10,

[2] منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2004، ص 13.

[3] محمد فتحي: 766 مصطلح إداري، دار التوزيع والنشر الإسلامية، مصر، 2003، ص 105.

ويعرف على أنه إرسال المعلومات، واستقبالها في نطاق منظمة أعمال كبيرة ومعقدة، كما أنه نظام متداخل يشمل الإتصال الداخلي والخارجي ويهتم بالمهارات الإتصالية بمنظمة الأعمال.[1]

مما سبق يمكن للدراسة الراهنة النظر إلى الاتصال التنظيمي على أنه "**العملية التنظيمية التي يتم بموجبها نقل المعلومات بين أفراد المنظمة، مما يحدد مسؤوليات ومهام الفاعلين وبالتالي العمل بطريقة جماعية على تحقيق أهداف المنظمة**".

III. المؤسسة الإقتصادية:

المؤسسة الاقتصادية هي إدماج عدة عوامل بهدف إنتاج وتبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين أخريين وهذا في إطار قانوني ومالي وإجتماعي معين وضمن شروط اقتصادية تختلف زمانيا ومكانيا تبعا لمكان وجود المؤسسة وحجم ونوع النشاط الذي تقوم به.[2]

– وهي جميع أشكال المنظمات الإقتصادية المستقلة ماليا، هدفها توفير الإنتاج لغرض التسويق و هي منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات. ويمكن تعرف بأنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي.[3]

من خلال التعاريف السالفة الذكر يمكن الإشارة إلى المؤسسة الإقتصادية على أنها "**عبارة عن مجموعة من الوسائل المستعملة (عوامل الإنتاج) سواء كانت بشرية أو مادية أو مالية، وتهدف إلى تحقيق أهداف معينة**".

[1] محمد ناجي جوهر: الإتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية، 2000، ص 18.
[2] بادي عدون ناصر: تقنيات مراقبة التسيير، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1999، ص 14.
[3] عرباجي إسماعيل: إقتصاد المؤسسة، ط2، الجزائر، 1999، ص 13.

سادسا: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة مراوي مصطفى 2014 أثر إزدواجية اللغة في الترويج الإشهاري في الجزائر إذاعة الزيبان نموذجا[1]، تمحورت مشكلة الدراسة حول سؤال مركزي مفاده: ما هو أثر الإزدواجية اللغوية في الترويج الإشهاري؟

كما صاغت الفرضيات الآتية:

الفرضية العامة: الإزدواجية اللغوية لها أثر كبير في عملية الإشهار السياحي والترويج له

الفرضيات الجزئية:

1- إعتماد الإذاعة المحلية على لغة أحادية أما العربية والفرنسية في عملية الترويج الإشهاري السياحي في مدينة بسكرة.

2- للإعلام المحلي دور فعال في تنمية اللغة في المجال السياحي.

ومن أجل اختبار هذه الفرضيات إستخدام الباحث المنهج الوصفي، والإستبانة كأداة لجمع البيانات وعينة الدراسة شملت 28 موظفا من إذاعة الزيبان لمدينة بسكرة وكان عددهم 28 موظف، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- عدم التحكم في اللغة في حد ذاتها سواءً كانت عربية أو فرنسية.

[1] مراوي مصطفى: أثر إزدواجية اللغة في الترويج الإشهاري في الجزائر، دراسة ميدانية في إذاعة الزيبان نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر منشورة تخصص في الآداب واللغات العربية، جامعة بسكرة، 2015.

– وجود الإستعمال المزدوج يبقى إجتهاد فردي لدى عمال الإذاعة بسبب التخصص الجامعي ونوع اللغة التي تم تداولها في الوسط الجامعي، وهذا إما إنعكس على الأداء الإذاعي وتوظيف في عملية الترويج الإشهاري السياحي.

– صعوبة التواصل المتساوي الدرجة بين النظامين اللغوي داخل مدينة بسكرة وليس مدينة بسكرة بل المجتمع الجزائري بصفة عامة إنه مجتمع محدود الثقافة ونسبة الطبقية الإجتماعية وخاصة الأمية 70%.

تعقيب على الدراسة:

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في متغير إزدواجية اللغة حيث استفدنا من هذه الدراسة كونها أرشدتنا على مراجع لها علاقة بموضوع الإزدواجية.

الدراسة الثانية: دراسة بن زاوي إبراهيم واقع الإتصال التنظيمي في ظل إزدواجية اللغة. دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي 2017[1]، وقد تمحورت مشكلة الدراسة حول سؤال مركزي مفاده: ماهو واقع الإتصال التنظيمي في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية في ظل إزدواجية اللغة؟

كما صاغت الفرضيات الآتية:

الفرضية العامة: الإتصال التنظيمي يتأثر سلبا بوجود الإزدواجية اللغوية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية.

الفرضيات الجزئية:

1–إستعمال اللغة العربية والأمازيغية والفرنسية في المؤسسة يؤدي إلى ظهور صراعات لغوية بين الموظفين.

[1] بن زاوي إبراهيم: واقع الإتصال التنظيمي في ظل إزدواجية اللغة. دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي، أطروحة دكتوراه منشورة، تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل، جامعة باتنة، 2017.

2- إستعمال اللغة الفرنسية كلغة سائدة في التعامل لدى المؤسسة مع وجود اللغة العربية لا يمكن من الموظف الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات المهنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكذا الملاحظة والمقابلة والاستمارة كأدوات لجمع البيانات، وعينة قدر حجمها ب: 102 عامل.

ومن يبين النتائج التي توصلت لها الدراسة نجدما يلي:

- عدم وضوح الرؤية التنظيمية لمؤسسة سونلغاز حول الاستخدام اللغوي.
- وجود اختلاف واضح حول أفضلية اللغة بين العمال وإدارة المؤسسة فالعمال يميلون.
- تباين المستوى اللغوي للعمال يحدث اضطرابا في شبكة الإتصال.
- يوافق العمال على التعدد اللغوي في المؤسسة بشرط وجود دورات تكوينية دون استثناء أي من العمال.
- يرى المبحوثون أن اللغة الإنجليزية هي الأنسب للمؤسسة مستقبلا باعتبار انتشارها العالمي.

تعقيب على الدراسة:

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغيرين متغير الإتصال التنظيمي ومتغير إزدواجية اللغة واستفدنا من هذه الدراسة أنها أرشدتنا إلى مراجع لها علاقة بالاتصال التنظيمي وازدواجية اللغة.

الدراسة الثالثة: دراسة حنان عواريب الازدواجية اللغوية بالمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بإدارة جامعة ورقلة[1]، وقد صاغ الباحث الفرضيات الآتية:

- وجود ظاهرة الإزدواجية اللغوية في إدارة الجامعة.

[1] حنان عواريب: الازدواجية اللغوية في المؤسسة الجزائرية بإدارة جامعة ورقلة رسالة الماجيستير تخصص لسانيات اللغة العربية وتعليميتها منشورة، ورقلة، 2006.

- حضور الزوج اللغوي اللغة العربية الفصحى واللغة الفرنسية بدرجة كبيرة في الإدارة الجامعية.
- هناك فروق مستعملة في اللغة بين الوظائف العليا والوظائف الدنيا.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكذا الملاحظة والمقابلة والاستمارة كأدوات لجمع البيانات وتكونت عينة الدراسة من إداري جامعة ورقلة أي الموظفين العاملين في الإدارة الجامعية ورقلة.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة نجد ما يلي:

- وجود ظاهرة الإزدواجية اللغوية في الإدارة الجامعية، إذ تظهر مجموعة أزواج لغوية تميز المستويين الرسمي والغير الرسمي فالأزواج اللغوية التي تظهر على المستوى الغير الرسمي.
- إختلاف لغة التكوين بين الإدارات فبعضهم درس بالغة العربية والآخر درس بالغة الفرنسية.
- إختلاف اللغة المستعملة في الإدارات فمثلا نستعمل اللغة العربية بشكل كبير في كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية ويقل إستعمالها في كلية العلوم والعلوم الهندسية وهكذا مع باقي الإدارات وهذا راجع لعدم توحيد لغة التكوين.
- إختلاف درجة الوظيفة كان لها أثر في وجود ظاهرة الإزدواجية اللغوية أيضا إذ أنه يتبع إستعمال اللغة الفرنسية في أوساط الوظائف العليا كما أثبتتها نتائج التحليل ومن جهة أخرى يتبع إستعمال اللغة العربية في أوساط الوظائف الدنيا وهذا لأسباب التي تم ذكرها في التحليل وهي إختلاف لغة التكوين وفي الأخير أهم سبب أدى إلى وجود ظاهرة الإزدواجية اللغوية هو عدم وجود سياسة لغوية وقد اتضح هذا الأمر بشكل جلي في إجابات الإداريين التي ظهر فيها التناقض والاختلاف سواءً بين أفراد الإدارة الواحدة أو بين الإدارات.

الدراسة الرابعة: دراسة زينب بوحنيك والموسومة ب: المسألة اللغوية في الإدارة العامة الجزائرية وآثارها على التنمية الإدارية دراسة ميدانية بالإدارة المحلية ولاية ورقلة[1]، تمحورت مشكلة الدراسة حول سؤال مركزي مفاده: كيف تؤثر اللغة في الإدارة العامة الجزائرية على التنمية الإدارية؟، كما صاغت الفرضيات الآتية:

الفرضية العامة: للغة في الإدارة العامة الجزائرية أثر كبير على التنمية الإدارية.

الفرضيات الفرعية:

- تشكل الإزدواجية اللغوية (العربية والفرنسية) واقع الإدارة العامة الجزائرية.
- يشكل إستخدام اللغة العربية في الإدارة العامة الجزائرية أحد أهم مقومات التنمية الإدارية.

وقد إستخدام الباحث المنهج الوصفي وكذا المقابلة والاستمارة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات وعينة عشوائية بلغت 50% وقد تم استخراجها كالتالي:

- تتكون ولاية ورقلة من مديريتين الديوان، الأمانة العامة، المفتشية العامة.

ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة التأكد من صحة فرضياتها ميدانيا ونظريا أي للمسألة اللغوية في الإدارة العامة الجزائرية تأثيرها على التنمية الإدارية وأن هذا الواقع متمثل في الإزدواجية اللغوية، وتتمثل أبرز مظاهرها والتي ظهرت بصفة أكثر في (العربية والفرنسية) كما أثبتت الدراسة أن اللغة العربية لغة قادرة على تنمية الإدارة العامة وترقيتها لذلك كانت النتائج العامة للدراسة بالتفصيل كما يلي:

[1] زينب بوحنيك: المسألة اللغوية في الإدارة العامة الجزائرية وآثارها على التنمية الإدارية دراسة ميدانية بالإدارة المحلية ولاية ورقلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، منشورة تخصص علم الإجتماع إدارة وعمل، جامعة ورقلة، 2015/2014.

1- يتمثل الواقع اللغوي في الإدارة العامة الجزائرية في إزدواجية لغوية بعدة مظاهر، أي متعدد الدرجات واللغات (فصحى، عامية) (عربية، فرنسية) (عربية، إنجليزية) (عربية، أمازيغية) والصفة السائدة أكثر والمسيطرة على هذا الواقع هي إستخدام (اللغة العربية إلى جانب اللغة الفرنسية).

2- حسب عينة الدراسة فإن هذا الواقع اللغوي يؤثر في الإدارة العامة الجزائرية والمجتمع الجزائري بصفة عامة من جانبين أحدهما سلبي والآخر إيجابي.

3-أن الخبرة وسنوات العمل تساهم في اكتساب المصطلحات العلمية والعملية الخاصة بالوظيفة.

4- يفضل الموظفين التعدد اللغوي ليس حبا في اللغات الأجنبية بل نظراً للظروف الراهنة التي تعيشها الإدارة الجزائرية والعالم ككل كما يرون أن للغة تأثير كبير على التنمية الإدارية.

5- أن الإدارة الجزائرية تستخدم وسائل الإتصال حديثة متعددة منها (الأنترنت، الهاتف، الفاكس التلكس...).

6- إن الإدارة الجزائرية تحتاج إلى دفعة قوية تحركها قدرات إنسانية خبيرة متميزة، تخرج المجتمع المؤسسات من حالة الركود إلى الحركة والتقدم.

خلاصة الفصل:

من خلال الإطار التصوري والمفاهيمي والمتمثل في تحديد الإشكالية وأهمية الموضوع ومبررات اختياره وأهداف الدراسة وكذا صياغة الفرضيات والمفاهيم المتاحة والدراسات السابقة، أصبح الموضوع الذي نصبوا إلى البحث فيه أكثر وضوحا، حيث استطعنا تكوين نظرة شاملة والإحاطة بحدود وأبعاد الظاهرة المراد دراستها، ما يمهد فيما بعد الالتزام بنموذج ملائم للإجراءات المنهجية والدراسات الميدانية.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للدراسة

تمهيد

أولاً: إزدواجية اللغة

ثانيا: الاتصال التنظيمي

ثالثا: مراحل تطور المؤسسة الإقتصادية الجزائرية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد اللغة وليدة المجتمع وهي شكل من أشكال السلوك الاجتماعي اعتبار أنها ظاهرة اجتماعية، وبما أن ظاهرة الازدواجية اللغوية من أهم المشكلات اللغوية الاجتماعية التي تواجه الدراسات، والتي لم تحض بالقدر الوافي، سنحاول من خلال هذا المتغير توضيح أهمية اللغة ووظائفها وخصائصها ومميزتها، وكذا خصائص ازدواجية اللغة وأنواعها وفوائدها. والمتغير الثاني يوضح أن الفرد في اتصالات دائمة مع غيره في المنظمة بين الرؤساء والمرؤوسين، ولقد حضى الاتصال التنظيمي باهتمام الباحثين والقادة عند دراسة سلوك الأفراد في المنظمات الرسمية على حد سواء لما له من دور في العمليات الإدارية والتنظيمية وعلاقته بالفاعلية التنظيمية. ووضحنا من خلال هذا المتغير أهمية الاتصال التنظيمي ووظائفه وأهدافه وأشكاله والعوامل المؤثرة في عملية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة وشبكات الاتصال وهيكل الاتصال في المنظمة، وتطرقنا إلى مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وهي تضم مرحلة التسيير الذاتي والاشتراكي ومرحلة الخوصصة.

أولا: الإزدواجية اللغوية:

I. أهمية اللغة:

للغة أهمية كبيرة حيث تقع اللغة بصفة عامة في بؤرة الأحداث الإنسانية فمن خلالها توارثت البشرية خيرة الأجيال السابقة من معارف واكتشافات واختراعات فانتشرت الآداب الرفيعة التي انتهجتها الثقافات المختلفة منذ فجر التاريخ على شكل أساطير أو قصص أو شعر ومن خلال اللغة نصرف أصغر شؤوننا اليومية وأعظمها شأنا إذ تلعب اللغة الدور الرئيسي في أي تواصل بين البشر ولولا اللغة لما أستطاع البشر الحفاظ على الحضارة والثقافة والتراث يقول أبن خلدون وكل منهم متوصل بلغته إلى تأدية مقصوده والإبانه عما في نفسه فلكل مجتمع بشري لغته الخاصة به ولقد إهتم المفكرون والفلاسفة والعلماء باللغة منذ القدم ولابد وأن البشر توجهوا لدراسة اللغة قبل كتابتها، فالكتابة تحتاج لدراسة وحدات اللغة بطريقة ما سواء كانت الوحدات

صوتية كالأبجدية أو كلمات كما هو الحال في الكتابة الصورية ولكن جهود هؤلاء لم تصلنا بشكل مباشر ولو تتبعنا تطور اللغة عبر العصور لوجدنا أن دراسة اللغة اصطبغت بحاجات مجتمعاتنا ومشكلاتهم عموماً وهذا شأن العلوم جميعاً وتقوم بتشكيل معتقدات الأفراد وتوجهاتهم النفسية نحو الجماعات والأقوام والأشياء في الكون كما تهيمن على موقفهم العام من الكون كما تؤثر في تكوين الشخصية البشرية وإن كانت اللغة نتاجاً للحضارة فهي أداة فعالة من أدواته أيضاً وهي بوصفها هذا يمكن أن تدلنا على كثير من شؤون الحضارة والمجتمع الذي نشأت اللغة فيه كما أن اللغة عنصر أساسي في الحياة الإجتماعية فهي لم تقتصر على كونها أداة نقل وتسجيل للحياة والأفكار بل أنها ساعدت على نمو الفكر ورقي الحياة فهل كان بالإمكان أن يرتفع الإنسان من الواقع الجزئي كشجرة معينة يراها إلى المفهوم العام أو المعقول الكلي[1]، فالألفاظ العامة التي نستعملها (كالشجرة والإنسان والبشرية) أشبه بالرموز الرياضية ولما كانت الرموز الرياضية والإقتصادية وسيلة للرقي فكذلك اللغة فهي لم تقتصر على كونها معبرة عن التفكير فحسب بل هي أداة نموه وإرتفاعه وتستند اللغة في أداء وظيفتها إلى التداعي أو التلازم الإصطلاحي بين الأصوات (مسموعة أومكتوبة) والمعاني المقابلة لها بالنسبة الى كل لغة من اللغات.

وتتضح أهمية دراسة اللغة في علاقات التفاعل والتواصل الإجتماعي في مجال علم النفس وعلم النفس الإجتماعي وعلم الإجتماع للأسباب التالية:[2]

أ – إنها الوسيط الأساسي للتفاعل الإجتماعي وبدون اللغة فحياة الإنسان الإجتماعية كما نفهمها أنها بدون المشاركة الإجتماعية فوق المستوى البيولوجي.

[1] شبوط إيمان: واقع الإتصال التنظيمي في ظل إزدواجية اللغة: دراسة ميدانية بجامعة أم البواقي، مذكرة نيل شهادة الماستر منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، ص 43.

[2] شبوط إيمان: المرجع السابق، ص 44–45.

ب – اللغة وسيلة النقل الوحيدة للثقافة من جيل الى جيل آخر يليه فهي بمثابة الأداة الناقلة للأفكار ونماذج السلوك الإنساني.

جـ – تلعب اللغة دورا هاما في تحويل العقل من حيوان بيولوجي الى حيوان إجتماعية حيث أنها بمثابة عامل أساسي في عملية التطبيع الإجتماعي للوليد البشري كما تساهم في عملية التوافق الإنفعالي والحسي والحركي للإنسان.

د – اللغة وسيلة للتعبير كما يجول في ذهن الفرد وهي وسيلة إشباع الرغبات لدى الفرد، ووسيلة تعبير عن أفكاره وأحاسيسه وعن ذاته بصفة عامة.

و– اللغة تجعل من الممكن تعميم مجموعة من المعاني والأفكار والمفاهيم العامة والتي عن طريقها يستطيع الفرد أن ينظم حياته.

هـ – تكتسب اللغة أهمية أخرى للعلاقات الموجودة بينها وبين عمليات التفكير والنمو العقلي حيث تدخل اللغة في كثير من عمليات التفكير.

II. وظائف اللغة:

أ الوظيفة الإجتماعية:

تعتبر اللغة طريقة للانتماء الاجتماعي بكافة طقوسه ومراسيمه وعاداته وتقاليده التي تعبر عنها وتعتبر وسيلة التواصل مع الآخرين مجسدة بذلك الخاصية الإجتماعية للكائن الإنساني الذي يستطيع الفكاك من أسر الجماعة وهي بذلك أداة إتصال وتفاهم بين الأفراد والجماعات كما تعتبر عامل إندماج حيث يندمج المرء وينتمي إلى مجموعة إجتماعية والتي يتكلم لغتها وباللغة وحدها يندمج الفرد بالمجتمع، ويلتقي كل تراث الأمة الفكري والشعوري والأخلاقي من قرائح الكتاب والشعراء والمفكرين... وتكون من هذه الناحية الإجتماعية وسيلة

أساسية للتفاعل الإجتماعي والنمو الفكري والمعرفي للإنسان لأنه إن لم يكن هناك تفاعل وإحتكاك بين الأفراد لا يمكن أن تتوفر المعرفة والفكر وبدون اللغة لا توجد المعرفة، وإن عملية التفاعل الإجتماعي المتعلقة بالتنشئة والتربية تعتمد بالدرجة الأولى على اللغة، والتي يتم من خلالها وبواسطتها تلقين الأطفال وتعليمهم تراث مجتمعهم وهناك من يرى أن الوظيفة الأولى والأساسية للغة سواء عند الأطفال أو الكبار تتمثل في الإتصال والعلاقة الإجتماعية وهوما يدل أن اللغة التي يتعلمها الطفل في بداية نموه اللغوي هي إجتماعية بالدرجة الأولى[1] فالوظيفة الإجتماعية للغة تعتبر من الوظائف الأساسية لها حيث تحافظ على إنسجام وترابط وتماسك المجتمع كما أنها تعتبر عاملاً أساسياً في تقوية وإستمرارية المجتمعات وهذا من خلال تقوية الروابط الإجتماعية بين الأفراد والجماعات وهوما يجعل شعورهم الجماعي بأنهم ينتمون إلى بعضهم البعض كما تعتبر من الوظائف التي تحقق الإتصال بين الأفراد وفي هذا السياق يقول "أندريه مارتينيه" أن الوظيفة الأساسية هي التواصل في إطار المجتمع الذي تنتمي إليه فاللغة مؤسسة إنسانية يرجع كيانها إلى المجتمع الذي يتكلمها وهي الوسيلة التي تتيح للإنسان بصورة أساسية.[2]

للقيام بينه وبين أفراد بيئته إلا أن الوظيفة اللغوية تتمحور في الحقيقة حول عملية التواصل أو عملية التفاهم المتبادل، عليه فاللغة التي يتكلم بها المجتمع سواءً كانت بهما دور إجتماعي بارز في توطيد تلك العلاقات الإجتماعية المختلفة وتسهل عملية الإندماج في المجتمع خاصة إذا كان الأفراد ممن يتقنون اللغة أو اللهجة الممارسة لأن الفرد يندمج في المجتمع باللغة وباللغة يصبح عضو في الشعب الذي يتكلمها.

ب- الوظيفة المعرفية السيكولوجية: وتظهر خاصة في الإدراك الحسي كالفهم والتذكر لأن "اللغة سلوك وفكر لا يخلوان من التعقيد، وعن طريق اللغة يبرز فكر الإنسان من مجال وحيز الكتمان إلى حيز الوجود وبالتالي

[1] زكريا ميشال: علم اللغة الحديث، المبادئ والإعلام، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ط 2، 1983، ص 145/144.

[2] ماريوباي: أسس علم اللغة، ترجمة أحمد مختار، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ط3، 1987، ص 207.

فاللغة تزود الفكر بقوالب يتطبع فيها ولولاها ما خرجت الأفكار من حيز الكمون، واللغة مادة موضوعية ذات حقيقية فكرية وهي التي تقوم بترجمة ما يدور في فكر الإنسان من معرفة في جميع العلوم، كما أنها تقوم بنقلها من شخص إلى آخر ومن جيل الى آخر" فاللغة أساس الفكر والتفكير أساسه اللغة وإلا ظل مخزونا في الذاكرة النامية إلى أن يذوب بالموت أو بالنسيان...، كما أن اللغة تواجه زحماً من التحديات الذاتية والخارجية قد تمسخها هذه التحديات ولكن المسخ يتحداها إلى الفكر.

ج- الوظيفة الثقافية:

إن الثقافة ترتبط بالممارسة المتعقدة للحضارة والتي عادة ما نجد في اللغة المكتوبة أداة للتعبير عن نفسها، وتشمل أشياء كثيرة كالأدب والشعر والفلسفة والعلم والحصيلة الفكرية... ولذلك فإن ثقافة أي أمة أو جماعة ترتبط إرتباطا وثيقا بنمط لغتها والتي تعكس عادة نشاطات وممارسات هذه الجماعة، وهو ما يجعل نمط اللغة المتكلمة يفرض التأثير المباشر على هذه النشاطات.[1]

وبالتالي فإن اللغة تعمل على نقل التراث الثقافي إلى الأجيال وذلك من خلال القيم والعادات والتقاليد، وهذه الكلمات تضفي عليها اللغة دلالات رمزية في مواقف إجتماعية مختلفة، ومن خلالها يتحدد سلوك الأفراد وهذه الكلمات سواء كانت مكتوبة أو منطوقة، فهي توجه سلوكهم وتربي لديهم المعاني والدلالات الرمزية والتي تعبر عن الثقافة اللامادية للمجتمع أما بالنسبة للثقافة المادية فإن دور اللغة يبرز في آدائها الوظيفي وذلك بتوثيق تراثها المادي وتوصيله للأجيال وهذه الصورة التي تحقق تراكمية التراث الثقافي في المجتمعات وبما أن الثقافة حسب "تايلور" هي الكل المعقد الذي يتضمن المعرفة والعقيدة والفن والأخلاق والقانون والعادات والتقاليد التي يكتسبها الإنسان من حيث هو عضو في المجتمع فإن نقل التراث الثقافي يتم إلا بواسطة القناة اللغوية فلا يمكن للإنسان أن يكسب أليات السلوك والتوافق إذا كان في جماعة أو مجتمع يتخاطب معه بلغة ما لأن

[1] ماريوياي: المرجع السابق، ص 208-207.

هذه اللغة التي تنقل بها الثقافة هي لغة يملكها الأباء والأجداد والتي تعتبر مخزن حقيقي لكل ما يملكه الشعب من أفكار وتقاليد وتاريخ وفلسفة ودين ومهما كانت الأنماط الثقافية التي يحملها الأشخاص سواء في المناطق الريفية أو المناطق الحضارية برغم بعض إختلافاتها فإنها تشترك بصفاتها على الشخصية الإنسانية وتعمل على توجيه سلوكها ومواقفها عن قضايا عديدة وهذا لا يكون إلا عن طريق اللغة التي يحملونها والتي تلازمهم وتلاحقهم أينما كانوا.

د- الوظيفة الإقتصادية:

إن مجمل النشاطات اللغوية يقوم بها الأفراد تطبع اللغة بطابع خاص وهوما يجمل الإختلافات في مظاهر اللغة بين الأمم والمناطق طبقا لنوع الإنتاج ونظم الإقتصاد وشؤون الحياة المادية والمهنية (زراعة، صناعة وتجارة) وبالتالي فإن اللغات حسب برنشاين يمكن أن تكون لها سيطرة إقتصادية وإجتماعية من أفراد نوع على أفراد نوع آخر.[1]

ويتضح لنا أن اللغة لها وظيفة إقتصادية وعامل مهم في جميع المعاملات الإقتصادية والتجارية وهوما يجعل لغة ما مسيطرة ومهيمنة في المجالات الإقتصادية وهي الوسيلة المتعامل بها في هذا المجال وهو يعني أن طبيعة المعاملات الإقتصادية تفرض نوع اللغة لذلك.

ونشير إلى أن هناك تقسيمات كثيرة لوظائف اللغة فهناك من يعتبر بأن لها وظائف (إنفعالية، ندائية ومرجعية...) وهذا حسب "بوهلر" وهو مايقابله في رأيه المتكلم والمخاطب أي المستقبل والغائب أي الشخص والحدث.

[1] ماريوباي: المرجع السابق، ص 209.

III. خصائص ومميزات اللغة:

1-الطبيعة التنظيمية للغة: لما كانت اللغة منظمة تنظيما دقيقا في قواعدها وأنظمتها وقوانينها وسبل التعبير مختلف فيها كان من السهل التواصل بين أبناءها بسهولة ويسر، هذا وتظهر الطبيعة التنظيمية للغة في الأمور التالية:

أ- المستوى الصوتي وما فيه من تغيرات دقيقة.

ب- المستوى الإشتقاقي وما فيه من أوزان وأبنية تصاغ وفقها المشتقات.

ج- العلاقة بين المكونات والتراكيب المكونة منها وما بينهما من قوانين.

2- الطبيعة التجريدية للغة: للغة وجهان متكاملان أحدهما ذهني يعني ذالك أن المعلومات والمعاني والأحداث والأمور المدركة يتم تخزينها في الذهن مجردة. وثانيهما إدراكي أي إدراك تلك الأمور المختزنة وتحويلها إلى واقع ملموس.

3- الطبيعة الإبداعية للغة: وهي السمة الإنتاجية للغة تعبير اللغة عن المواقف الحياتية المتجددة التي يمر بها الإنسان يدل على القدرة الإبداعية للغة فالمعنى المراد توصيله للآخرين يمكن تقليبه في صورة تركيبية لا حصر لها، وقد أطلق "تشوماسكي" على السمة الإنتاجية للغة كلمة الإبداعية في اللغة عبر مقدرة المتكلم على إنتاج وعلى تفهم عدد غير منتهي من الجمل لم يسبق له سماعها.[1]

IV. خصائص إزدواجية اللغة:

-أشار الباحث "أحمد بوكوس" إلى عدة خصائص تتميز بها حالة الإزدواجية اللغوية وفقاً لدرجة إستعمال اللغة والقدرة على التحكم فيها: "Le bilinguisme est dit "Compose ou mixte، يقال عن

[1] شبوط إيمان: المرجع السابق، ص 43.

الإزدواجية اللغوية أنها مركبة أو مختلطة إذا كان إستعمال اللغتين استعمالا لا يميز بين لغة وآخري أويكون إستعمال اللغتين سريعا بمعنى الإنتقال في الخطاب من لغة إلى أخرى.

Le bilinguisme est dit "Coordonne"، يقال عن الإزدواجية اللغوية أنها منسقة عندما يكون إستعمال اللغتين بطريقة منظمة أو وظيفية حسب حالة التواصل.

Le bilinguisme est dit "Expmètrique"، يقال عن الإزدواجية اللغوية أنها غير متماثلة عندما يكون التحكم في اللغتين غير متساوٍ، Le bilinguisme est dit "D'intellection"، ويقال عن الإزدواجية اللغوية أنها إدراكية فقط عندما تكون إحدى اللغتين مفهومة لكنها غير مستعملة.

Le bilinguisme est dit "Traditionnet et Stable"، يقال عن الإزدواجية اللغوية أنها إنتقائية أو ثابتة وذلك حسب العلاقات القائمة بين اللغات المتداولة، وإذا كانت لغتان لهما سيطرة غير متساوية على مستوى الإعتراف الرسمي والإستعمال اليومي فإن وضعية الإزدواجية اللغوية تكون غير ثابتة [1]

V. أنواع إزدواجية اللغة:

تنقسم إلى الأنواع التالية:

1- أنواع الإزدواجية اللغوية حسب السياسات اللغوية: تسود في الدول المزدوجة اللغة ثلاثة أنواع من السياسات اللغوية:

أ- الإزدواجية اللغوية الوطنية: نجد هذه الحالات في بعض البلدان التي لها لفتة وحضارة مكتوبة والتي إضطرت بعد حصولها على الإستقلال أن تخلق لنفسها هياكل دول مزدوجة اللغة لأسباب تاريخية إستعمارية

[1] بن زاوي ابراهيم: واقع الإتصال التنظيمي في ظل إزدواجية اللغة، دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الإجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر باتنة، ص 178/177.

وإن كان هذا النموذج أو الإختبار لا يؤسس ولا يشكل إلا حل مؤقت أو مرحلة إنتقالية إلى أن تتمكن هذه الدولة من إثبات لغتها الوطنية لوحدها كلغة رسمية كما هو الحال في بعض البلدان كالجزائر، المغرب، باكستان، الفيليبين، الصومال...

ب- الإزدواجية اللغوية العرقية والتقليدية:

هي حالة الدولة المزدوجة اللغة التي تعترف إلى جانب لغتها الرسمية بالدوام والبقاء إلا أقليتها اللغوية لكن ليس على قدم واحدة من المساواة فالحقوق اللغوية لهذه تكون محصورة لعدد محدود من الإمتيازات خصوصاً في المجال الثقافي والمجال التربوي مثلما هو شأن بعض اللغات المحلية في الهند.

وهذا يعني أن هناك لغة واحدة تملك جميع أدوات السيادة على جميع اللغات الأخرى لكن ما يهم هنا هو الإعتراف الرسمي من طرف الدولة لمختلف لغات أقليتها (اللغة المحلية) الذي يسمح لهذه الأخيرة على الأقل بأن تحافظ على هويتها اللغوية.

ج- الإزدواجية اللغوية الفدرالية أو الإتحادية:

يوجد نوع اخر أو حالة أخرى للدولة المزدوجة اللغة وهي الدولة التي تعترف رسميا بلغتين أو أكثر وتعتبرها كلها على قدم واحدة من المساواة وهذا بالرغم من وجود بعض الإختلافات الطفيفة من حيث الحقوق الإقتصادية والثقافية بين الشعوب المستعملة لمثل هذه اللغات الرسمية كما هو الوضع في كندا.

2- أنواع الإزدواجية اللغوية على مستوى الأفراد: تصنف الإزدواجية اللغوية حسب الأفراد إلى نوعين:

أ- **الإزدواجية اللغوية الكاملة:** وهي تلك الثنائيات التي تمكن أفراد المجتمع من معرفة متساوية ما بين لغتين مختلفتين السيادة في المجتمع.

في الجزائر مثلا متمكنين تمكنا متساويا بين اللغة العربية واللغة الفرنسية غير أن هذا الصنف من الثنائية اللغوية ظاهرة نادرة الوجود بين الأفراد والمجموعات البشرية لأن وجود أفراد ومجموعات يتقنون لغتين وثقافتين بالدرجة نفسها يظل مطمحا مثاليا ليس في متناول إلا أقلية من الأفراد.[1]

ب- الإزدواجية اللغوية غير متوازنة: هي تلك الثنائية التي يتغلب فيها جانب على الأخر وهي الأكثر إنتشاراً بين الأفراد والمجتمعات كمثال على ذلك أن يكون التكوين اللغوي العربي لدى الفرد الجزائري متفوق على نظيره في اللغة الفرنسية والعكس صحيح.

3- أنواع الإزدواجية اللغوية حسب درجة التطبيق:

نقصد بتصنيف الإزدواجية اللغوية حسب هذا المعيار ما إذا كانت الإزدواجية اللغوية تطبق في البلد الواحد على جميع الأصعدة وعلى كافة المستويات أم أنها تقتصر فقط على مجالات وقطاعات معينة دون غيرها وفي هذا العدد لدينا نوعين من الإزدواجية اللغوية وهما:

أ- الإزدواجية العامة: وهي التي ما يقتصر إستعمال اللغتين فيها على قطاع واحد من القطاعات الحيوية في المجتمع دون آخر بمعنى أنها تشمل معظم المجالات الحيوية كالتعليم بجميع فروعه ومراحله والإعلام بجميع فروعه ومراحله وأنواعه ووسائله (صحافة، إذاعة، تلفزيون) وكذا الإدارة والمؤسسات الرسمية والشعبية وهذا النوع من الإزدواجية اللغوية يعتمد في بعض البلدان بدعوى مساعدة اللغة الأصلية (اللغة الأم) على النهوض وبسب الاعتقاد بأن هذه اللغة لا تقدر في الوقت الراهن على الأقل أن تكون لغة كل شيء في البلاد وبالتالي يرى أصحابها إستبقاء الوصي أو البديل إلى أجل غير معلوم.[2]

[1] عبد الكريم مجاهد: علم اللسان العربي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص، 154-155.
[2] عبد الكريم مجاهد: نفس المرجع السابق، ص 155.

ب- الإزدواجية الخاصة: وهي أن تستعمل اللغة الأجنبية الدخيلة في قطاع بعينه أو قطاعات في الحياة الإجتماعية دون الأخرى، كأن تستعمل في التعليم دون الإدارة أوفي التعليم العالي دون الثانوية أو الإبتدائية أوفي الفروع العلمية دون الفروع العلمية أوفي فروع التعليم التقني دون فروع التعليم العام وذلك لأسباب تختلف من بلد لأخر.[1]

4- الإزدواجية اللغوية حسب هدف وجودها: قد يكون هدف الدولة من وراء إعتمادها لسياسة الإزدواجية اللغوية هو البقاء على هذه الوضعية بصفة دائمة إعتقادا منها أن لغتها الأصلية غير قادرة على مواكبة متطلبات العصر وإستيعاب العلوم والتكنولوجيا فترى بالضرورة وإرفاقها بلغة أخرى دخيلة تنوب عنها في ذلك وقد يكون العكس حيث تتخذ الدولة من الإزدواجية اللغوية كحل مؤقت وإنتقالي إلى غاية أن تتمكن من إثبات لغتها الأصلية كلغة علمية، وعموما يدخل في نطاق هاتين الوضعيتين نوعين من الإزدواجية اللغوية:

أ- الإزدواجية اللغوية الدائمة والمستقرة والثابتة: على المستوى الرسمي الإزدواجية اللغوية الدائمة هي أن تنطلق الدولة من مبدأ الأصالة والتفتح وتعتمد لغتين للاستعمال في البلاد واحدة تمثل الأصالة والماضي بما يمثله من عواطف وقيم وتراث وثقافة دينية يفرض إستبقائها للواقع التاريخي والثقافي للفئات العريضة من أفراد المجتمع، ويرى القائمون على شؤون البلاد إستبقائها ونشرها لتصل بالبلاد إلى مصاف الدولة المتحضرة في العالمين الأول والثاني على اعتبارها أنها اللغة الأصلية (الأم) وحدها على ما هي عليه في نظرهم من جمود وضعف ستجمد حركة التنمية في البلاد.

[1] بن زاوي إبراهيم: الإزدواجية اللغوية في المجتمع الجزائري وأثرها على اللهجة المحلية، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير، قسم علم الإجتماع، جامعة عباس لغرور، خنشلة، 2012، ص 109.

أما على مستوى الأفراد في حالة الإزدواجية اللغوية المستقرة أو الثابتة نقول أن المتكلم المثالي المزدوج اللغة واللسان هو ذالك المتكلم المتمكن في وقت واحد من إستعمال نوعين من اللغات المكتسبة معا، والقادر على ترقيتها بدون تمايز سواء من ناحية الإستعمال أو التوظيف.

إلا أنه قليلا ما نجد مثل هذه الشروط تتوفر في نفس الوقت لدى نفس الفرد المتكلم أو لدى جماعة، لهذا يلاحظ أن هذه الحالة لا تتحقق إلا عند بعض الأفراد هذا يعني أن الإزدواجية اللغوية مستقرة وثابتة على مستوى الأفراد لا يمكن أن تكون مجمعة فهي فردية بالدرجة الأولى.

ب- الإزدواجية اللغوية المرحلية أو الإنتقالية أو المؤقتة: وهي الإزدواجية التي تعتمد فيها اللغة الأجنبية لظروف طارئة تعرضها الضرورة لتهيئة الإطارات الوطنية المتكونة باللغة الوطنية بمهمة التعميم الإستعمال الشامل للغتها الوطنية حيث يتاح لها ذلك وتكون الظروف مواتية[1]، وتحديد مظاهر الإزدواجية اللغوية المرحلية الإنتقالية حسب طبيعة العلاقات التي تحفظ وتصون العلاقات القائمة والموجودة داخل البلد الواحد. فإذا كانت لغتين مدعمتين بسلطة غير متساوية على مستوى الإعتراف الرسمي والتطبيق اليومي فهذا يدل على أن الإزدواجية اللغوية تميل في إتجاه الإستقرار.

VI. فوائد الإزدواجية اللغوية:

إن الإزدواجية اللغوية لها فوائد متعددة منها:

- تساعد على نمو الفكري، وتستعجل نموبعض المهارات الذهنية والإستعدادات العقلية، وبالتالي تسمح بالمرونة في المجالات اللفظية والإدراكية عند الإزدواجي.

[1] بن زاوي إبراهيم: المرجع السابق، ص 110.

– تعليم اللغات العالمية يخدم مصالح الإجتماعية والثقافية والسياسية نظراً لترابطها وتشابكها خاصة في عصرنا الحالي.

– تعلم اللغات يشكل قسما من ثقافة التلميذ العامة ومن إعداد للحياة وبالتالي تعطيه بعداً عالمياً زيادة على البعد العائلي والوطني.

– قدرة أعضاء النطق على أداء مختلف الأصوات الموجودة في مختلف لغات العالم خلال سن مبكرة، كلما طال مرور الزمن على إستعمال عادة ما قويت هذه العادة وتمكنت في النفس (عامل التكرار وإرتباطه بعامل الزمني).[1]

ثانيا: الإتصال التنظيمي:

I.أهمية الإتصال التنظيمي:

مجتمع العصر الحديث هو مجتمع منظمات الأعمال إذ ظهرت أشكال مختلفة من هذه المنظمات الإقتصادية والتعليمية والإجتماعية وغيرها من المنظمات التي شملت مناحي الحياة كافة ويمكن تلخيص أهمية الإتصال التنظيمي في النقاط التالية:[2]

1– المساهمة في خلق وعي جماعي متماسك ومتوافق داخل البيئة التنظيمية الواحدة، فيما يتعلق بأهداف منظمة الأعمال ومعاييرها وإتجاهاتها وعلاقتها بمنظمات الأعمال.

2– المساهمة في بلورة إتجاهات وسلوكات تعزز الروح المعنوية للعاملين في منظمة الأعمال مما يساعد على الرقي بالمخرجات الإنتاجية لمنظمة الأعمال.

[1] بن زاوي إبراهيم: المرجع السابق، ص 180,

[2] محمد ناجي الجوهر: الإتصال التنظيمي، ط1، دار الكتاب الجامعي، ص 57.

3- مساعدة العاملين في منظمة الأعمال على مواكبة ما يستجد من تطورات وتحديات تمس منظمة الأعمال وتنعكس على بيئتهم العملية.

4- إبقاء صانعي القرار في منظمة الأعمال على قطاع مستمر على النشاطات التفصيلية الدقيقة وتوفير المعلومات التي تمكنهم من إتخاذ القرارات المستنيرة.

5- المساهمة في إمتصاص حالات عدم الرضا حيث يعمل الإتصال التنظيمي بأشكاله المختلفة كصمام أمان يمكن من خلاله أن يعبر العاملون عن إتجاهاتهم حول اللقضايا المختلفة وتوصيل أصواتهم لصانعي القرار.

6- توفير فرصة للإبداع والإبتكار لدى العاملين في منظمة الأعمال من خلال إتاحة المجال أمامهم لطرح الأفكار والمفاهيم التي تساهم في تطوير منظمة الأعمال والرقي بها.

7- المساهمة في تعزيز حالات الولاء المتواصلة للمؤسسة.

II. وظائف وأهداف الإتصال التنظيمي:

1. وظائف الإتصال التنظيمي:

يتحدد موضوع الإتصال التنظيمي ووظائفه من خلال مجموعة الأنساق المتمثلة في الهياكل التنظيمية للمؤسسة وعلاقتها الداخلية ومع المحيط الخارجي خاصة في مجال تبادل المعلومات بأشكالها المختلفة.

وترتبط وظائف الإتصال في مختلف المستويات التنظيمية حسب إطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة والذي يقتضيه تبليغ المعلومات والأوامر والتعليمات والمطالب إلى مختلف الجهات في المؤسسة، ويمكن تلخيص أهم وظائف الإتصال التنظيمي في:[1]

[1] جمال بن زروق: مجلة جامعة دمشق، مجلد 26 العدد الأول والثاني، 2010، ص 403.

أ- **الإنتاج:** لا يمكن لعملية الإنتاج في المؤسسات عامة والإقتصادية منها خاصة الإستغناء عن الإتصال التنظيمي، لأن صيرورة الإتصال تتحكم في عملية الإنتاج من حيث الكمية والنوعية وذلك من خلال التوجيهات المرتبطة بالأداء والتنفيذ مثل توجيه الإنذارات بسبب التقاعس والتغيب عن العمل وإبداء الإعجاب أو الإعلان عن مكافئة مقابل أداء جيد فضلا عن إرسال المذكرات وعند الإجتماعات الخاصة لناقشة المشاكل ورفع الإنتاجية وتحسين ظروف العمل أو النوعية، وقد بينت بحوث كثيرة إبتداءاً بدراسات "هاوتورن" مدى تأثير الإتصال التنظيمي الرسمي الذي ينبثق عن الإتصال الرسمي لجماعات العمل في تقنيين الإنتاج وتقييده، كذلك دور الإتصال التنظيمي غير الرسمي في وضع بعض المعايير السلوكية التي يعزز بعضها بالإشائعات والأقوال، ويعزز بعضها بما يسمى الإتصال غير اللفظي كاستعمال الإشارات والإيماءات والنظرات ومختلف الحركات التي تدل على معنى سلوكي إجتماعي معين من قبل الرضا الإشمئزاز فالمعلومات المنقولة ضمن النسق الإتصالي تسمح للفاعلين بتبرير الفعل أوالنشاط الذي يقومون به كما تجعلهم من موقع جيد في المنظمة وتمنحهم نوعاً من السلطة. ويرى "كيث ديفيتز" في هذا المجال أن "الإتصال الجيد يؤدي إلى إنجاز جيد للعمل مع وجود الإشباع المهني اللازم فهو يعمل على الإمداد بالمعلومات الضرورية الخاصة بإنجاز العمل والتعاون الفعال."[1]

ب- الإبداع: عرف فراس وآخرون الإبداع بأنه إنشاء ووضع أفكار وأنماط سلوكية جديدة لتحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة وتطويرها، وتعتبر هذه الوظيفة أقل وظائف الإتصال ممارسة نظراً للمقاومة الشديدة التي تبديها مختلف الأطراف ضد التغيير التنظيمي، ونظراً كذلك للروتين والتقنين اللذين يعتبران من أهم العقبات وكذلك تصلب المواقف نتيجة شعور الفرد بصعوبة التكيف مع الوضع المهني والإجتماعي الذي يعيشه، يضاف إلى ذلك عامل الأمية الثقافية لدى العامل في كثير من المؤسسات ومنه كانت الصعوبة في التكيف مع أي

[1] طبيش ميلود: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير.

وضع جديد للمؤسسة بإعتباره يهدد التوازن الفردي أو الجماعي في العمل ومستقبل المؤسسة، وترتبط وظيفة الإبداع ببعدين رئيسيين:

البعد الأول: هو تقديم الأفكار والإقتراحات والمشاريع والمخططات الجديدة.

البعد الثاني: هو عملية تنفيذها، وتبرز هذه الوظيفة من خلال مساهمة الإتصال التنظيمي في توفير منابر تطرح فيها الأفكار الجديدة والإبداعات التي تتطلب والإبداعات التي تتطلب إنخراطاً حولها، لأن المنشئات التي توجد في الطليعة تشجع هذه المحاكات، فهي تعرف أن تسهيل المبادرات المجددة والمبدعة والحرية يخلق القيمة المضافة الى المنشأة والفاعلين.

ج- **الصيانة والمحافظة:** ويمكن الإشارة إلى دور عملية الإتصال هنا في أداء ثلاث مهمات هي:[1]

- حفظ أو حماية السلوك الفردي والجماعي القويم للمؤسسة أي حفظ الذات وما يرتبط بها من العواطف والمشاعر.

- تغيير موقف الأفراد من القيمة التي يولونها للتفاعل الذي يحدث فيما بينهم على مستوى أفقي وعمودي ويرى "كورت لوين" أن سلوك الفعال هو محصلة لتفاعله (أي خصائصه) مع البيئة الموجودة فيها أما في المنشأة فإن سلوكه هو محصلة لتفاعل خصائصه مع خصائص وظروف بيئة العمل داخلها لهذا فإن غياب الإتصال داخل المنشأة ينتج عنه عدم القدرة عند الفاعل على نقل أفكاره الخاصة لتحسين العمل كما لا يمكنه التدقيق مع مسؤوله المباشر في إطار مهمته وأهدافه وآفاقه ولا يستفيد من التفكير الجماعي لزملائه الشيء الذي يجعله ينظر إلى منشآته نظرة سلبية لأنه يرى نفسه معزولاً فيها فالإتصال التنظيمي إذا يساهم في تغيير نظرة الفاعل إلى التفاعلات جميعها داخل المنشآة.

[1] جمال بن زروق: مرجع سبق ذكره، ص 405 404.

– ضمان إستمرار العملية الإنتاجية والإبداعية للمؤسسة: فالمنشأة هي نسق يتشكل من أجزاء متفاعلة فيما بينها لهذا فإن وظائفها ترتبط ببعضها البعض، وعلى هذا الأساس فمن المهام الرئيسية لوظيفة المحافظة عند الإتصال هي العمل على إستمرارية الوظيفتين السابقتين (الإنتاج والإبداع) وذلك من خلال الحفاظ على الإنجاز الجيد للعمل والمناخ الملائم والمستقر للتجديد والإبداع داخل المنشأة وبإختصار فإن الإنتاج والإبداع والصيانة وظائف تسعى المؤسسة لتحقيقها من خلال الإتصال التنظيمي وتوجيهها على المستوى التنظيمي والإداري وعلى مستويات الإشراف الأخرى.

2. أهداف الإتصال التنظيمي: تكمن أهداف الإتصال التنظيمي في:[1]

أ– تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات: يقوم الإتصال بالتنسيق بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة، فبدون الإتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن البعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض، وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة الإدارية إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة.

ب– المشاركة في المعلومات: يساعد الإتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم وتساعد هذه المعلومات بدورها على:

- توجيه سلوك الأفراد نحو تحقيق الأهداف.
- توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.
- تعريف الأفراد بنتائجهم.

[1] صالح بن نوار: الإتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مطبوعة غير منشورة، د.س. جامعة منتوري، قسنطينة، ص 67/65.

ج- اتخاذ القرارات: يلعب الإتصال دورا كبيرا في عملية اتخاذ القرارات، ففي اتخاذ قرار معين يحتاج الموظفون إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.

د- التعبير عن المشاكل الوجدانية: يساعد الإتصال الموظفين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالآخرين، حيث يستطيع الموظف أو العامل إبداء رأيه في موقف دون حرج أو خوف، كما يمثل الإتصال جزءا هاما في عمل المدير، فهو يساعده على الإتصال في جميع المستويات الإدارية، بهذا يتغلغل الإتصال في جميع وظائف وأنشطة المنظمة.

والتقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي، فهي عادة تنتشر بشكل كبير يصبح مفعولها كارثياً بالنسبة للمنظمة ككل، ولتفادي ذلك يستحسن مراعاة التوجيهات التالية قدمها كل من سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب:

- توخي الصدق والإخلاص عند مزاولة عملية الإتصال.
- مراعاة الأمانة في استسلام وتسليم ونقل المعلومات دون زيادة أو نقصان.
- تشجيع الآراء البناءة.
- تنمية مهارات الإصغاء ومهارات الحديث.
- إتقان العمل بإخلاص من خلال الإعتماد على بيانات صحيحة.
- ديمقراطية الإتصال من حيث إعطاء حق النقد البناء.
- عدالة توزيع المعلومات على الأفراد دون محاباة.
- عدالة تفسير المعلومات دون تمييز أو إتجاهات شخصية.
- معقولية التصرف دون إسراف أو تقصير سواء في القول أو العمل.
- تطابق القول مع العمل.

- توخي الموضوعية والحقيقة مع الإبتعاد عن السطحية في معالجة الأمور.
- إن الخصال الحميدة والسمات الشخصية الجيدة تعتبر عنصراً مهماً في مزاولة الإتصال.

III. أشكال الإتصال التنظيمي:

هناك العديد من أشكال الإتصال في المنظمات ومن أهمها فيما يخص مجال الإتصال ما يلي: [1]

1- الإتصال اللفظي: وهو الإتصال الذي يتم إستخدام الرموز اللفظية ويطلق عليها (اللغة) سواء أكانت منطوقة أو مكتوبة أو مسموعة، ويعتمد فيه بصفة أساس على اللفظ كوسيلة لنقل المعاني إل أن اللفظ ذاته يخضع إلى التعدد والتنوع فهناك المعنى الضمني والمعنى الصريح والأمر يتوقف فهمه على قدرة المستقبل على فهم دلالات الرموز ومعانيها كما يقصدها المرسل وتنقسم إلى قسمين:

أ- قدرة المرسل أو المصدر على بناء الرسالة الإتصالية من حيث إنتقاء الألفاظ بكيفية تمكن من نقل المضمون إلى المستقبل وإيصاله على النحو المراد

ب- قدرة المستقبل أو المتلقي على تحليل المعاني وفهم مضمون الرسالة ويشتمل ذلك القدرة الذهنية والخبرة ورصيده إلى المعرفة، وتوجد علاقة تناسبية بين بناء رسالة من جهة وفهمها من جهة أخرى فكلما كان بناء الرسالة دقيقا وواضحا كانت إحتمالات فهم المضمون مرتفعة وهذه علاقة تعكس بالإتصال والأطراف المشتركة والفاعلة في هذه العملية.

2- الإتصال الغير اللفظي: هو الإتصال الذي تستخدم فيه بدائل أخرى للفظ المكتوب والمنطق وتعتمد لغته على الإشارة غير اللفظية التي تؤدي دورا متميزا في الإتصالات والعلاقات الاجتماعية فعلى الرغم من أنها لا تتفوه بكلمة واحدة في بعض المواقف إلا أن أشياء كثيرة تعطي عنا معلومات للآخرين من تلك الأشياء

[1] سليم كفان: دراسة مدى فعالية الإتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في إتخاذ القرارات التنظيمية، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في علم النفس وعلوم التربية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، ص 61/60.

(المظهر العام، الأفعال، اللباس، الحركات، أوضاع الجسم...) وهي حين تفعل ذلك يكون لها تأثيرها على سلوك الآخرين ومواقفهم.

– وهذا الأسلوب لا يمكن تجاهل أهميته خلال عملية التفاعل في علاقات العاملين في المؤسسة مع بعضهم البعض وفي علاقاتهم واتصالهم بمحيط المؤسسة الخارجي لكونه مفيد في فهم سلوك الطرف الآخر في مختلف المواقف كالرضا والغضب والمواقف والرفض...الخ

IV. العوامل المؤثرة في عملية الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة:

إن لعملية الاتصال عوامل تؤثر فيها (بغض النظر عن نوعية هذا التأثير سلبيا كان أوإيجابيا) قد حدد احمد خاطر في كتابه مقدمة في إدارة المؤسسات الإجتماعية بعض هذه التأثيرات منها:[1]

1– **طبيعة العمل:** حيث أن طبيعة العمل تؤثر إلى حد بعيد على الإتصال داخلها من حيث التأكيد على الإتصالات الرسمية دون السماح للإتصالات الغير الرسمية كما هو الحال في المنظمات التي تتسم الأعمال فيها بالنمطية والتي تطبق تقسيم العمل الدقيق بين افرادها.

2– درجة التعقيد التنظيمي: إن عملية الإتصال تتأثر بعدد الوحدات (المؤسسات الفرعية) التي تضمها المنظمة وبالتوزيع الجغرافي لهذه الوحدات، فكلما بعدت هذه الوحدات عن بعضها البعض كلما كان الإتصال بينها ضعيف إن لم يكن منعدما.

3– حجم المنظمة: إن كبر المنظمة وتشبعها يجعل من عملية الإتصال بين أفرادها أكثر صعوبة وتعقيد، لذلك ينصح في هذه الحال أن تكون البيانات والمعلومات صادرة عن مصدر واحد فقط لتفادي الإضطراب أو التضارب في هذه البيانات.

[1] إبراهيم بن زاوي: مرجع سبق ذكره، ص 123.

4- عمر المنظمة: من المعروف أنه كلما كانت المنظمة حديثة النشأة، كلما أثر ذلك على عملية الإتصالات وشكلها، لأن من المطلوب الملح في بداية إنشائها هو جعل عملية الإتصالات ضيقة ما أمكن حتى يتم تحديد دور كل فرد فيها بشكل دقيق وواضح. أما إذا كان عمر المنظمة قد مر عليه وقت طويل، فإن الإتصالات بين أفرادها ستتشابك وتتسع ويزيد معدل الرسمية فيها.

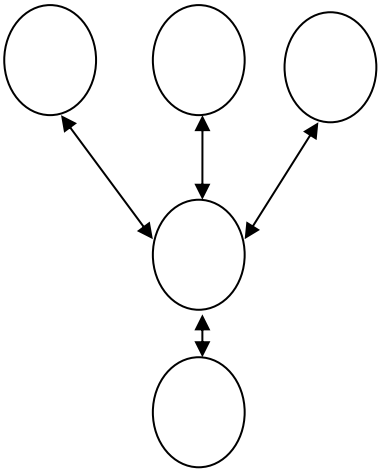
V. شبكات الإتصال: فيما يتعلق بالشبكات الأصلح والأنسب فالتجارب والدراسات التي أجريت في هذا المجال أثبتت وأكدت أن لكل نمط مزايا وسلبيات، فقد توصل بافيلاس "Bavelas" إلا أنه كلما زادت مركزية وأهمية الفرد الشاغل لمركز عملية الإتصال، كلما زادت قدرته على ممارسة التأثير والرقابة على أفراد الشبكة، كما توصل إلى أن الشبكة ذات الهيكل الأقل مركزية هي أكثر الأشكال عرضة للخطأ في التعامل مع مهمات بسيطة.

وهناك من يقسم شبكات الإتصال إلى شبكات مركزية محدودة العضوية وهي الشبكات المناسبة جدا في ظل المهام البسيطة والواضحة، البسيطة والروتينية، والتي تحتاج إلى أدنى قدر من المعلومات والأفكار، وشبكات لا مركزية مفتوحة العضوية وهي الشبكات المناسبة جدا في ظل المهام المعقدة والتي تقتضي من أجل التحليل الدقيق، الكثير من الأفكار والمعلومات التي لا يستطيع الفرد المركزي في نمط شبكة العجلة التعامل مع غزارتها، إذ أنه أثناء تنفيذ المهام البسيطة فالشبكات المركزية تعمل على توجيه المعلومات الفرد المركزي الذي يتكفل بإنجاز المهمة لوحده بأداء جيد، في حين أن الشبكات اللامركزية تعمل على تدفق المعلومات في جميع أرجاء الشبكة دون وجود فرد واحد يمتلك المعلومة المطلوبة والأداء يكون ضعيفا، أما أثناء تنفيذ المهام المعقدة تعمل الشبكات المركزية على توجيه المعلومات إلى الفرد المركزي ويجعل منه فرد مهيكل والأداء يكون ضعيفا، في حين أن الشبكة اللامركزية تعمل كما قلنا على تدفق المعلومات في كافة أرجاء الشبكة وليس هناك أي فرد يكون مهيكل والأداء يكون جيد والشكل رقم (1) يبين أنماط الشبكات الرسمية.

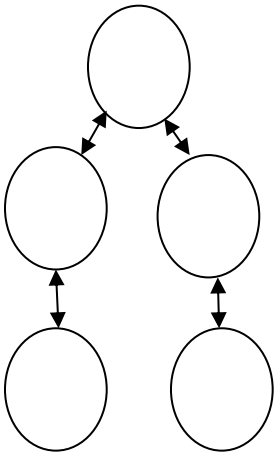
رغم هذا فقد أثبتت الدراسات المختلفة في مجال فعالية شبكات الإتصال أن كل من نمط الشبكات المركزية ونمط الشبكات اللامركزية تتميز بجوانب إيجابية وأخرى سلبية، فنجد أن شبكات الإتصال المركزي أسرع من نقل المعلومات وينتج عنها عدد قليل من الأخطاء، خاصة إذا كنا بصدد إرسال رسائل تتناول واجبات بسيطة ومن نوع التكراري، وذلك لأن الفرد الذي يحتل المركز في هذه الشبكات يعمل على نقل جميع الرسائل إلى أعضاء الجماعة وتنسيق نشاطهم، أما شبكات الإتصال اللامركزية فتتميز بالكفاءة عندما تكون الرسالة متعلقة بواجبات معقدة، لعدم قدرة الشبكات المركزية على معالجة المشكلات المعقدة والتي تتطلب حلول مبتكرة وفي مثل هذه الحالة فإن من يحتلون المركز يجدون أنفسهم مثقلين بمعلومات غزيرة جدا، وبالتالي فإن عملية نقلها إلى أعضاء الشبكة بسرعة كثيرا ما يعرضها إلى التشويه، الأمر الذي يؤدي إلى تعثر عمل أعضاء الجماعة. [1]

[1] بلقاسم مزيوة: الصراع التنظيمي وإنعكاساته على الإتصال دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم إجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة باجي مختار، عنابة، ص 75/74.

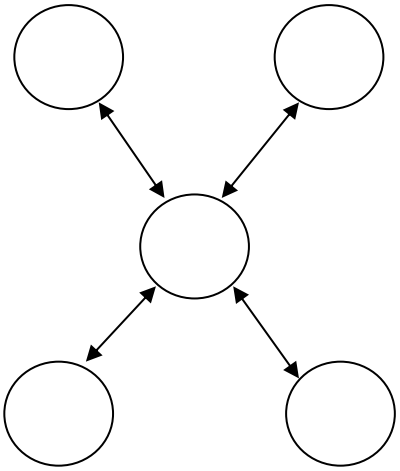
الشكل رقم (01): أنماط شبكات الإتصال



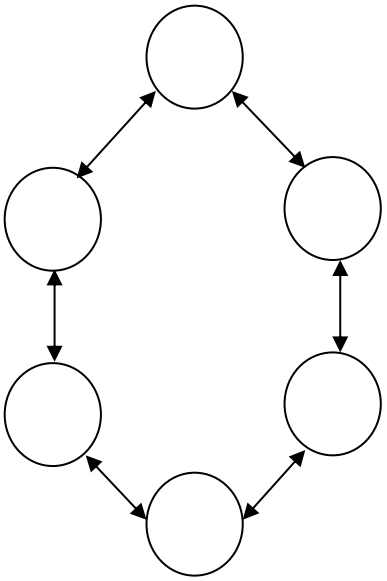
شبكة العنقود



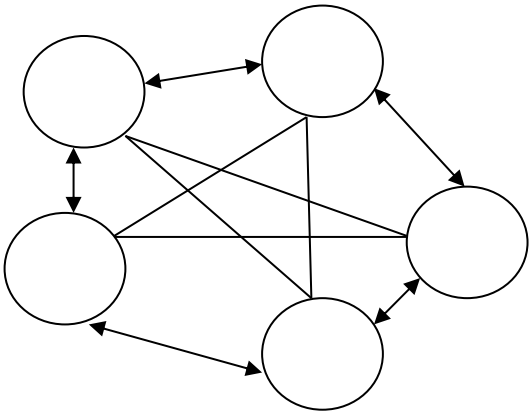
شبكة السلسلة



شبكة النجمة



شبكة الدائرة



شبكة النجمة

VI. هيكل الإتصال في المنظمة:

يتكون كل نسق من عدة وحدات ومستويات مختلفة وهذه الوحدات والمستويات تشكل هيكل المنظمة أو النظام الإداري لها والذي يحدد بصفة رسمية مكانة ودور كل فاعل داخله، ولا يمكن أبدا فصل الهيكل التنظيمي عن هيكل السلطة إذ أن هذا الأخير هو الذي يحدد المهام التنظيمية التي ترتبط بدرجة أساسية

بمناصب العمل، حيث وجد صلة عضوية بين التنظيم الإداري وعملية الإتصال، إذ نجد التنظيم الرسمي هو الذي يعمل تقسيم العمل ويحدد السلطات والمسؤوليات والواجبات وكذلك العلاقات الوظيفية وبجواره التنظيم الغير الرسمي.[1]

وإنطلاقاً مما سبق يمكن الحديث عن اتصال رسمي يرتبط بالتنظيم الرسمي للمنظمة، واتصال غير رسمي ويرتبط بالجماعات الغير الرسمية التي تنشأ داخل التنظيم الرسمي في حد ذاته[2].

1- الإتصال الرسمي: ويقصد به الإتصال الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة،

وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي، هذا النوع من الإتصال يتم تحديده من طرف المنظمة وهي التي تضع خطواته وقنواته ومضمونه، ويسير وفق أساليب وإجراءات رسمية محددة ومعروفة، وغالبا ما يكون موثوقا وتتدفق المعلومات فيه بما يتماشى والتنظيم الرسمي والسلطات والتخصصات والوظائف والأدوار، فالإتصالات الرسمية تتأسس على التنظيم الرسمي للمنظمات وما يفرضه من قواعد ومعايير للسلوك في إطار الهيكل التنظيمي والوظيفي للمنظمة وبالتالي فإن نظام الإتصالات الرسمية نظام تخضع فيه الإتصالات لقواعد وإجراءات محددة رسميا ومثبتة وبصورة مكتوبة، وفيه تتدفق البيانات في المنظمة بما يتماشى والتوزيع الرسمي للسلطات والإختصاصات الوظيفية، وتتصف الإتصالات الرسمية في المنظمة عادة بأنها:

[1] بوعطيط جلال الدين: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، دراسة مقدمة لنيل شهادة ماجيستر في علم النفس عمل وتنظيم السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، ص 39.

[2] بلقاسم مزيوة: مرجع سابق، ص 77.

1- قانونية.

2- مكتوبة.

3- تتعلق بالعمل مباشرة.

4- تتم داخل التنظيم وتتعلق به.

5- ملزمة للأطراف ذات العلاقة.

وتؤثر الإتصالات الرسمية بالدرجة التي تكون فيها مقبولة لدى العاملين، ووجود هذا القبول أو عدمه يرتب بمجموعة من العوامل أو الإعتبارات السائدة في المنظمة كالتفاهم والولاء والشعور بالإنتماء وعدم التقبل والرضا والمعارضة، بالإضافة إلى حجم المنظمة والإتجاه نحو العمليات التخصصية، ما يزيد الحاجة إلى إعتماد الإتصالات الرسمية المخططة والمنظمة بما يكفي لتقريب الوحدات والمستويات التنظيمية.

وحتى تؤدي الإتصالات الرسمية وظيفتها على أكمل وجه وبشكل فعال لابد أن تكون قنواتها ووسائلها والقواعد المنظمة لها واضحة ومعروفة لدى جميع العاملين بالمنظمة، ولابد لها بأن تتسم بالفعالية والسرعة المطلوبة في نقل وتبادل المعلومات المستخدمة في أداء الأنشطة، وعلى ذوي المناصب والأدوار التي تعتبر مراكز للإتصال، إدراك أهمية أدوارهم في نقل المعلومات والتعليمات والمطالب، وأخذ التدابير اللازمة لعدم تعطل الإتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة، لأن الإتصالات الرسمية تتم من خلال خطوات السلطة الرسمية وأبعادها، وتأخذ الإتصالات الرسمية في المنظمة عدة اتجاهات رئيسية هي:

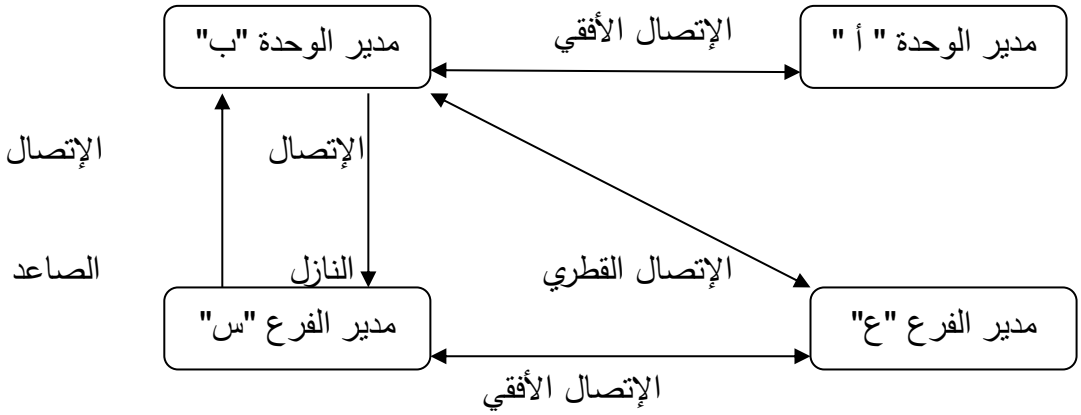
الإتصالات العمودية: وتتضمن الإتصال النازل من أعلى الهيكل التنظيمي إلى قاعدته، والإتصال الصاعد من قاعدة الهيكل إلى قمته.

الإتصالات الأفقية: وتكون بين الأفراد في نفس المستويات التنظيمية أوبين الوحدات التنظيمية في نفس المستوى.

الإتصالات القطرية: وهي الإتصالات التي تتم بين الأفراد بغض النظر عن مراكزهم ووحداتهم التنظيمية.

وهذه الاتجاهات ضرورية للعملية الإتصالية ولا غنى عنها في أي منظمة تسعى للبقاء والنجاح والنمو والتقدم، ويمكن تلخيصها في الشكل الآتي[1]:

الشكل رقم (2): اتجاهات الإتصال الرسمي في المنظمة



أ- **الإتصالات العمودية:** وتأخذ أحد الشكلين التاليين:

- **الإتصالات النازلة: (**من الأعلى إلى الأسفل**):** تسير من مستوى تنظيمي أعلى إلى مستوى تنظيمي أدنى أي من الرئيس إلى مرؤوسيه، ويهدف هذا النوع من الإتصال إلى إيصال التعليمات والسياسات والإجرءات المرتبطة بالعمل إلى مختلف الفئات العمالية، وتتناسب فيه المعلومات من سلطة أعلى إلى سلطة أدنى عبر المستويات التنظيمية حتى تصل إلى المستويات الدنيا من الهيكل التنظيمي، وهي أكثر أنواع الإتصالات شيوعا

[1] بلقاسم مزيوة: المرجع السابق، ص 79.

وترتبط إرتباطا وثيقا الهيراريكية التنظيمية، وهذا الإرتباط بمفهوم السلطة في التنظيم إذ أن مهمة الإدارة العليا هي صناعة القرارات وتمريرها إلى مستويات أخرى ويتخذ هذا النمط من الإتصال عدة صور وصيغ من بينها:[1]

- توجيهات وتعليمات بشأن العمل: تتضمن معلومات عن مهمات محددة لكيفية إنجاز العمل.

- المعلومات الخاصة بترشيد وتفسير العمل: وتتضمن معلومات حول مبررات وأهداف العمل وعلاقة عمل كل فرد بالمنظمة.

- الإجراءات والممارسات التنظيمية: وتضممن القرارات واللوائح التي تهدف الى تنظيم العمل داخل المنظمة.

- المعلومات ذات الطابع الإيديولوجي لخلق الإحساس بالمسؤولية وتشجيع الإلتزام بالأهداف لدى المرؤوسين.[2]

- **الإتصال الصاعد:** (من الأسفل إلى الأعلى):وتتمثل هذه الإتصالات في المعلومات التي ينقلها العاملون في المستويات الأمامية (الدنيا) إلى الإدارات في المستويات العليا، وذلك لتوضيح أفكارهم ومشاكلهم بشكل يتيح لهذه القيادات اتخاذ القرارات والتوجيهات المناسبة، إذ لا يمكن أن تأتي التوجيهات العليا دون التعرف على وجهات نظر العاملين في مختلف المستويات الإدارية، فالإتصالات الصاعدة هي اتصالات تنساب فيها المعلومات من قاعدة الهيكل التنظيمي إلى أعلاه، أي من المرؤوسين إلى الرؤساء وذلك عبر المستويات الإدارية للمنظمة من سلطة دنيا إلى سلطة أعلى حتى تصل إلى الإدارة العليا ويهدف هذا النوع من الإتصال إلى إيصال المعلومات من المرؤوسين إلى رؤسائهم.

وتعتبر الإتصالات الصاعدة بمثابة سيل الإدارة للتأكد من أن المعلومات المطلوبة قد تم إيصالها للعاملين، وقد تم فهمها وإستعابها وكذا نجاحها في تحريك السلوك نحوالإتجاه المرغوب فيه، وقد أكد كل من

[1] بوعطيط جلال الدين: المرجع السابق، ص 49.

[2] بوعطيط جلال الدين: المرجع السابق، ص 49.

شيستر بيرفارد وماري باركر فولين على أهمية الإتصال الصاعد، وأن القيادة تتمثل في راغبة المستويات الدنيا في قبول التعليمات الصادرة إليهم طوعيا وعن قناعة، أكثر منه بسبب سلطة الرؤساء في إصدار القرارات اللازمة للمستويات التنفيذية أو خشية غضبهم، وهو أمر يجعل سير إتجاه السلطة من أسفل إلى أعلى وليس من أعلى إلى أسفل.[1]

ب- الإتصالات الأفقية: هي تلك الإتصالات العرضية التي تتم بين الأفراد في المنظمة، والذين يشغلون نفس المراكز ومناصب العمل أوبين الوحدات الإدارية في نفس المستوى التنظيمي، أي بين سلطة إدارية أوبين سلطة إدارية أخرى في نفس الدرجة، لا تقتصر على العلاقات الداخلية للمنظمة بل قد تتعدى الإتصالات الأفقية ذلك لتكون بين منظمة ومنظمة أخرى، وهذا النوع من الإتصال ضروري للتنسيق بين العاملين والأنظمة الفرعية في المنظمة، وتتخذ الإتصالات الأفقية في المنظمة عدة صور وأشكال من بينها:

- تعليمات وتوجيهات مكملة لكيفية وطرائق إنجاز العمل.
- إستفسارات حول سبل التنسيق بين مختلف الأنشطة في المنظمة.
- تقارير حول إنجاز الأنشطة المسندة لمختلف الوحدات.

ج: الإتصالات القطرية: وهي الإتصالات التي تتم بين الأفراد بغض النظر عن مراكزهم ووحداتهم التنظيمية (بين مستويين مختلفين لا تربطهما علاقة رئيس ومرؤوس)،أي أن هذا الإتصال يتم بين أفراد في مستويات تنظيمية مختلفة، لزيادة سرعة وصول المعلومات وتحسين الفهم وتنسيق الجهود، لإنجاز الأهداف بسرعة وأقل جهد ممكن ودون المرور عبر المستويات الإدارية المختلفة وما فيها من بيروقرطية، ويكون هذا الإتصال مائلا أي ليس عموديا وليس أفقيا، فكل الفاعلين الإجتماعيين يسعون إلى بذل جهد وعمل كل ما من شأنه المساهمة

[1] بلقاسم مزيوة: المرجع السابق، ص81-82

في إنجاز العمل بكفاءة وفعالية، ما يحتم تخصيص جزء كبير من إتصالاتهم لتتم مع أفراد من وحدات ومستويات تنظيمية مختلفة عن وحداتهم ومستوياتهم.[1]

فالإتصالات القطرية هي إتصالات مفتوحة في كل الإتجاهات ومباشرة بين أفراد الوحدات والمستويات التنظيمية بغض النظر عن المراكز والأدوار التي يؤدونها، فمثلا تستطيع المنظمة تجنب سير الرسالة والمعلومات عبر سلسلة الأوامر إلى الأعلى لتصل إلى مستوى تنظيمي أعلى أو أكثر، ثم تتخذ مسارا أفقيا وبعدها تسير عبر سلسلة من الأوامر الصادرة من أعلى إلى أسفل الهيكل التنظيمي حتى تصل وحدة أو المستوى المعني، ما يساهم في تقليل الوقت والجهد وتكلفة نقل ونشر الرسالة، من خلال إرسال هذه الرسالة مباشرة إلى الفرد أو الوحدة المعنية مهما كان مستواها التنظيمي.

2- الإتصال الغير الرسمي: وهو الإتصال الذي يحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للإتصال، ويتم بطريقة تلقائية بين الجماعات سواء داخل المنظمة أو خارجها ويعتمد على قوة العلاقات الشخصية التي تربط بين أجزاء التنظيم وأعضائه، ولا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين رسمية وهيكل متفق عليه كما هو الحال في الإتصال الرسمي.

فالإتصال الغير الرسمي دائم الحركة والتجدد والتغير ويتم عبر خطوط تنتشر في إتجاهات متعددة ومختلفة دون أن تحدد الإدارة موضوعه أو طريقته أو تملك القدرة على السيطرة عليه سيطرة تامة، فإذ حاولت منعه في مكان ظهر في مكان اخر نظرا لإرتباطه بالطبيعة البشرية والبيئة الإنسانية، ويتعذر كبته تماما. وتتم الإتصالات الغير رسمية بطريقة غير مقننة من خلال قنوات خارجة عن القنوات الرسمية المحددة للإتصال ويبين مستويات تنظيمية مختلفة متخطية خطوط السلطة الرسمية، ويمكن لهذا النوع من الإتصالات تغطية القصور الناخم عن الإتصال الرسمي أثناء الحصول على المعلومات وتبادلها لأداء الأنشطة المسندة للأفراد

[1] بلقاسم مزيوة: المرجع السابق، ص 85،86.

حيث يكون اللجوء إلى مثل هذه الإتصالات للتمكن من التأثير في جميع الجوانب بالصورة التي لا يمكن تحقيقها عن طريق الإتصال الرسمي، لأن المكانة أو الدور لا يسمح بذلك، وبالتالي يلجأ الأفراد إلى تنمية أشكالها من العلاقات الإجتماعية الشخصية مع أفراد في وظائف هامة وأساسية، لتزويدهم بالمعلومات والإتجاهات التي تساعدهم على تنفيذ الأنشطة المسندة إليهم وتوفير الوقت[1]، ويعتقد "دالتون Dalton" أن قنوات الإتصال الغير الرسمي تبدأ في الإنتعاش عندما تختفي المعلومات من خلال القنوات الرسمية، أو تكون المعلومات الهابطة والصاعدة غامضة وغير واضحة بما يفسح المجال للإشاعات داخل التنظيم. وإذ كانت معظم الإتصالات الرسمية تدور حول واجبات العمل وما يتصل به، فإن أهمية الإتصالات غير الرسمية كما أثبتته مدرسة العلاقات الإنسانية تساهم في إشباع الحاجات الإجتماعية للعاملين، إذ من خلالها تتطور علاقات الصداقة بين الأفراد بما يؤدي بدوره إلى تنمية مشاعر إيجابية مصدرها الإنتماء إلى جامعة العمل، ولا يخفي ما لهذه المشاعر من أثار إيجابية على معدل التغيب والإستقالة في المنظمة.

وقد حظيت الإتصالات غير الرسمية في المنظمة بين معارض ومؤيد، حيث يرى أنصار المدرسة التقليدية في الإدارة أن العلاقات الرسمية والإتصالات الرسمية وحدها الكفيلة بتحقيق أهداف المنظمة، ولا يعترفون بالإتصال في غير هذا المسار، إلا بالقدر الذي يخدم الإدارة في التعرف على نتائج تنفيذ الأوامر والقرارات التي تصدر عنهم، ويرى الكثيرون من رجال الإدارة أن إلتزام التسلسل الرئاسي في إنسياب المعلومات وإنتقالها يحقق فائدتين أولهما المحافظة على سرية رسائل معينة، والفائدة الثانية هي العمل على زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها، وركز أنصار المدرسة التقليدية على النواحي الضارة في الإتصال غير الرسمي، حتى أصبح الإتصال غير الرسمي في حد ذاته مقترنا بالمساوئ والمشكلات والجوانب السيئة في حياة المنظمة، وتركزت جهود الكثير من الإداريين القدامى على تتبع مساراته ومحاولة القضاء على مصادره.[2]

[1] بلقاسم مزيوة: المرجع السابق، ص 86 87.

[2] بلقاسم مزيوة: المرجع السابق، ص 88.

ثالثا: مراحل تطور المؤسسة الإقتصادية الجزائرية:

– **مرحلة التسيير الذاتي:** بعد حصول الجزائر على الإستقلال وصدور الدستور 1962/12/31 وقد وصل عدد المؤسسات الصناعية في الجزائر المستقلة ما بين 345 و413 مؤسسة كانت تحت تصرف قطاع المسير ذاتيا حيث كانت أغلبية هذه المؤسسات تتميز بصغر حجمها 5% منها فقط توظف أكثر من 100 عامل، ولم يكن قطاع التسيير الذاتي مسيطرا إلا على 6.5% من اليد العاملة عملت الدولة في نهاية الستينات على إفراغ التسيير الذاتي من محتواه الحقيقي وذلك عن طريق تحضير أدوات تمويل ونموذج التنمية المعتمد ووضع ميكانيزمات وأدوات التسيير المركزي باعتماد نمط التسيير السوفياتي وقد تم تحويل المؤسسات المسيرة ذاتيا إلى شركات وطنية تؤدي وظائفها الاساسية كالإنتاج التوزيع والتسويق... وأصبح العمال موظفين تابعين لها، مما أثر بشكل كبير على الإتصال التنظيمي داخل هذه المؤسسات الكبرى، ومع بداية سنة 1965 تأسست بعض الشركات الوطنية،تميزت هذه الفترة بالتركيز على السياسة الصناعية وهيمن المعطى الإيديولوجي والأهداف الإجتماعية على الحياة الإقتصادية وأدى العمل المتزايد إلى إمتداده خارج الأوقات الرسمية، وهذا ما أدى إلى الإحتكاك المفرط بين العمال فيما بينهم ومع مسؤوليهم المباشرين ويمكن القول انه في هذه المرحلة التسييرية برزت ثنائية اللغة داخل بيئة العمل متمثلة في الوثائق والإعلانات ومعظم أنماط الإتصال الرسمية وغير الرسمية، فمعظم المدراء في تلك الفترة يستخدمون اللغة الفرنسية[1] للتعامل مع العمال، الذين كان أغلبيتهم من الأرياف ولا يحسنون حتى العربية الفصحى مثال ذلك منطقة الأوراس والقبائل وحتى بعض المناطق الغربية وفي أقصى الصحراء كل هذه المؤشرات إنعكست على عملية الإتصال المباشر والغير مباشر، وبالتالي ظهور الصراع والتنازعات حول سير العمل بسبب إزدواجية اللغة ومن ثم عدم تحقيق الأهداف المرجوة.

[1] غول فرحات: الوجيز في إقتصاد المؤسسة، ط1، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، القبة، الجزائر، 2008، ص 09 ص11.

- **مرحلة التسيير الإشتراكي:** تميزت هذه الفترة بإتصال مرن في نفس المستوى التنظيمي، أي ما يصطلح عليه بالإتصال الأفقي، مع غزارة في الإتصال النازل وغياب شبه كلي للإتصال الصاعد الفعال.

ولقد كان من أهداف هذا النمط من التسيير، خلق التنسيق والتوافق بين مصالح الأطراف الفاعلة في الشركة، والتقليل ما أمكن من التناقضات الموجودة. إلا أن التطبيق الميداني أتى بالكثير من النتائج غير المشجعة منها:

1- سيطرة الجهاز المركزي على عملية إتخاذ القرارات.

2- عدم التحديد الدقيق لوظائف الأطراف المعنية بإتخاذ القرارات

3- جمود وعدم مرونة العلاقات.

4- ظهور تصارع شبه دائم بين الإدارة ومجلس العمال.

5- طبيعة ونوعية بعض الأمور المتعلقة بالتسيير اليومي للشركة، يتطلب نوعا من التخصص والإحتراف مما يجعل من الأفضل عدم طرحها للمناقشات العامة أو للتصويت عليها من طرف العمال.

6- تفشي مظاهر التذمر وعدم الرضى لدى العاملين.

7- الحجم الكبير للشركات مما يجعلها صعبة التسيير وقيام الشركات بوظائف سياسية واجتماعية.[1]

- **إعادة هيكلة المؤسسات وإستقلاليتها:** إن الحجم العملاق الذي وصلته كثير من المؤسسات الوطنية سواء من حيث الأهمية الإقتصادية أو عدد المستخدمين أو مقدار السلطة التنظيمية التي تتمتع به هذه المؤسسات قد طرح بإلحاح ضرورة إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية...وقد كان الهدف الأساسي لبرنامج إعادة

[1] علي زكار ونصر الدين بوشيشة: الديناميكيات الإجتماعية للعمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، ط1، مؤسسة كنوز الحكمة، الأبيار، الجزائر، 2013، ص 62.

الهيكلة يتمثل في تقسيم الشركات الوطنية العملاقة إلى عدة مؤسسات صغيرة يسهل تسييرها ومراقبة نشاطها المالي، ويمكن حصر أهداف عملية الهيكلة في النقاط التالية:

- تحسين شروط تسيير الإقتصاد وضمان التطبيق الفعلي للمبادئ اللامركزية.
- تدعيم فعاليات المؤسسات العمومية بالتحكم الأفضل في الإنتاج عن طريق إستعمال عقلاني للكفاءات والموارد المادية.
- ديمقراطية تسيير المؤسسات وتنظيم الأطر المناسبة للتشاور ومشاركة العمال.
- إثراء طريقة مشاركة العمال في تسيير الشؤون التي تفيدهم من أجل تحقيق هدف مزدوج وهو الحرص على الفعالية وزيادتها وتوسيع مجالات الإعداد الديمقراطي في المؤسسة.
- توفير شروط موضوعية ترتبط أساسا بنوعية العلاقات السائدة في المؤسسة، وذلك من خلال برنامج إعلامي يشمل مختلف المستويات التنظيمية وتنشيط القنوات الرسمية للإتصال بين مختلف مستويات الإشراف من جهة وبين هذه المؤسسات والقاعدة من جهة أخرى.[1]

– **مرحلة الخوصصة:** في ظل هذه التغيرات الكبرى في البنية التنظيمية للمؤسسة العمومية الإقتصادية الجزائرية، أصبح ضرورة تبني المبادئ العقلانية حجر الزاوية في الخطابات الرسمية للدولة، وحتى المسيرين، وتجلى ذلك في عمليات التوظيف الذي يخضع لحسابات إقتصادية مبنية على أساس ما يتطلبه المنصب من تكلفة وما يحققه من عائد، وفي تحديد الأجور والعلاوات والمكافآت التي أصبحت مرهونة بالحالة المالية والإنتاجية للمؤسسة، ونلاحظ في هذه المرحلة التسييرية ان عملية الإتصال أخذت منحنى جديدا، من خلال التطورات التي حدثت على مستوى الداخلي والخارجي لأن مختلف الوظائف تحتاج إلى من يشغلها ويكون ذو مستوى عالي خصوصا إتقان اللغتين الفرنسية والإنجليزية لتسهيل عملية التواصل بين الإدارة والأفراد في

[1] علي زكار ونصر الدين بوشيشة: المرجع السابق، ص 70.

مختلف المستويات التنظيمية، فوسائل الإنتاج التي أوتى بها من دول غربية تحتاج إلى موارد بشرية كقوة وحتى عمليات التسيير الإداري تحتاج إلى مشرفين ومدراء يتمتعون بإتقان اللغة وفن التواصل والتفاعل من خلال وسائل الإتصال الحديثة ومونتها قصد تحقيق أهداف المنظمة من جهة وأهداف العاملين من جهة أخرى.[1]

خاتمة الفصل:

يمكننا القول مما سبق أن الازدواجية اللغوية في المجتمع الجزائري أصبحت أمرا معقدا وخاصة في ظل الصراع الخفي بين أصحاب اللغات الموجودة، ويعد مشكلا يصعب حله، لم يفصل فيه بعد من قبل الباحثين وذلك لاختلاف الترجمة، وهذا لا يعني أننا ضد اللغات الأجنبية باعتبارها ضرورة يستدعيها الانفتاح على الثقافات الأخرى، بلا ندعو إلى تعلم اللغات الأجنبية باعتبارها قناة للاتصال مع العالم الخارجي وثراء لغويا مطلوبا في مجتمعات العصرية.

إن المنظمة كوحدة اجتماعية منظمة نقام كوحدة مقصودة تسعى إلى فضاء تنظيمي ينظم المعملات بين الأفراد، ولكي تحقق المنظمة الأهداف المسطرة من طرف الفاعلين في محطيها يجب أن تتوفر جملة من الشروط تتعلق ببيئتها الداخلية والخارجية باعتبارها نصق مفتوح، وإن من بين الأمور التي يجب على المؤسسة إهمالها والعناية بها لأنها تمثل العصب الحيوي للمؤسسة الا وهو الاتصال التنظيمي الذي يعد الشريان النابض في المنظمات إذا تكنت من الحفاظ على فاعليته.

[1] علي زكار ونصر الدين بوشيشة: المرجع نفسه، ص 74.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولا: مجالات الدراسة

ثانيا: المنهج المستخدم

ثالثا: أدوات جمع البيانات

رابعا: أساليب التحليل

خامسا: خصائص العينة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يمثل الجانب الميداني لأي دراسة ثمرة جهود الباحث للتأكيد ما تم تحصيله نظريا إضافة إلى التأكد منه على مستوى عينة الدراسة، وهناك علاقة وطيدة بين موضوع البحث ومنهجه إذ أن طبيعة الموضوع تحد إلى حد كبير للمنهج المناسب له ثم تحديد العينة، ون ثم أدوات جمع البيانات والحقائق حول موضوع الدراسة ثم خصائص العينة.

أولا: مجالات الدراسة:

I. المجال الجغرافي:

تم إنشاء مديرية خطوط الغاز " إنريكوماتي " GEM Enricomatti سابقا (TRENSMED) في 03 ديسمبر 1996 وبموجب مرسوم رئاسي بتاريخ 14 نوفمبر 1999 تم تسمية خطوط أنابيب الغاز باسم الصناعي والسياسي إنريكوماتي المؤيد القوي للثورة الجزائرية مؤسس وأول رئيس مدير عام لها لشركة إيني الإيطالية، تقع في عقلة أحمد شرق مدينة بئر العاتر وتبعد عن المدينة 20 كلم ويحدها من الشرق تونس ومن الغرب بئر العاتر ومن الشمال واد الصفصاف. تتمثل المهمة الأساسية بمديرية GEM في نقل الغاز الطبيعي من المركز الوطني لتوزيع الغازي بحاسي الرمل CNDG إلى نهاية وصوله بواد الصفصاف من توزيعه إلى العملاء الأجانب للسونطراك من خلال شبكات النقل عبر الأنابيب التونسية TTPG والإيطالية TMPC أيضا تزود أنابيب على طول طريق كل سكان البلديات المحتارة بالغاز الطبيعي وكل محطات الطاقة بالولاية. تقوم إدارة أنابيب الغاز Enricomatti بالمهام الأساسية التالية:

- ضمان تحقيق نقل وقياس الغاز، المعينة للمديرية في ظل أفضل ظروف التشغيل والتكاليف والأمن.
- قياس كميات الغاز الطبيعي التي يتم تسليمها للعملاء الاجانب من قبل إدارة خطوط إنريكوماتي.
- حماية البيئة.

- الحفاظ على مرافق الفرع في حالة عمل جيدة.
- تخطيط وتنسيق ومراقبة جميع الأنشطة الوظيفية للمديرية.
- وضع الخطط والميزانيات اللازمة لأنشطة المديرية والتأكد من إنجازها.
- ضمان الإدارة والمحاسبة الإدارية للمديرية.

II. المجال الزمني:

انطلقت الدراسة بداية شهر أفريل سنة 2019 بعد موافقة الهيئات العلمية والبيداغوجية على عنوان موضع الدراسة وبداية جمع المراجع المعتمدة في إعداد الإطار التصوري، وكذا إعداد الإطار النظري للدراسة، كانت الدراسة الميدانية التي مرت بالمراحل الزمنية الآتية:

المرحلة الاستطلاعية: في 7 أفريل 2019 وبعد انتهائنا من هذه المرحلة قمنا بتطبيق الإستمارة التجريبية على 10 مفردة من العاملين بالمؤسسة ميدان الدراسة، وقد إمتدت هذه المرحلة من 28 أفريل إلى غاية 29 -2019 ومن خلال تجريب الاستمارة قمنا بتعديل ما يمكن تعديله من الأسئلة وبالتالي صياغة الإستمارة في شكلها النهائي.

وفي المرحلة الأخيرة من الدراسة الميدانية قمنا بتطبيق الإستمارة في صيغتها النهائية للحصول على البيانات والمعلومات التي من خلالها يمكن الإجابة على التساؤلات التي أثارتها الدراسة وقد إمتدت هذه المرحلة من 8 ماي إلى غاية 12 ماي 2019.

III. المجال البشري للدراسة:

بما أن الدراسة الراهنة تهدف إلى محاولة كشف ومعرفة إزدواجية اللغة وانعكاساتها على الإتصال التنظيمي في المؤسسة الإقتصادية لمديرية خطوط أنابيب الغاز، فإنه من الطبيعي أن يعتمد الباحث في جمع البيانات والمعلومات على جميع فئات العمل، محاولا الإحاطة بكل هذه الفئات في مختلف المستويات التنظيمية

للمؤسسة وبما أن عدد العاملين في المؤسسة مديرية خطوط أنابيب الغاز إنريكوماتي (سونطراك) ببئر العاتر يقدر ب 269 عامل موزعين على مختلف الأقسام (الإطارات، أعوان التحكم، أعوان التنفيذ) فقد تم اختيار العينة على أساس معايير منهجية اعتمد الباحث على عينة طبقية قدرت ب 20 % من مجموع العاملين بالمؤسسة ميدان الدراسة وبذلك قدر عدد مفردات العينة ب 54 عاملا.

كيفية اختيار العينة:

بعد تحديد وتصنيف مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات إلى فئات اجتماعية ومعرفة حجم كل فئة من فئات المجتمع الأصلي للدراسة ثم حساب حجم العينة الممثلة لكل فئة من فئات هذا المجتمع كما موضح في الجدول رقم (1) وبعد ذلك تم اختيار مفردات كل فئة بطريقة عشوائية وفقا لما يخدم الموضوع والأهداف التي سعت الدراسة لتحقيقها.

الجدول رقم (1) حجم العينة المختارة

الطبقات	حجم الفئة في المجتمع الأصلي	حجم الفئة في العينة 20%
الإطارات	133	27
أعوان التحكم	114	23
أعوان التنفيذ	22	4
المجموع	269	54

طريقة حساب العينة: وقد تم إختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية وذلك كالآتي:

- ترتيب وتنظيم مفردات مجتمع الدراسة في قوائم اسمية لكل طبقة من طبقات المجتمع الأصلي للدراسة.

حساب فترة السحب لكل طبقة من طبقات المجتمع الأصلي وكالآتي:

$$K1 = \frac{N1}{n1} = \frac{133}{27} \approx 05$$

$$K2 = \frac{N2}{n2} = \frac{114}{23} \approx 05$$

$$K3 = \frac{N3}{n3} = \frac{22}{4} \approx 05$$

بعد حساب فترة السحب لكل طبقة نقوم بسحب المفردة الأولى من كل طبقة بطريقة عشوائية على أن تكون من بين المفردات الأقل من فترة السحب نقوم بسحب بقية مفردات كل طبقة بإضافة فترة السحب في كل مرة إلى أن يتم إكتمال العينة في الطبقة.

عينات الدراسة: تعرف العينة بأنها جزء من مفردات المجتمع المدروس ولها نفس خصائص هذا المجتمع ويجب أن تكون ممثلة تمثيلا جيدا للمجتمع حتى نحصل على نتائج ذات مصداقية يمكن تعميمها على جميع مفردات المجتمع المدروس. وذلك لإختيار عينة عشوائية تطبق عليها أدوات جمع البيانات وتكون مجتمع الدراسة.

ثانيا: المنهج المستخدم:

إن مناهج البحث العلمي يحددها أساس موضوع الدراسة والهدف منها أن هذه الدراسة تنتمي إلى الدراسات الوصفية الأمر الذي يفرض علينا إستخدام المنهج الوصفي الأساسي حيث يعرف على أنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي للوصول إلى أغراض محددة لوضعية إجتماعية معينة أو هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع المعلومات مقننة عن مشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة فهذا المنهج يهدف أساسا إلى تحديد الوضع الحالي للظاهرة ومن يعمل على وصفها ويحتاج في تكميمه للبيانات إلى مساعدة الطريقة الإحصائية التي تمكننا إلى ضبط النتائج ما يرفع من مصداقية البحث.

وإنطلاقا من موضوع دراستنا والمتمثل في محاولة الوقوف على إنعكاس الإزدواجية اللغوية على الإتصال التنظيمي في المؤسسة وهل عملت هذه الإزدواجية على الحد من فعاليته والتعطيل في تحقيق أهدافه وتقتضي مؤشرات هذه الدراسة أن الدراسات الوصفية التي تسعى إلى دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها كيفاً وكماً، فالتغيير الكيفي يبين لنا خصائص الظاهرة موضوع الدراسة، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة وحجمها. وعليه فالهدف من إستعمال الدراسات الوصفية هو التطرق إلى تفاصيل وأجزاء الموضوع من خلال تخصيص الجانب النظري لكل ما يتعلق بإزدواجية اللغة، وكذلك التطرق إلى ما يخص بالإتصال التنظيمي في المجتمع الجزائري عامة والمؤسسة الإقتصادية خاصة، بنقل هذه الدراسة من مستواها التجريدي إلى مستوى الواقع الملحوظ.

ثالثا: أدوات جمع البيانات:

إن إستعمال منهج معين في أي بحث يتطلب من الإستغاثة بأدوات ووسائل مساعدة ومناسبة تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة والتي يستطيع بواسطتها معرفة واقع وميدان الدراسة، وذلك لإرتباط النتائج التي تتوصل إليها البحوث العلمية إرتباطا وثيقا بالمنهج المستخدم والأدوات المعتمدة في جميع البيانات، ومادامت مصادر البيانات متعدد فقد يلجأ الباحث إلى إستخدام أدوات تسمح له بالحصول على البيانات اللازمة من مختلف المصادر، وذلك حسب كل ما تقتضيه كل دراسة.

وفي الدراسة الراهنة إستخدمنا الأدوات المنهجية التالية:

I. الملاحظة:

هي وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في إكتسابه لخبراته ومعلوماته فنجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أونسمع عنه، ولكن الباحث حين يلاحظ فإنه يتبع منهجا معينا ويجعل من ملاحظته أساسا لمعرفة واعية أوفهم دقيق لظاهرة معينة. ومن أهم المؤسسات الرسمية التي عايشت وضعية التعددية اللغوية وهي المؤسسة

الإقتصادية الجزائرية المتمثلة في مؤسسة مديرية خطوط أنابيب الغاز أنريكوماتي (سونطراك). فبمجرد القيام بدراسة إستطلاعية لمحيط المؤسسة نلاحظ إزدواجية لغة الإتصال في الوسط الإداري، والتي تتسم في شكل ملقصات مطبوعة إما باللغة العربية أوالفرنسية، وهي عبارة عن توجيهات وتعليمات وتوضيحات موجهة إلى الفاعلين في المديرية، أما التعبير الشفهي فقد إعتمد على العامية العربية ممزوج بالألفاظ اللغة الفرنسية.

II. المقابلة:

هي إستفتاء شفوي يعطي المبحوث من خلالها إجابات ومعلومات شفوية ويقوم الباحث بكتابة هذه الإستنتاجات أو تسجيلها.

1- وقد كانت أول مقابلتنا بمدير الموارد البشرية الذي أكد التعدد اللغوي بين العربية والفرنسية مع إستعمال أبرز للغة الفرنسية سواء بالمعاملات الورقية أو الشفهية، وعند إستفساري عن سبب طغيان اللغة الفرنسية أكد المتحدث بأن كل التوجيهات التي تأتي من (الجزائر) باللغة الفرنسية وترجمتها إذا إستدعت الضرورة كما أن المعاملة مع مدير المؤسسة تتم باللغة الفرنسية

2- وقابلنا بعض الإداريين من إطارات وأعوان التحكم وأعوان تنفيذ بغرض الحصول على بعض البيانات والإستفسارات وتوزيع العمال والمشرفين على مختلف المستويات التنظيمية للمؤسسة.

3- مقابلة بعض العمال وذلك لشرح الغرض من البحث والإستفسار عن طبيعة التعدد اللغوي بين العربية والفرنسية واللغة السائدة بالمؤسسة والظروف التي يعملون بها.

III. الإستمارة:

تعد الإستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في جميع البيانات خاصة في العلوم الإجتماعية فهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع الدراسة والتي يتم إعدادها من طرف الباحث وتسلم إلى أشخاص المبحوثين لتسجيل إجاباتهم.

ولقد إعتمدنا في هذه الدراسة على الإستمارة بهدف الحصول على معلومات دقيقة وصريحة، خاصة وأن أفراد العينة يختلفون من حيث المستوى التعليمي ولغة التكوين وقبل أن تصبح إستمارة الدراسة الراهنة في صيغتها النهائية مرت بعدة مراحل أهمها:

- مرحلة الإستمارة الأولية: في هذه المرحلة قمنا بصياغة الإستمارة الأولية والتي أبدى حولها الأستاذ المشرف عدة ملاحظات وتوجيهات شملت الشكل والمضمون، وبعد ذلك تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين بجامعة الشيخ العربي التبسي بتبسة، بهدف إفادتنا ببعض الملاحظات حول مدى صحة مضامين الأسئلة ومحاورها وكفائتها في قياس متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (2): يوضح أسماء المحكمين ورتبتهم العلمية

الأساتذة	الرتبة	التخصص
د. دراوات وحيد	أ-محاضر – أ –	تنظيم وعمل.
د. صولة فيروز	أ-محاضر – أ –	تنمية.
د. مالك محمد	أ-محاضر – ب –	تنمية موارد بشرية.

- مرحلة الإستمارة التجريبية: بعد تحكيم الإستمارة الأولية وإدخال التعديلات المطلوبة كان لزاما علينا التوجه إلى ميدان الدراسة وتطبيق الإستمارة على (10) مفردة من مفردات مجتمع البحث، من أجل تجريبها

والوقوف على مدى فهم المفردات المبحوثة لأسئلتها وكشف عن جوانب النقص فيها، وإضافة ما يجب إضافته من الأسئلة وحذف ما يمكن حذفه وتعديل ما يمكن تعديله.

حيث تم تعديل سؤال رقم (18) من الصيغة: تساهم الإزدواجية اللغوية في قلة الإتصالات بين العاملين؟

دائماً □

غالباً □

أحياناً □

نادراً □

أبداً □

إلى الصيغة: إزدواجية اللغة لها علاقة في قلة الإتصالات بين العاملين ؟:

دائماً □

غالباً □

أحياناً □

نادراً □

أبداً □

السؤال رقم (21) من صيغة: يؤدي الإستخدام المزدوج للغة إلى عدم تكيف فئات العمل فيما بينها؟

دائماً □

غالباً □

أحياناً □

نادراً □

أبداً □

إلى صيغة: الإستعمال اللغوي المزدوج يؤدي إلى عدم تأقلم فئات العمل فيما بينها؟

دائماً □

غالباً □

أحياناً □

نادراً □

أبداً □

- مرحلة الإستمارة في صيغتها النهائية: بعد تجريب الإستمارة وإجراء التعديلات اللازمة إنطلاقا من الصعوبات والغموض الذي واجه المفردات التي تم تجريب الإستمارة عليها في الإجابة على بعض الأسئلة، تمت صياغة الإستمارة في شكلها النهائي وقد شملت 31 سؤالا موزعة على أربعة محاور كالآتي:

- المحور الأول: البيانات الأولية ويحتوي على 106 أسئلة [من01-07]

- المحور الثاني: الإستخدام المزدوج للغة والتبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة ويحتوي على 09 أسئلة [من01-09]

- المحور الثالث: بسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة والتفاعل بين العاملين ويحتوي على 08 أسئلة [من01-08]

- المحور الرابع: الثنائية اللغوية والتقليل من فرص تحقيق الأهداف ويحتوي على 08 أسئلة [من01-08]

IV. الوثائق:

إستخدمت الدراسة مجموعة من الوثائق كمصدر لجمع البيانات خاصة المتعلقة بـ:

1- البيانات المستخدمة في تعريف المؤسسة مجال الدراسة من حيث الموقع وتاريخ النشأة والهياكل والوسائل والتجهيزات.

2- البيانات المتعلقة بأساليب التسيير والهيكل التنظيمي، وكذا البيانات المتعلقة بتقسييم المصالح.

رابعا: أساليب تحليل البيانات:

بعد عملية جمع البيانات والمعطيات بالوسائل والأدوات المذكورة سابقا، ومن أجل تحويلها إلى قضايا لها مدلولاتها المعرفية والعلمية عمدت الدراسة الراهنة في عملية عرض وتحليل البيانات والنتائج المتحصل عليها إلى إستعمال أساليب كمية وأخرى كيفية:

I. الأسلوب الكمي:

بالنسبة لعرض النتائج الميدانية المتحصل عليها وترتيبها وتبويبها في جداول كميا، إستخدمنا بعض الأساليب الإحصائية لعرض هذه البيانات كحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي.

II. الأسلوب الكيفي:

ويعتمد على الجانب الوصفي في التحليل والتعليق على الأرقام والبيانات الإحصائية المتحصل عليها من إستمارة البحث إعتمادا على الجانب النظري للدراسة.

خامسا: خصائص العينة:

تعتبر البيانات الشخصية ذات أهمية بالغة في تحديد خلفيات وأبعاد إجابات أفراد العينة، وقد إخترنا بيانات شخصية نراها ذات أهمية وصلة بموضوع البحث وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، التخصص الوظيفي.

جدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

البدائل / العينة	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	38	%73،1
أنثى	14	%26،9
المجموع	52	%100

تبين لنا من خلال الجدول رقم 03 أن معظم أفراد العينة المبحوثة من فئة الذكور، حيث يمثلون نسبة 73.1% من إجمالي أفراد العينة، يرجع ذلك إلى طبيعة العمل الذي يتطلب إشرافا وحضورا مستمرا، أين لا يستهوي العنصر النسوي أو إلى تفليهن للعمل في مجال التعليم وغيره. ولكن رغم هذا فإن هناك نسبة 46.3% تمثل الإناث يشغلن مناصب إطارات لا تقل أهمية عما يشغله الذكور.

جدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب السن

البدائل / العينة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من05 سنوات	19	%36،5
من 05 إلى 09 سنوات	15	%28،8
من 10 إلى 14 سنوات	10	%19،2
من 15 إلى 19 سنوات	7	%13،5
20 سنة فأكثر	1	%1،9
المجموع	52	100%

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (04) أن أكبر عدد من أفراد العينة المبحوثة هم من الفئة العمرية الممتدة بين أقل من 5 سنوات، حيث يشكلون نسبة 36.5%، ثم الفئة الممتدة بين 05 إلى 09 سنوات بنسبة 8،28 % فيما تأتي الفئة العمرية الممتدة بين 10 إلى 14 سنوات بنسبة تصل إلى 19.2% في المرتبة الثالثة، لتليها الفئة العمرية من 15 إلى 19 سنة بنسبة 13.5% وأخيرا فئة 20 سنة فأكثر بنسبة 1.9%.

إن هذه المعطيات تكشف لنا بوضوح أن النسبة الكبيرة من أفراد العينة، قد ألتحق معظمهم بالمؤسسة منذ مدة زمنية طويلة، مما يعكس الخبرة الكبيرة التي يتمتعون بها، ومن ثم أهليتهم لاحتلال المناصب التي يشغلونها حاليا بالمؤسسة، عكس الفئة من15 إلى 19 سنة التي تشكل النسبة الأقل من إجمالي أفراد العينة والتي يعكس سنها محدودية واضحة في سنوات الخدمة ويدل أيضا على الأهمية التي توليها المؤسسة في تشغيل عمال جدد لضمان إستمراريتها.

جدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

البدائل / العينة	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	01	%1،9
ثانوي	07	%13،5
جامعي	44	%84،6
المجموع	52	%100

يتبين لنا من الجدول أن حاملي الشهادات الجامعية يمثلون أغلبية العينة المبحوثة، حيث يشكلون نسبة 84.6% وهو رقم يدل على أن غالبيتهم يملكون المؤهل العلمي، أهلهم لتولي المناصب الموكلة لهم، ويليهم حاملي الشهادات الثانوي بنسبة 13.5% وحاملي الشهادات المتوسط بنسبة 1.9% ويحسنون القراءة والكتابة.

إن هذه المعطيات تكشف بوضوح أن مجتمع البحث الذي أجرينا دراستنا عليه، قد أولى للمؤهلات العلمية أهمية قصوى في عملية التوظيف وإسناد المسؤوليات.

جدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

البدائل / العينة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	19	%36،5
من 5 إلى 9 سنوات	15	%28،8
من 10 إلى 14	10	%19،2
من 15 إلى 19	7	%13،5
20 سنة فأكثر	1	%1،9
المجموع	52	100%

تعتبر الخبرة المهنية في العمل من أهم المؤشرات على وجود ارتباط وثيق بين الفرد والمؤسسة، كما تدل الخبرة المهنية كذلك على مدى تفاعل الفرد مع زملائه، فكلما زادت الخبرة زاد اندماج الفرد واعتياده على متغيرات العمل.

يتبين لنا من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة قد اشتغلوا أقل من 05 سنوات، حيث شكلت نسبة 36.5% تليها فئتي من 5 إلى 9 سنوات بنسبة 28.8% تليها تلك التي اشتغلت من 10 إلى 14 سنة بنسبة 19.2% وتليها الفئة التي إشتغلت من 15 إلى 19 سنة بنسبة 13.5% وأخيرا تلك التي قضت 20 سنة فأكثر بنسبة ضئيلة 1.9%.

إن هذه الإحصائيات تكشف لنا بوضوح، أن معظم أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة، قد التحقوا حديثا بالمؤسسة، مما يعكس الأهمية التي توليها المؤسسة في تشغيل عمال جدد لضمان إستمراريتها.

جدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب المهنة

البدائل / العينة	التكرار	النسبة المئوية
إطار	26	%50
تحكم	22	%42،3
تنفيذ	4	%7،7
المجموع	52	%100

يتبين لنا من الجدول السابق أن فئة الإطارات تعبر عن غالبية عمال المؤسسة والمقدرة نسبتها بـ 50% من إجمالية إفراد العينة، تليها نسبة 42.3% لأعوان التحكم ونسبة 7.7% لأعوان التنفيذ.

إن معطيات الجدول تكشف لنا بوضوح أن المؤسسة، تتطلب إدارة الأعمال والتحكم فيها أكثر من تنفيذها، ثم إن طبيعة تخصيص الكثير من الأعمال الإدارية تحتم على المؤسسة تخصيص في الإطارات.

جدول رقم (08) توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي.

البدائل / العينة	التكرار	النسبة المئوية
عربية	01	%1،9
فرنسية	23	%44.3
عربية فرنسية	28	%53،8
المجموع	52	%100

يتبين لنا من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة المبحوثة هي عربية فرنسية حيث تشكل نسبتهم 53.8% بينما بلغت نسبة المتخصصون في الفرنسية، تليها نسبة 44.3% فيما كانت نسبة المتخصصون في اللغة العربية 1.9%.

من خلال ما ذكرناه في الجدول أن معظم أفراد العينة يتخصصون بالعربية والفرنسية وهذا راجع إلى أن النظام الغالب في الوثائق الإدارية في المؤسسات بالفرنسية تليها الوثائق بالغة الأم.

خلاصة الفصل:

يعتبر هذا الفصل دليلا لما تم الإعتماد عليه منهجيا حيث تم فيه عرض كل ما تعلق بالإجرائات المنهجية من مجالات الدراسة والمنهج المتبع والأدوات المستخدمة ثم العينة وحجمها ثم أساليب تحليل البيانات وخصائص العينة، ليتم عرض البيانات المتوصل إليها عن طريق الأدوات من عينة الدراسة في الفصل الموالي.

الفصل الرابع: عرض البيانات الميدانية وإستخلاص نتائج الدراسة

تمهيد

أولا: عرض البيانات الميدانية للدراسة

ثانيا: إستخلاص نتائج الدراسة

ثالثا: إستخلاص نتائج الفرضيات في ضوء الدراسة

رابعا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد:

في هذا الفصل نحاول عرض البيانات الميدانية التي تم التوصل إليها عن طريق الأدوات المستخدمة في الدراسة، وإستخلاص نتائجها والرغبة في إستنتاج بعض المؤشرات ومحاولة تحليلها، كل هذا للتوصل إلى مجموعة من النتائج التي تساهم في الإجابة على تساؤلات الدراسة والتي بدورها تساهم في التحقق من فرضيات الدراسة.

أولا: عرض البيانات الميدانية للدراسة:

I. عرض بيانات الفرضية الأولى والتي مفادها: يؤدي الإستخدام المزدوج إلى زيادة فرص التبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة.

الجدول رقم (09) الإستخدام المزدوج والتبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة

الرقم	العبـــــارة	المقياس	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي تربيع K^2	الإتجاه
07	عند القيام بمهامك تصلك المعلومات المتعلقة بعملك بعدة لغات	التكرار	5	6	15	18	8	52	3.35	1،170	12،80	أحيانا
		%	9،6	11،5	28،8	34،6	154	%100				
08	تواجهك مشكلات في أداء مهامك بسبب مخاطبتك بغير اللغة التى تتقنها	التكرار	13	14	15	10	13	52	3،42	1،073	1،07	نادرا
		%	25	26،9	28،8	19،2	25	%100				
09	توثيق المعلومات بلغة واحدة في ظل إزدواجية اللغة تقلل من فعاليتها	التكرار	4	13	13	11	11	52	3.23	1،262	5،30	أحيانا
		%	7،7	25	25	21،2	21،2	%100				
10	أثناء أداء الأنشطة الموكلة إليك تصلك المعلومات المتعلقة بعملك بلغة واحدة	التكرار	27	16	5	4	00	52	1.73	0،931	26،92	دائما
		%	51،9	30،8	9،6	7،7	00	%100				
11	بالإضافة إلى اللغة التي تتقنها لتصلك المعلومات المتعلقة بعملك بلغات أخرى	التكرار	2	7	17	20	6	52	3.4	0،995	22،80	نادرا
		%	3،8	13،5	32،7	38،5	11،5	%100				
12	تقل المعلومات بلغة واحدة في ظل الإستخدام المزدوج للغة يؤدي إلى ظهور مشكلات فهم هذه المعلومات	التكرار	8	10	20	11	3	52	2.83	1،115	14،73	أحيانا
		%	15،4	19،2	38،5	21،2	5،8	%100				
13	يؤدي تبادل المعلومات بالغة التي يتقنها المورد البشري للمؤسسة إلى فهم هذه المعلومات	التكرار	31	14	5	2	00	52	1.58	0،825	39،23	دائما
		%	59،6	26،9	9،6	3،8	00	%100				
14	تؤثر إزدواجية اللغة سلبا على فعالية توثيق المعلومات	التكرار	5	6	16	16	9	52	3.53	1،186	10،88	أحيانا
		%	9،6	11،5	11،5	30،8	30،8	%100				
15	ينعكس التنوع اللغوي سلبا على إستخدام المعلومات في أداء الأنشطة	التكرار	5	6	15	11	15	52	3.48	1،291	8،76	نادرا
		%	9،6	11،5	28،8	21،2	28،8	%100				
	المجمـــــوع								2.55	0.96	15.83	أحيانا

من خلال الجدول رقم (09) والمتضمن العبارات من (15-07) نستنتج من العبارة رقم (07) والتي مفادها "عند القيام بمهامك تصلك المعلومات المتعلقة بعملك بعدة لغات"، إذ أكدت نسبة 34.6% أنه نادرا ما

تصلك المعلومات المتعلقة بالعمل بعدة لغات، في حين أن 28.8% قرروا أنه أحيانا ما تصل المعلومات بعدة لغات عند القيام بمهامك، وتذهب نسبة 15.4% من مفردات العينة المبحوثة أنه أبدا ما تصل المعلومات المتعلقة بالقيام بمهامك، كما بينت نسبة 11.5% من العينة المبحوثة بأن غالبا ما تصل المعلومات المتعلقة بعملك بعدة لغات.

بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين من أفراد العينة بخصوص العبارة رقم (07) سالفة الذكر بـ3.42 وإنحراف معياري قدرت قيمته بـ 1.073 وبالرجوع إلى كاي الجدولية تمثلها قيمة 12.80مقارنة بكاي المحسوبة بقيمة 15.83 نلاحظ أن هذه الأخيرة أكبر من كاي الجدولية وهذا ما يدل على أن العامل بمديرية أنابيب الغاز أحيانا ما تصله المعلومات المتعلقة بالمهام المسندة إليه بعدة لغات.

العبارة رقم (08) والتي مفادها "تواجهك مشكلات في أداء مهامك بسبب مخاطبتك بغير اللغة التي تتقنها"

حيث أفادت نسبة 28.8% من العينة المبحوثة أحيانا ما تواجهك مشكلات في أداء مهامك بسبب مخاطبته بغير اللغة التي تتقنها، فيما أوضحت نسبة 26.9% أنه غالبا ما تواجهك مشكلات في أداء مهامك بسبب مخاطبتك بغير اللغة التي يتقنها، وقد ذهبت نسبة 25% من أفراد العينة المبحوثة إلى أنه دائما ما تواجهك مشكلات في أداء مهامك بسبب مخاطبتك بغير اللغة التي تتقنها، وبنفس النسبة كانت إجابات أفراد عينة المبحوثة بـ أبدا، وبنسبة 19.2% تؤكد أنه نادرا ما تواجهك مشكلات في أداء مهامك بسبب مخاطبتك بغير اللغة التي تتقنها.

وقد قدر المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة بخصوص العبارة رقم (08) سالفة الذكر بـ 3.42% وإنحراف معياري قدر بـ 1.073.

وبالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 1.07 مقارنة بكاي المحسوبة بقيمة 15.83 نلاحظ أنها أكبر من كاي الجدولية، وهذا ما يدل على أن العاملين بمديرية خطوط أنابيب الغاز نادرا ما يواجهون مشكلات في أداء المهام المسندة إليهم بسبب مخاطبتهم بغير اللغة التي يتقنونها.

العبارة رقم (09) والتي مفادها توثيق المعلومات بلغة واحدة في ظل إزدواجية اللغة يقلل من فعاليتها تؤكد أن 25% من مفردات العينة المبحوثة ترى أن توثيق المعلومات بلغة واحدة في ظل إزدواجية اللغة تقلل من فعاليتها وبنفس النسبة قدرت المفردات التي ترى أنه أحيانا ما يقلل توثيق المعلومات بلغة واحدة من فعالية هذه المعلومات، في حين 21.2% تقر بأن توثيق المعلومات بلغة واحدة في ظل إزدواجية اللغة تقلل من فعاليتها. ونفس النسبة فيما يتعلق بالمفردات التي ترى أن توثيق المعلومات بلغة واحدة في ظل إزدواجية اللغة نادرا ما يقلل من فعاليتها، وأخيرا ترى نسبة 7.7% أنه دائما ما يقلل توثيق المعلومات بلغة واحدة في ظل إزدواجية اللغة من فعاليتها.

وقد قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3،23% وإنحراف معياري قدرت قيمته بـ 1.262% وبالعودة إلى قيمة كاي الجدولية المقدرة بـ5.30% يتضح أنها أقل من كاي المحسوبة والمقدرة بـ 15.83 وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تشتت، وهذا ما يوضح أن المعلومات الموثقة بلغة واحدة في ظل إزدواجية اللغة أحيانا ما تقل فعاليتها وهذا يعود إلى نوعية المعلومة الموثقة فإذا كانت المعلومة يقصد بها التوثيق فقط.

فهولا يقلل من فعاليتها بينما إذا كانت هذه المعلومة بغرض نقلها وتوثيقها بطريقة توثق من المعلومة أو يغير من محتواها في هذه الحالة يوقف من فعاليتها على مؤسسة مديرية خطوط أنابيب الغاز.

العبارة رقم (10) أثناء أداء الأنشطة الموكلة إليك تصلك المعلومات المتعلقة بعملك بلغة واحدة من خلال البيانات الإحصائية المتعلقة بهذه العبارة والواردة في الجدول رقم (09) يتضح أن البديل أكثر وزنا، هو دائما أثناء الأنشطة الموكلة إلى العامل تصله المعلومات المتعلقة بعمله بلغة واحدة بنسبة 51.9% يليه البديل

غالبا أثناء الأنشطة الموكلة إلى العامل تصله المعلومة المتعلقة بعمله بلغة واحدة بنسبة 30.8% ثم البديل أحيانا أثناء الأنشطة الموكلة إلى العامل تصله المعلومة المتعلقة بعمله بلغة واحدة بنسبة 9.6% من العينة المبحوثة، نجد البديل الأقل وزنا هونادرا أثناء الأنشطة الموكلة إلى العامل تصله المعلومة المتعلقة بعمله بلغة واحدة.

وقد قدر المتوسط الحسابي فيما يتعلق بهذه العبارة بـ 1.73 وإنحراف معياري قيمته 0.931%، وبالرجوع إلى "كاي" الجدولية المقدرة 26.32 يتضح أنها أكبر من كاي المحسوبة المقدرة بـ15.83% وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تمركزت ومن خلال مضامين العبارة رقم (10) نجد أنه دائما أثناء الأنشطة الموكلة إلى العامل تصله المعلومة المتعلقة بعمله بلغة واحدة وهوما لامسناه من الجانب الميداني حيث أن كل التعليمات التي تصل إلى العاملين من طرف المرؤوسين تكون بلغة واحدة.

في العبارة رقم (11) والتي مفادها بالإضافة إلى اللغة التي تتقنها لتصلك المعلومات المتعلقة بعملك بلغات اخرى حيث ذهبت مفردات العينة المبحوثة بنسبة 38.5% نادرا ما تكون اللغة بالإضافة إلى اللغة التي يتقنها العامل لتصله المعلومات بلغة أخرى حيث ونسبة 32.7% أحيانا بالإضافة إلى اللغة التي يتقنها لتصله المعلومات بلغة أخرى حيث أفادت نسبة 13.5% أنه غالبا ما تصله معلومات بلغة أخرى بالإضافة إلى اللغة التي يتقنها كما بينت نسبة 11.5% أبدا بالإضافة إلى اللغة التي يتقنها العامل لتصله المعلومات بلغة أخرى بينما أوضحت نسبة 38% دائما بالإضافة إلى اللغة التي يتقنها العامل لتصله المعلومات بلغة أخرى.

وبمتوسط حسابي لإجابات المبحوثين بين أفراد العينة بخصوص العبارة رقم(11) سالفة الذكر بنسبة تقدر بـ34% وإنحراف معياري قدرت قيمته بـ0.995.

بالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 22.80% مقارنة لكاي المحسوبة بقيمة 15.83، نلاحظ أن هذه الأخيرة أقل من كاي الجدولية فعموما يدل على أن إجابات المبحوثين تشتت حول الإجابة ونادرا ما تصل

للعامل معلومات متعلقة بعمله بلغة أخرى بالإضافة إلى اللغة التي يتقنها وهنا نجد أن الإدارة تسعى دوما الى ايصال المعلومة باللغة التي يتقنها العامل فوق طاقته ولا تجعل من المعلومة معقدة بطريقة يعجز عن فهمها مما يسهل تطبيق الأوامر الموكلة وبالتالي إنجاز الأعمال في أفضل صورة.

العبارة رقم 12 والتي مفادها "نقل المعلومات بلغة واحدة في ظل الاستخدام المزدوج للغة يؤدي إلى ظهور مشكلات فهم هذه المعلومة "إذا كانت نسبة 38.5% نقل المعلومات بلغة واحدة في ظل الإستخدام المزدوج للغة أحيانا ما يؤدي إلى ظهور مشكلات في فهم هذه المعلومات حيث أن نسبة 21.2% أقرّوا نقل المعلومات بلغة واحدة في ظل الاستخدام المزدوج للغة نادرا ما يؤدي إلى ظهور مشكلات في فهم هذه المعلومات كما بينت 15.4% أن نقل المعلومات بلغة واحدة في ظل الاستخدام المزدوج للغة دائما ما يؤدي إلى ظهور مشكلات في فهم هذه المعلومات.

وقد قدر المتوسط الحسابي بـ 2.83 والانحراف المعياري قدرت قيمته ب 1.115.

وبالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 14.73 مقارنة لكاي المحسوبة بقيمة 15.83 نلاحظ أنها أكبر من كاي الجدولية وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تمركزت حول الإجابة بـ أحيانا ما تنقل المعلومات بلغة واحدة في ظل الإستخدام المزدوج للغة يؤدي إلى ظهور مشكلات فهم هذه المعلومة فإذا كان العامل طبق اللغتين فأحيانا استخدام لغة واحدة توقف من قدرتك المعلومات فلم يفهم ويستوعب العامل محتوى المعلومة باللغة الأولى فيلجأ للثانية وبهذا يكون عند العمال اللذين مستواهم التعليمي مرتفع مما يساعدهم على الاستيعاب الجيد للغتين وتفادي ظهور مشكلات في فهم المعلومات.

العبارة رقم (13) والتي مفادها "يؤدي تبادل المعلومات باللغة التي يتقنها المورد البشري للمؤسسة إلى فهم المعلومات" حيث عبر نسبة 59.6% من العينة المبحوثة انه دائما ما يؤدي تبادل المعلومات باللغة التي يتقنها المورد البشري للمؤسسة إلى فهم هذه المعلومة حيث ذهبت فئة من المبحوثين بنسبة 26.9% أن غالبا

ما يؤدي تبادل المعلومات باللغة التي يتقنها المورد البشري للمؤسسة إلى فهم هذه المعلومة وأقرت عينة أخرى بنسبة 9.6% أحيانا ما يؤدي تبادل المعلومات باللغة التي يتقنها المورد البشري للمؤسسة إلى فهم هذه المعلومات ثم نسبة 3.8% نادرا ما يؤدي تبادل المعلومات باللغة التي يتقنها المورد البشري للمؤسسة إلى فهم هذه المعلومات.

وقد قدر المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين بخصوص العبارة رقم (13) بـ 1.58 وإنحراف معياري قدرت قيمته بـ0.825 وبالرجوع إلى كاي الجدولية والتي تمثلها قيمة 39.3 مقارنة لكاي المحسوبة لقيمة 15.83 نلاحظ أنها أكبر من كاي الجدولية وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تمركزت حول الإجابة بـ دائما وهوما يدل على الإستخدام الدائم باللغة واحدة يؤدي إلى تبادل المعلومات ونقلها في المورد البشري للمؤسسة إلى فهم هذه المعلومات وإتقان العامل للغة وإعطائه الأوامر ونقلها إلى المورد البشري ليحدد من مشكلات اللغة التي يتقنها وهي مشكلات الأفضل في الإستخدام المعلومات ونقلها ويكون خاصة عند العمال اللذين مستواهم التعليمي ضعيف ويتقنون اللغة العربية فقط على غرار اللغة الفرنسية.

العبارة رقم (14) تؤثر إزدواجية اللغة سلبا على فعالية توثيق المعلومات اذ أكدت نسبة 30.8% انه أحيانا ما تؤثر ازدواجية اللغة سلبا على فعالية توثيق المعلومة وبنفس النسبة كانت إجابات أفراد عينة المبحوثين نادرا، وقد ذهبت فئة من أفراد العينة المبحوثة بنسبة 17.3 تأكد أنه أبدا ما تؤثر ازدواجية اللغة سلبا على فعالية توثيق المعلومة كما أفادت نسبة 9.6% إلى أنه أبدا ما تؤثر ازدواجية اللغة سلبا على فعالية توثيق المعلومة وبالمتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين من أفراد العينة بخصوص العبارة رقم (14) تقدر بـ 3.35 وبالإنحراف المعياري قدر بـ 1.18.

وبالرجوع إلى كاي الجدولية 10.88 وهي أقل من كاي المحسوبة 15.83 وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تمركزت حول الإجابة بـ أحيانا وهذا ما يؤكد أن إزدواجية اللغة تؤثر في بعض الأحيان سلبا على

فعالية توثيق المعلومات وهذا يتم في حالة إتقان إحدى اللغتين وهذا يكون عند المورد البشري الذي لا يستعمل أحد اللغتين في حالة إن كان مستواه التعليمي دون جامعي خاصة مع تزايد سنوات الأقدمية والخبرة فهذه المشاكل تغيب فيتعلم العامل كيفية إتقان لغتين حتى وإن كان مستواه التعليمي بسيط.

من خلال العبارة رقم (15) ينعكس التنوع اللغوي سلبا على استخدام المعلومات في آداء الأنشطة أقرت نسبة 28.8% أنه أحيانا ما ينعكس التنوع اللغوي سلبا على استخدام المعلومات في آداء الأنشطة وبنفس النسبة كانت إجابات أفراد عينة المبحوثين أبدا 28.8%، وبنسبة 21.2% نادرا ما ينعكس التنوع اللغوي سلبا على استخدام المعلومات في آداء الأنشطة، فيما أفادت نسبة 11.5% غالبا ما ينعكس التنوع اللغوي سلبا على استخدام المعلومات في آداء الأنشطة، كما أفادت نسبة 9.6% من العينة المبحوثة بأن دائما ما ينعكس التنوع اللغوي سلبا على استخدام المعلومات في آداء الأنشطة.

وقد قدرت قيمة المتوسط الحسابي بخصوص العبارة رقم (15) بـ 3.48% وبالانحراف المعياري الذي قدر بـ1.291 وبالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 8.76 مقارنة بـ كاي المحسوبة بقيمة 15.83 نلاحظ بأنها أكبر من كاي الجدولية وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تمركزت حول الإجابة نادرا ما ينعكس التنوع اللغوي سلبا على استخدام المعلومات في آداء الأنشطة وهذا يكون عند المورد البشري ذو المستوى التعليمي العالي وحتى وإن كان مشواره التعليمي بسيط فسنوات الخبرة تمنحه هذه الأفضلية بتفادي وقوع المشاكل باستعمال لغتين معا.

II. عرض بيانات الفرضية الثانية والتي مفادها: يقلل التفاعل بين الفاعلين بسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الإقتصادية.

الجدول رقم (10) التفاعل بين الفاعلين وسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الإقتصادية:

الرقم	العبـــــارة	المقياس	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي تربيع K^2	الإتجاه
16	يتم الإتصال بين العاملين في مختلف المستويات التنظيمية بصورة مباشرة	التكرار	12	14	17	8	1	52	2.46	1،076	14،73	غالبا
		%	23،1	26،9	32،7	15،4	1،9	%100				
17	تتم إتصالاتك في المؤسسة بجميع المستويات التنظيمية	التكرار	8	20	13	6	5	52	2.62	1،174	14،73	أحيانا
		%	15،4	38،5	25	11،5	9،6	%100				
18	تساهم الإزدواجية اللغوية أحيانا في إتصالات العاملين	التكرار	9	14	20	9	00	52	3.56	0،978	6،30	نادرا
		%	17،3	26،9	38،5	17،3	00	%100				
19	تؤدي الإزدواجية اللغوية إلى قلة الأحتكاك بين العاملين	التكرار	5	9	7	16	15	52	3.52	1،336	9،15	نادرا
		%	9،6	17،3	13،5	30،8	28،8	%100				
20	الإستخدام اللغوي المتعدد يقلل من السعي للتنسيق بين الأفراد في الوحدات التنظيمية	التكرار	4	9	14	9	16	52	3.46	1،306	8،57	أبدا
		%	7،7	17،3	26،9	17،3	30،8	%100				
21	تربط علاقات شخصية مع كل فينات العمل	التكرار	13	8	15	8	8	52	2.81	1،387	4،34	أحيانا
		%	25	15،4	28،8	15،4	15،4	%100				
22	يؤدي الإستخدام المزدوج للغة إلى عدم تكيف فينات العمل فيما بينها	التكرار	14	14	15	9	00	52	3.37	1،067	1،69	أحيانا
		%	26،9	26،9	28،8	17،3	00	%100				
23	الإزدواج اللغوي يقلل من فرص التقارب بين الفينات العملية	التكرار	4	13	10	14	11	52	3.29	1،273	5،88	أحيانا
		%	7،7	25	19،2	26،9	21،2	%100				
المجمـــــوع									3.13	1.19	8.17	أحيانا

من خلال الجدول رقم (10) والمتضمن العبارة (23-16) نستخلص من العبارة رقم (16) والتي مفادها: يتم الإتصال بين العاملين في مختلف المستويات التنظيمية بصورة مباشرة، وهذا ما أكدته نسبة 32.7% من العينة أنه أحيانا ما يتم الإتصال العاملين في مختلف المستويات التنظيمية بصورة مباشرة، في حين أن 26.9% ترى أنه غالبا ما يتم الإتصال العاملين في مختلف المستويات التنظيمية بصورة مباشرة، وتذهب نسبة

23.1% أنه دائما ما يتم الإتصال العاملين في مختلف المستويات التنظيمية بصورة مباشرة، كما بينت نسبة 15.4% من العينة المبحوثة أنه نادرا ما يتم الإتصال العاملين في مختلف المستويات التنظيمية بصورة مباشرة، ونلاحظ من خلال العبارة أن نسبة 1.9% لا يتم الإتصال العاملين في مختلف المستويات التنظيمية بصورة مباشرة.

وقدر المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين من أفراد العينة بقيمة تقدر 2.46 1.075.

وبالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 14.73 مقارنة لكاي المحسوبية بقيمة 8.17 نلاحظ أن هذه الأخيرة أقل من كاي الجدولية وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تشتت حول الإجابة أنه غالبا ما يتم الإتصال بين العاملين في مختلف المستويات التنظيمية بصورة مباشرة.

حيث أن عملية الإتصال هي عملية سهلة وفي متناول جميع الموظفين حيث لا توجد عوائق أو عراقيل في الإتصال سواء كان الأفقي أو العمودي بين المرؤوس والعامل مما يسهل عملية إستخدام المعلومات وفهمها ومن ثم تطبيقها.

العبارة رقم (17) والتي مفادها تتم إتصالاتك في المؤسسة بجميع المستويات التنظيمية أقر نسبة 38.5% من العينة المبحوثة أنه غالبا ما تتم إتصالاتهم في المؤسسة بجميع المستويات التنظيمية، فيما أفادت نسبة 25% من العينة المبحوثة أنه أحيانا ما تتم إتصالاتهم في المؤسسة بجميع المستويات التنظيمية، وعبرت نسبة 15.4% أن دائما ما تتم إتصالاتهم في المؤسسة بجميع المستويات التنظيمية، كما أفادت نسبة 11.5% من العينة المبحوثة بأن نادرا ما تتم إتصالاتهم في المؤسسة بجميع المستويات التنظيمية، وقد ذهبت فئة من أفراد العينة المبحوثة بنسبة 9.6% أن أبدا ما تتم إتصالاتهم في المؤسسة بجميع المستويات التنظيمية.

بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين من أفراد العينة بنسبة تقدر بـ2.62% ومثله الإنحراف المعياري وقيمته 1.174. وبالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 14.73 مقارنة لكاي محسوبية بقيمة 8.17

نلاحظ أن هذه الأخيرة أقل من كاي الجدولية وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تشتت حول الإجابة بأن أحيانا ما تتم إتصالاتك في المؤسسة بجميع المستويات التنظيمية.

وذلك حسب مقتضيات العمل فأحيانا يتطلب عمل واحد الإتصال أو إستعمالها لبقية المصالح مما يستدعي الإتصال بجميع المستويات التنظيمية أو ببعضها.

العبارة رقم (18) تساهم الإزدواجية اللغوية في قلة الإتصالات بين العاملين حيث عبر بنسبة 38.5% من العينة المبحوثة بأن أحيانا ما تساهم الإزدواجية اللغوية في قلة الإتصالات بين العاملين، بينما أوضحت نسبة 26.9% غالبا ما تساهم الإزدواجية اللغوية في قلة الإتصالات بين العاملين، وقد ذهبت فئة من أفراد العينة المبحوثة بنسبة 17.3% أنه دائما ما تساهم الإزدواجية اللغوية في قلة الإتصالات بين العاملين وبنفس النسبة كانت الإجابات أفراد العينة المبحوثة أحيانا (17.3%).

حيث بلغ المتوسط الحسابي بقيمة تقدر بـ 3.56% والإنحراف المعياري الذي قيمته 0.978.

وبالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 6.30 مقارنة بكاي المحسوبة بقيمة 8.70 نلاحظ أنها أكبر من كاي الجدولية وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تمركزت حول الإجابة بأن نادرا ما تساهم الإزدواجية اللغوية في قلة الإتصالات بين العاملين.

وهذا راجع إلى كون الإزدواجية اللغوية هي أداة مسهلة في العملية الإتصالية وليست معرقلة وهذا ما تم إثباته في الأسئلة السابقة فعلى المؤسسة العملية التنظيمية تتم بشكل جيد وهذا ما لمسناه في الجانب الميداني.

العبارة رقم (19) تؤدي الإزدواجية اللغوية إلى قلة الإحتكاك بين العاملين. إذ أكدت 30.8% أنه نادرا ما تؤدي الإزدواجية اللغوية إلى قلة الإحتكاك بين العاملين في حين أن 28.8% أنه أبدا ما تؤدي الإزدواجية

اللغوية إلى قلة الإحتكاك بين العاملين، وتذهب نسبة 17.3% أنه غالبا ما تؤدي الإزدواجية اللغوية إلى قلة الإحتكاك بين العاملين، كما بينت 13.5% من العينة المبحوثة أنه أحيانا ما تؤدي الإزدواجية اللغوية إلى قلة الإحتكاك بين العاملين، ونلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 9.6% أنه دائما ما تؤدي الإزدواجية اللغوية إلى قلة الإحتكاك بين العاملين.

والمتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين من أفراد العينة بخصوص العبارة رقم (19) بالغة الذكر تقدر بـ 3.52 وبإنحراف معياري قدر بقيمة 1.336.

وبالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 9.15 مقارنة بكاي المحسوبة وبقيمة 8.17 نلاحظ أن هذه الأخيرة أقل من كاي الجدولية وهو مايدل على أن إجابات المبحوثين تشتت حول نادرا ما تؤدي الإزدواجية اللغوية إلى قلة الإحتكاك بين العاملين. فداخل المؤسسة العلاقات هي علاقات جيدة تربط بين العمال وكذا الخبرة المهنية والسنوات التي قضوها مع بعضهم مما شكلت روابط وعلاقات إجتماعية تسمح للعمال بحل مشاكلهم وتجاوز عراقيل الإتصال غير المنظمة.

العبارة رقم (20) والتي مفادها الإستخدام اللغوي المتعدد يقلل من السعي للتنسيق بين الأفراد في الوحدات التنظيمية، في حين قدرت نسبة 17.3% من مفردات العينة المبحوثة كانت إجاباتهم نادرا ما يقلل الإستخدام اللغوي المتعدد من السعي للتنسيق بين الأفراد في الوحدات التنظيمية ونسبة 7.7% من مفردات العينة المبحوثة دائما ما يقلل الإستخدام اللغوي المتعدد من السعي للتنسيق بين الأفراد في الوحدات التنظيمية.

بالمقابل نجد أن المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين بخصوص العبارة رقم (20) سالفة الذكر يقدر بـ 3.46 وبالإنحراف المعياري قيمته 1.306 وبالعودة إلى قيمة كاي الجدولية المقدرة بـ 8.57 يتضح أنها أكبر من كاي المحسوبة والمقدرة بـ 8.17،وهومايدل على أن إجابات المبحوثين تمركزت حول الإجابة بأن الإستخدام اللغوي المتعدد لا يقلل أبدا من السعي للتنسيق بين الأفراد في الوحدات التنظيمية فالعملية التقويمية

هي عملية ضرورية على مستوى التنظيمات وفي مؤسسة مديرية أنابيب الغاز عملية التنسيق جيدة يقوم بها العمال وخاصة رؤساء المصالح والمكلفون بالتنسيق لما توكله المؤسسة من أهمية لهذه العملية وهي من عوامل النجاح في الإتصال التنظيمي.

العبارة رقم (21) والتي مفادها تربط علاقات شخصية مع كل فئات العمل أن نسبة 28.8% من إجابات المفردات المبحوثة كانت إجاباتهم أحيانا فيما أفادت نسبة 25% من مفردات العينة المبحوثة أنهم دائما ما يربطون علاقات شخصية مع كافة فئات العمل، في حين قدرت نسبة 15.4% لكل من الفئة التي تؤكد أنها غالبا ما تربط علاقات شخصية مع كافة فئات العمل، وكذا الفئة التي تؤكد أنها نادرا ما تربط علاقات شخصية مع كافة فئات العمل، وهذا ما ينطبق أيضا على الفئة التي تؤكد أنها أبدا ما تربط علاقات شخصية مع كافة فئات العمل.

وقد قدر المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين من أفراد العينة بقيمة 2.81% وبالإنحراف المعياري والذي قدر بـ 1.387 وبالرجوع إلى كاي الجدولية المقدرة بـ 4.34 يتضح أنها أقل من كاي المحسوبة والمقدرة بـ 8.17 والتي تمركزت حول إجابات أحيانا ما تربط علاقات شخصية مع كافة فئات العمل، حيث أن المؤسسة تحتوي على قدر كبير من العمال وغالبا ما يتم الإحتكاك بالموارد البشرية على مستوى نفس الفئة العمالية وذلك بالعدد الكبير الذي تحتويه كل فئة على مستوى المؤسسة فهي مؤسسة قديمة وبها عدد من العمال لابأس به والعلاقات الشخصية الجيدة ولكن لايستطيع العامل تغطية كل الفئات على مستوى المؤسسة.

العبارة رقم (22) والتي مفادها يؤدي الإستخدام المزدوج للغة إلى عدم تكيف فئات العمل فيما بينها حيث توضح نسبة 28.8% من إجابات المفردات المبحوثة أنهم أحيانا يؤدي الإستخدام المزدوج للغة إلى عدم تكيف فئات العمل فيما بينها، فيما أفادت نسبة 26.9% من مفردات العينة المبحوثة أن الإستخدام المزدوج للغة دائما ما يؤدي إلى عدم تكيف فئات العمل فيما بينها، وبنفس النسبة أي نسبة (26.9%) من مفردات

العينة المبحوثة كانت إجاباتهم غالبا، ونسبة 17.3% من مفردات العينة تشير أنه نادرا ما يؤدي الإستخدام المزدوج للغة إلى عدم تكيف فئات العمل فيما بينها.

وبمتوسط حسابي قدر بـ 3.37 وبإنحراف معياري قيمته 1.067 وبالعودة إلى قيمة كاي الجدولية المقدرة بـ 1.69 يتضح أنها أقل من كاي المحسوبة والمقدرة بـ 8.17 وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تشتت حول أحيانا ما يؤدي الإستخدام المزدوج للغة وهذا عندما تكون فئات العمل ليست من نفس الدرجة العلمية سواء كانت أعلى أو أقل وبالتالي فالإزدواج اللغوي هنا يجعل الفئة الأقل مستوى تعليمي تشعر بعدم التكيف وعدم الثقة بالنفس

العبارة رقم (23) والتي مفادها الإزدواج اللغوي يقلل من فرص التقارب بين الفئات العمالية، إذ أكدت نسبة 26.9% أنه الإزدواج اللغوي نادرا ما يقلل من فرص التقارب بين الفئات العمالية، في حين أن نسبة 25% أقرت بأن الإزدواج اللغوي غالبا ما يقلل من فرص التقارب بين الفئات العمالية، ونسبة 21.2% من مفردات العينة المبحوثة أبدا ما يقلل الإزدواج اللغوي من فرص التقارب بين الفئات العمالية، بينما نسبة 19.2% من إجابات المفردات كانت إجاباتهم أحيانا، فيما أفادت 7.7% من مفردات العينة المبحوثة أنه دائما ما يقلل الإزدواج اللغوي من فرص التقارب بين الفئات العمالية.

وقدر بمتوسط حسابي لإجابات المبحوثين من أفراد العينة بـ 3.29 وبإنحراف معياري قدر بـ 1.273 وبالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 5.88 نلاحظ أنها أقل من كاي المحسوبة والمقدرة بـ 8.17 وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تمركزت حول أن إزدواجية اللغة هي عملية إتصالية تسمح بتقارب الفئات العمالية التي من نفس المستوى التعليمي وكذا من نفس الفئة العمالية من الناحية التقنية بينما في حالة إستخدامها مع مستوى أقل فهي أحيانا ما تؤدي إلى التقليل من فرص التقارب حيث أن الفئة العمالية الأدنى مستوى قد تشعر بعدم الثقة وعدم إستيعاب اللغة المستخدمة.

III. عرض بيانات الفرضية الثالثة والتي مفادها: بسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة تقل فرص تحقيق الأهداف المرجوة

الجدول رقم (11) سيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة وفرص تحقيق الأهداف المرجوة:

الرقم	العبـــــارة	المقياس	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي تربيع K^2	الإتجاه
24	الثنائية اللغوية تقلل من الإنتقال السلس للمعلومات المستخدمة لأداء أنشطة المؤسسة	التكرار	5	8	20	10	9	52	3.19	1،189	12،42	أحيانا
		%	9،6	15،4	38،5	19،2 17،3		%100				
25	عدم توحيد اللغة المستخدمة في اداء انشطة المؤسسة يقلل من فرص توضيح الاهداف المنشودة	التكرار	8	15	15	8	6	52	2.79	1،226	7،03	أحيانا
		%	15،4	28،8	28،8	15،4	11،5	%100				
26	عدم إتقان إحدى اللغات المعتمدة في نقل وتبادل المعلومات يقلل من إستمرارية الأنشطة داخل المؤسسة	التكرار	9	20	15	5	3	52	2.48	1،075	19،15	غالبا
		%	17،3	38،5	28،8	9،6	5،8	%100				
27	سيادة الثنائية اللغوية تزيد من غموض الإستراتيجيات المعتمدة لتنفيذ الأهداف المرسومة	التكرار	4	8	20	12	8	52	3.23	1،131	14،15	أحيانا
		%	7،7	15،4	38،5	23،1	15،4	%100				
28	عدم فهم اللغة المستخدمة في اداء الانشطة يقلل من فرص التنسيق للوصول الى الاهداف المرجوة	التكرار	11	18	12	11	00	52	2.44	1،056	2،61	غالبا
		%	21،2	34،6	23،1	21،2	00	%100				
29	سيادة الثنائية اللغوية تقلل من مبادرة العاملين داخل المؤسسة	التكرار	5	11	22	7	7	52	3.00	1،138	18،0	أحيانا
		%	9،6	21،2	42،3	13،5	13،5	%100				
30	عدم إتقان إحدى اللغات المستخدمة في اداء الانشطة يقلل من فرص السعي لحل مشكلات العمل	التكرار	7	17	17	10	1	52	2.63	1،01	18،00	أحيانا
		%	13،5	32،7	32،7	19،2	1،9	%100				
31	عدم اتقان احد اللغات المستخدمة في اداء الانشطة يقلل من فرص توجيه جهود الافراد نحوالاهداف المرجوة	التكرار	4	28	17	3	00	52	2.37	0،715	32،46	غالبا
		%	7’7	53،8	7’32	8’5	00	%100				
	المجمـــــوع								2.47	0.97	15.47	أحيانا

من خلال الجدول رقم (11) والمتضمن العبارات من (24 – 31) يمكن الإستخلاص من العبارة رقم (24) أن الثنائية اللغوية تقلل من الانتقال السلس للمعلومات المستخدمة لأداء أنشطة المؤسسة تمثلهم نسبة 38.5% أنه أحيانا ما تقلل الثنائية اللغوية من الانتقال السلس للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة في المؤسسة إذ أكدت أن 19% بأنه نادرا ما تقلل الثنائية اللغوية من الانتقال السلس للمعلومات المستخدمة لأداء أنشطة المؤسسة، وتذهب نسبة 17.3% من العينة المبحوثة إن الثنائية اللغوية لا تقلل أبدا من الانتقال السلس

للمعلومات المستخدمة لأداء أنشطة المؤسسة، كما بينت نسبة 15.4% من العينة المبحوثة بأن إزدواجية الثنائية اللغوية غالبا ما تقلل من الانتقال السلس للمعلومات المستخدمة لأداء أنشطة المؤسسة.

حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين من أفراد العينة وبإنحراف معياري تمثل في 1.189 وبالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 12.42 مقارنة بكاي المحسوبة بقيمة 15.47 نلاحظ أنها أكبر من كاي الجدولية وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تمركزت حول الإجابة بأنه أحيانا ما تقلل الثنائية اللغوية من الانتقال السلس للمعلومات المستخدمة لأداء أنشطة المؤسسة وهذا راجع لكون عملية الاتصال إما يحدث فيها خلل في العملية بحد ذاتها أوفي طريقة نقل هذه المعلومات بين أفراد العنصر البشري المتواجد على مستوى المؤسسة فإذا كانت الثنائية اللغوية واضحة وتتناول كافة الشروحات التي تجعل المورد البشري المستوعب للأنشطة المستندة له ففي هذه الحالة هي تزيد، بينما إذا كانت غير واضحة والمورد البشري غير متمكن من الثنائية اللغوية ففي هذه الحالة تقلل من الانتقال للمعلومة.

العبارة رقم (25) والتي مفادها أن عدم توحيد اللغة المستخدمة في أداء أنشطة المؤسسة يقلل من فرص توضيح الأهداف المنشودة وأن نسبة 28.8% من إجابات المفردات المبحوثة كانت إجاباتهم غالبا ما يقلل عدم توحيد اللغة المستخدمة في أداء أنشطة المؤسسة من فرص توضيح الأهداف المنشودة وبنفس النسبة أي نسبة 28.8% من مفردات العينة المبحوثة أن عدم توحيد اللغة المستخدمة في أداء أنشطة المؤسسة دائما ما يقلل من فرص توضيح الأهداف المنشودة، وبنسبة 11.5% من مفردات العينة المبحوثة أبدا ما تقلل من فرص توضيح الأهداف المنشودة وعدم توحيد اللغة المستخدمة في أداء أنشطة المؤسسة وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين من أفراد العينة والذي يقدر بـ 2.79% وبإنحراف معياري قيمته 1.226.

وبالعودة إلى قيمة كاي الجدولية المقدرة ب 12.42 يتضح أنها اقل من كاي المحسوبة والتي تقدر بـ 15.47 وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تشتت حول الإجابة بعدم توحيد اللغة المستخدمة في أداء

أنشطة المؤسسة أحيانا ما يقلل من فرص توضيح الأهداف المنشودة وبالتالي فالمؤسسة بحاجة إلى الإزدواجية اللغوية في بعض الأحيان حتى يكون الهدف المنشود واضح أمام المورد البشري وأما طاقم العمل في الإزدواجية حتى تسمح من فتح المجال لإستيعاب أكثر للمعلومات وكذا تفتح مجال لإنتقالها بطريقة تضمن وصولها بالطريقة الصحيحة وبالتالي تتضح الأهداف أمام طاقم العمل بطريقة تمكنه من فهم الهدف والسعي إلى تحقيقه.

العبارة رقم (26) والتي مفادها أن عدم إتقان إحدى اللغات المعتمدة في نقل وتبادل المعلومات يقلل من استمرارية الأنشطة داخل المؤسسة حيث يضمن نسبة 38.5% انه غالبا ما تقلل استمرارية الأنشطة داخل المؤسسة وعدم إتقان إحدى اللغات المعتمدة في نقل وتبادل المعلومات ونسبة 28.8% توضح عدم إتقان إحدى اللغات المعتمدة في نقل وتبادل المعلومات أحيانا ما يقلل من استمرارية الأنشطة داخل المؤسسة فيها أفادت نسبة 17.3% من العينة المبحوثة بان عدم إتقان إحدى اللغات المعتمدة في نقل وتبادل المعلومات يقلل دائما من استمرارية الأنشطة داخل المؤسسة وقد ذهبت فئة من أفراد العينة المبحوثة بنسبة 5.8% انه أبدا ما يؤدي إحدى اللغات المعتمدة في نقل وتبادل المعلومات يقلل دائما من استمرارية الأنشطة داخل المؤسسة بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين 2.48% بإنحراف معياري قدر 1.075 وبالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 19.15 مقارنة بكاي المحسوبة بقيمة 15.47 نلاحظ أنها اقل من كاي الجدولية وهذا يدل على أن إجابات المبحوثين تشتت حول الإجابة بان عدم إتقان إحدى اللغات المعتمدة في نقل وتبادل المعلومات غالبا ما يقلل دائما من استمرارية الأنشطة داخل المؤسسة حيث أن إتقان اللغة يعد شرطا أساسيا من عملية التواصل حتى يتم استيعاب المهام المسندة بالطريقة التي تجعل تنفيذها أمر في غاية السهولة وبالتالي تقصير في إحدى اللغات المعتمدة في النقل والتبادل فهو يقلل من استمرارية مغلوطة أو منقولة بطريقة خاطئة مما يغير في العمل المسند يحوله إلى مجرى اخر مما يعرقل في مسيرة الأنشطة.

العبارة رقم (27) والتي مفادها أن السيادة الثنائية اللغوية تزيد من غموض الاستراتيجيات المعتمدة لتنفيذ الأهداف المرسومة نجد نسبة 38.5% من إجابات المفردات المبحوثة كانت إجاباتهم أحيانا، بينما كانت

نسبة 23.1% من مفردات العينة المبحوثة أنهم نادرا ما تزيد سيادة الثنائية اللغوية من غموض الاستراتيجيات المعتمدة لتنفيذ الأهداف المرسومة في حين قدرت نسبة 15.4% بأن سيادة الثنائية اللغوية غالبا ما تزيد من غموض الاستراتيجيات المعتمدة لتنفيذ الأهداف المرسومة وبنفس النسبة 15.4% من مفردات العينة المبحوثة كانت إجاباتهم سيادة الثنائية اللغوية أبدا ما تزيد من غموض الاستراتيجيات المعتمدة لتنفيذ الأهداف المرسومة، في حين أشارت نسبة 7.7% من مفردات العينة المبحوثة غموض الاستراتيجيات المعتمدة لتنفيذ الأهداف المرسومة دائما ما تزيد من سيادة الثنائية اللغوية.

حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.23 وبانحراف معياري قيمته 1.131 وبالعودة إلى قيمة كاي الجدولية المقدرة ب14.15 يتضح أنها اقل من كاي المحسوبة والمقدرة ب15.47 وهوما يدل على إن إجابات المبحوثين تشتت حول الإجابة بان سيادة الثنائية اللغوية تزيد أحيانا من غموض الاستراتيجيات المعتمدة لتنفيذ الأهداف المرسومة. فلكل مؤسسة إستراتيجية تعتمدها لتحقيق الأهداف سواء كانت هذه الإستراتيجية إستراتيجية دفاعية أو هجومية أو إستراتيجية استقراء بسيادة الثنائية اللغوية تزيد من إستراتيجية المعتمدة وبالتالي فالمؤسسة عند وضع الأهداف طويلة المدى وهذا ما تعتمده الاستراتيجيات العامة للمؤسسات في الجزائر وسيادة هذه اللغة وطريقة إيصال هذه المعلومة مما يعرقل في تنفيذ الأهداف المرسومة والمحددة مسبقا في كل من كل من عمليات التخطيط ومن ثمة تظهر عراقيل في عملية التنفيذ.

العبارة رقم (28) والتي مفادها أن عدم فهم اللغة المستخدمة إلى أداء الأنشطة يقلل من فرص التنسيق للوصول إلى الأهداف الموجودة فيها إفادته بنسبة 34.6% من مفردات العينة المبحوثة أن عدم فهم اللغة المستخدمة غالبا ما يقلل من فرص التنسيق للوصول إلى الأهداف المرجوة في حين أوضحت نسبة 23.1% أحيانا عن فهم اللغة المستخدمة إلى أداء الأنشطة يقلل من فرص التنسيق للوصول إلى الأهداف المرجوة، كما أفادت نسبة 21% من مفردات العينة المبحوثة عدم فهم اللغة المستخدمة إلى أداء الأنشطة يقلل من فرص التنسيق للوصول إلى الأهداف الموجودة وبنفس النسبة أي 12.2% من مفردات العينة كانت إجاباتهم نادرا،

وبمتوسط حسابي قدر 2.44% وانحراف معياري قيمته 1.56% وكاي الجدولية والتي تقدر ب 2.61 يتضح أنها أقل من كاي المحسوبة والمقدرة ب 15.47 وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تشتت حول الإجابات من مفردات المبحوثين أن غالبا ما عدم الفهم داخل المؤسسة يؤدي إلى تقليل فرص التنسيق وعملية التنسيق هي عملية مهمة وضرورية لإيصال الإستراتيجية المرسومة لأهداف طويلة المدى حيث ان عدم فهم اللغة يعرقل من أداء الأنشطة وبالتالي يجعل من الوصول إلى الأهداف يكلف الجهد والوقت والمال.

العبارة رقم (29) والتي مفادها سيادة الثنائية اللغوية تقلل من مبادرت العاملين داخل المؤسسة بينت ان نسبة 42.3% من إجابات المفردات المبحوثة كانت إجاباتهم أحيانا، فيما أفادى 21.2% من مفردات العينة المبحوثة أن سيادة الثائية اللغوية غالبا ما تقلل من مبادرة العاملين داخل المؤسسة، في حين قدرت نسبة 13.5% من مفردات العينة المبحوثة انه نادرا ما تقلل السيادة الثنائية اللغوية من مبادرة العاملين داخل المؤسسة، وبنفس النسبة " نسبة 13.5% " من مفردات العينة المبحوثة كانت إجاباتهم ابدا ما تقلل سيادة الثنائية اللغوية من مبادرة العاملين داخل المؤسسة وبمتوسط حسابي قدرة ب 3 وانحراف معياري قيمته 1.38 وقيمة كاي الجدولية قدرت ب 18 يتضح انها اكبر من كاي المحسوبة المقدرة ب 15.47 وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تمركزت أحيانا حول سيادة الثنائية اللغوية تقلل من مبادرة العاملين الذين يتمتعون بمستوى تعليمي ضعيف فلا يستطيعون التوفيق بين لغتين معا مقارنا بذوي التعليم العالي والخبرة المهنية التي خولتهم إلى إستخدام لغتين معا وبالتالي فالمستوى التعليمي وكذا الخبرة المهنية هي التي تنقص من مبادرة العامل في إثبات لغتين معا داخل المؤسسة.

العبارة رقم (30) والتي مفادها عدم إتقان إحدى اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة يقلل من فرص السعي لحل مشكلات العمل في حين قدرت نسبة 32.7% لكل من الفئة التي تؤكد أنها غالبا ما يقلل من فرص السعي لحل مشكلات العمل من عدم إتقان إحدى اللغات المستخدمة وأيضا أحيان في أداء الأنشطة، فيها أفادت نسبة 19.2% بمفردات العينة المبحوثة انه نادرا ما يكون عدم إتقان إحدى اللغات المستخدمة في

أداء الأنشطة يقلل من فرص السعي لحل مشكلات العمل وبنسبة 13.5% من مفردات العينة المبحوثة انه غالبا ما تكون فرص السعي لحل مشكلات العمل. يقلل من عم إتقان إحدى اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة وفي حين أن نسبة 1.9% من إجابات المفردات المبحوثة كانت إجاباتهم أبدا نادرا ما يكون عدم إتقان إحدى اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة يقلل من فرص السعي لحل مشكلات العمل بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين من أفراد العينة بخصوص العبارة رقم 30 سالفة الذكر ب2.63 وبانحراف معياري يتمثل في 1.01 وبالرجوع إلى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 18.00 مقارنة ب كاي المحسوبة بقيمة 15.47 نلاحظ ان هذه الأخيرة اقل من كاي الجدولية وهوما يدي على تشتت إجابات المبحوثين انه غالبا وأحيانا ما تكون عدم إتقان احد اللغات عائق من فرص السعي لحل مشكلات العمل فعدم الإتقان راجع إلى عدم اهتمام المؤسسة بعمليات التكوين وإما بتدني مستوى الأفراد وفي كلتا الحالتين فعدم الإتقان يقلل من فرص السعي الى حل مشكلات ومهارة حل المشكلات هي مهارة ضرورية لكل عامل بالمؤسسة حيث أن المورد البشري يقلل من فرص تضييع الأهداف على المؤسسة.

العبارة رقم (31) والتي مفادها أن عدم إتقان إحدى اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة تقلل من فرص توجيه جهود الأفراد نحو الأهداف الموجودة اذ أكدت نسبة 53.8% أن عدم إتقان إحدى اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة غالبا ما تقلل من فرص توجيه جهود الأفراد نحو الأهداف الموجودة في حين أن نسبة 32.7% أقرت بأن فرص توجيه جهود الأفراد نحو الأهداف الموجودة أحيانا ما تقلل من عدم إتقان احد اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة، وتذهب نسبة 7.7% من ذات العينة المبحوثة أن عدم إتقان احد اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة تقلل دائما من فرص توجيه جهود الأفراد نحو الأهداف الموجودة كما بينت نسبة 5.8% من مفردات العينة المبحوثة انه نادرا ما تقلل من عدم إتقان احد اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين من أفراد العينة 2.37 وانحراف معياري 0.715 وبالرجوع الى كاي الجدولية وتمثلها قيمة 52.46 مقارنة ب كاي محسوبة 15.47 نلاحظ أن هذه الأخيرة اقل من كاي

الجدولية وهوما يدل على أن إجابات المبحوثين تشتت حول الإجابة بان عدم إتقان احد اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة غالبا ما تقلل من فرص توجيه جهود الأفراد نحو الأهداف الموجودة.

وفي حالة ما لم يكن المورد البشري يتقن اللغة فمن أهم المقومات التي تتبعها المؤسسة هي الجهود نحو الأهداف الموجودة سواء كانت قصيرة المدى أو بعيدة المدى فهذا يعني التخطيط الجيد ومن ثمة التنفيذ وحسن سير الأعمال المسندة للمورد البشري، وفي حالة إتقانه للغة فهو يوفر على المؤسسة عمليات الرسكلة والتكوين والتدريب وبالتالي يكسب المؤسسة مهارات وفنيات تساعد في تحقيق الميزة النفسية الداخلية ومن ثمة تحقيق وبلوغ الأهداف المرجوة.

ثانيا: إستخلاص نتائج الدراسة:

I. استخلاص نتائج الفرضية الاولى: والتي مفادها "يؤدي الإستخدام المزدوج إلى زيادة فرص التبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة" وفي هذا الصدد توصلت الدراسة الراهنة إلى النتائج التالية:

1. توثيق المعلومات بلغة واحدة في ظل إزدواجية اللغة يقلل من فعاليتها بنسبة 83،7 %أحيانا.
2. أثناء أداء الأنشطة الموكلة إليك تصلك المعلومات المتعلقة بعملك بلغة واحدة بنسبة 92،3% دائما
3. تقل المعلومات بلغة واحدة في ظل الإستخدام المزدوج للغة يؤدي إلى ظهور مشكلات فهم هذه المعلومة بنسبة 73،1% أحيانا.
4. يؤدي تبادل المعلومات باللغة التي يتقنها المورد البشري للمؤسسة إلى فهم هذه المعلومات بنسبة 86،8% دائما.
5. تؤثر إزدواجية اللغة سلبا على فعالية توثيق المعلومات وبنسبة 78.9% أحيانا.

وبالنظر إلى ما سبق والبيانات الإحصائية المتعلقة بالفرضية الأولى والتي مفادها: بأن الإستخدام المزدوج للغة يؤدي إلى زيادة فرص التبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة وذلك من خلال المتوسط

الحسابي 3.14 إذ يعتبر متوسط مرتفع وانحراف معياري قدر بـ 0.96 وهو يدل على تشتت ضعيف في إستجابات أفراد العينة المدروسة حول الإستخدام المزدوج للغة داخل المؤسسة والذي أدى بدوره إلى زيادة فرص التبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة مما يعكس سلبا على أداء الأنشطة بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية بمديرية أنابيب الغاز ببئر العاتر وبالتالي الفرضية محققة وهذا ما أكدته قيمة كاي الجدولية وهي أقل من كاي المحسوبة 15،83.

II. **استخلاص نتائج الفرضية الثانية:** والتي مفادها "يقل التفاعل بين الفاعلين بسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الاقتصادية" في هذا الصدد توصلت الدراسة الراهنة إلى النتائج التالية:

1. تساهم الإزدواجية اللغوية في قلة الإتصالات بين العاملين بنسبة 84،7% (أحيانا).
2. تؤدي الإزدواجية اللغوية إلى قلة الإحتكاك بين العاملين بنسبة 72،9% (نادرا).
3. الإستخدام اللغوي المتعدد يقلل من السعي للتنسيق بين الأفراد في الوحدات التنظيمية بنسبة 75% (أبدا).
4. يؤدي الإستخدام المزدوج للغة إلى عدم تكيف فئات العمل فيما بينها بنسبة 82،6% (أحيانا).
5. الازدواج اللغوي يقلل من فرص التقارب بين الفئات العمالية بنسبة 48،1% (نادرا).

بالنظر إلى ما سبق والبيانات الإحصائية المتعلقة بالفرضية الثانية والتي تفيد بأن: يقل التفاعل بين الفاعلين بسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الإقتصادية. ومن خلال المتوسط الحسابي 3،13 وهو متوسط مرتفع وإنحراف معياري 1،19 وهو يدل على تشتت في إستجابات أفراد المجتمع المدروس إذ يقل التفاعل بين الفاعلين بسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الإقتصادية مما يؤدي بدوره إلى عدم التقارب والتكيف بين الفئات العمالية بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية بمديرية أنابيب الغاز ببئر العاتر وبالتالي الفرضية محققة وهذا ما أكدته قيمة كاي الجدولية وهي أقل من كاي المحسوبة 8،17.

III. إستخلاص نتائج الفرضية الثالثة: والتي مفادها "سيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة تقلل من فرص تحقيق الأهداف المرجوة "في هذا الصدد توصلت الدراسة الراهنة إلى النتائج التالية:

1. الثنائية اللغوية تقلل من الإنتقال السلس للمعلومات المستخدمة لأداء أنشطة المؤسسة بنسبة 75% (أحيانا).

2. عدم توحيد اللغة المستخدمة في أداء أنشطة المؤسسة يقلل من فرص توضيح الأهداف المنشودة بنسبة 57،6% (أحيانا).

3. عدم إتقان إحدى اللغات المعتمدة في نقل وتبادل المعلومات يقلل من استمرارية الأنشطة داخل المؤسسة بنسبة 67،3% (غالبا).

4. سيادة الثنائية اللغوية تزيد من غموض الإستراتيجيات المعتمدة لتنفيذ الأهداف المرسومة 61،6% (أحيانا).

5. عدم فهم اللغة المستخدمة إلى أداء الأنشطة يقلل من فرص التنسيق للوصول إلى الأهداف المرجوة بنسبة 55،8 % (غالبا).

6. سيادة الثنائية اللغوية تقلل من مبادرة العاملين داخل المؤسسة بنسبة 73،1% (أحيانا).

7. عدم إتقان إحدى اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة يقلل من فرص السعي لحل مشكلات العمل بنسبة 84،2% (أحيانا).

8. عدم إتقان أحد اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة يقلل من فرص توجيه جهود الأفراد نحو الأهداف المرجوة بنسبة 67،3 % (غالبا).

بالنظر إلى ما سبق والبيانات الإحصائية المتعلقة بالفرضية الثالثة والتي تفيد بأن: سيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة وتقل فرص تحقيق الأهداف المرجوة وبمتوسط حسابي 2،47 وهو متوسط مرتفع وانحراف معياري 0،97 وهو يدل على تشتت في إستجابات أفراد المجتمع المدروس حول سيادة الثنائية اللغوية داخل

المؤسسة والذي بدوره قلل من فرص تحقيق الأهداف المرجوة مما يقلل من فرص التنسيق للوصول إلى الأهداف بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية بمديرية أنابيب الغاز ببئر العاتر ومنه الفرضية محققة وهذا ما أكدته قيمة كاي الجدولية وهي أقل من كاي المحسوبة بقيمة 15،47.

IV. النتيجة العامة:

ومن خلال المسار التفكيكي والتحليلي والتفسير الموضوعي والمنطقي للنتائج التي توصلت لها الدراسة الراهنة فيما يتعلق بالنتائج المتوصل إليها من الاستنتاجات الخاصة بكل فرضية توصلنا إلى الاستنتاج العام للدراسة، حيث أن دراستنا بموضوع إزدواجية اللغة وانعكاساتها على الإتصال التنظيمي، ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها بمديرية أنابيب الغاز ببئر العاتر والتي كانت مبنية على ثلاث فرضيات وعليه سنقوم بعرض النتائج المتوصل إليها كما يلي:

- ✓ إن الإستخدام المزدوج للغة يؤدي إلى زيادة فرص التبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة داخل المؤسسة الإقتصادية مما ينعكس سلبا على المؤسسة.
- ✓ سيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الإقتصادية بمديرية أنابيب الغاز ببئر العاتر تقل من التفاعل بين الفاعلين داخل المؤسسة وذلك بعدم التقارب والتكيف بين الفئات العمالية.
- ✓ سيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الإقتصادية تقلل من فرص تحقيق الأهداف المرجوة وذلك من خلال عدم التنسيق والتفاهم بين الفئات العمالية للوصول للأهداف المسطرة من قبل المؤسسة.

- كل هذه النتائج تعد بمثابة وظائف عكسية لعملية ازدواجية اللغة مما تؤثر سلبا على الاتصال التنظيمي.

رابعا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

بعد إستخلاص نتائج الدراسة الحالية التي تعرضنا لها في المحور الأول من هذا الفصل والتي تبرهن على صدق الفرضيات والإجابة على مختلف التساؤلات، وبالتالي ستعرض في هذا الجزء إلى مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الدراسات السابقة وبالرغم من إسهامات هذه الأخيرة في تحليل ودراسة مؤشرات وأبعاد إزدواجية اللغة داخل المؤسسة وإنعكاس هذه المؤشرات على الإتصال التنظيمي نتيجة لإختلاف المستوى التعليمي ومستوى اللغة، فنتائج هذه الدراسة تتفق في بعض أجزائها مع نتائج الدراسات المطابقة لها وتبتعد عنها في جوانب أخرى رغم التأكد من أن إزدواجية اللغة بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية تنعكس على عمليات الإتصال بها، حيث أن تلك الدراسات تناولت الظاهرة بالدراسة والتحليل من جوانب أخرى مغايرة للدراسة الحالية.

I. مناقشة نتائج الدراسة الأولى: والتي مفادها أن: "يؤدي الإستخدام المزدوج إلى زيادة فرص التبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة" توصلت الدراسة الحالية إلى أن إزدواجية اللغة تؤدي إلى زيادة فرص التبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة داخل المؤسسة الإقتصادية مما ينعكس سلبا على المؤسسة. وهذا ما اتفق مع نتائج دراسة، بن زاوي ابراهيم حول واقع الإتصال التنظيمي في ظل إزدواجية اللغة والتي توصلت نتائجها إلى:

- عدم وضوح الرؤية التنظيمية لمؤسسة سونلغاز حول الإستخدام اللغوي.
- وجود إختلاف واضح حول أفضلية اللغة بين العمال وإدارة المؤسسة فالعمال يميلون إلى إستعمال اللغة العربية وبينما تميل الإدارة إلى إستعمال اللغة الفرنسية،
- تباين المستوى اللغوي للعمال يحدث اضطرابا في شبكة الإتصال.
- يوافق العمال على التعدد اللغوي في المؤسسة بشرط وجود دورات تكوينية دون استثناء أي من العمال.
- يرى المبحوثين أن اللغة الإنجليزية هي الأنسب للمؤسسة مستقبلا باعتبار انتشارها العالمي.

II. مناقشة نتائج الدراسة الثانية: والتي مفادها: "يقل التفاعل بين العاملين بسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الإقتصادية" تواصلت الدراسة الحالية إلى أن ازدواجية اللغة تؤدي إلى نتيجة سيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الإقتصادية بمديرية أنابيب الغاز ببئر العاتر تقل من التفاعل بين الفاعلين داخل المؤسسة وذلك بعدم التقارب والتكيف بين الفئات العمالية وهذا ما اتفق مع نتائج دراسة، مراوي مصطفى حول أثر إزدواجية اللغة في الترويج الإشهاري. والتي توصلت نتائجها إلى:

- عدم التحكم في اللغة في حد ذاتها أ كانت عربية أو فرنسية.
- وجود الإستعمال المزدوج يبقي اجتهاد فردي لدى عمال الإذاعة بسبب التخصص الجامعي ونوع اللغة التي تم تداولها في الوسط الجامعي وهذا ما إنعكس على الأداء الإذاعي والتوظيف في عملة الترويج الإشهاري السياحي.
- صعوبة التواصل المتساوي الدرجة بين النظام اللغوي داخل مدينة بسكرة وليس مدينة بسكرة بل المجتمع الجزائري بصفة عامة انه مجتمع محدود الثقافة ونسبة للطبقية الإجتماعية وخاصة الأمية 70%.

III. مناقشة نتائج الدراسة الثالثة: والتي مفادها: "سيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة تقلل من فرص تحقيق الأهداف المرجوة" توصلت الدراسة الحالية إلى أن إزدواجية اللغة تؤدي إلى: سيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الإقتصادية تقلل من فرص تحقيق الأهداف المرجوة وذلك من خلال عدم التنسيق والتفاهم بين الفئات العمالية للوصول للأهداف المسطرة من قبل المؤسسة وهذا ما اتفق مع نتائج دراسة، زينب بوحنيك حول المسالة اللغوية في الإدارة العامة والتي توصلت نتائجها إلى:

- وجود ظاهرة الإزدواجية اللغوية في الإدارة الجامعية، إذ تظهر مجموعة ازواج لغوية تميز المستويين الرسمي والغير الرسمي.
- إختلاف لغة التكوين بين الإداريين فبعضهم درس باللغة العربية والاخر درس باللغة الفرنسية.

- إختلاف اللغة المستعملة في الإدارات فمثلا في كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية ويقل إستعمالها في كلية العلوم والعلوم الهندسية وهكذا مع باقي الإدارات وهذا راجع لعدم توحيد لغة التكوين.

خلاصة الفصل الرابع:

بعد عرض البيانات الميدانية وتحليلها يمكن القول بأن الدراسة الراهنة بإمكانها إستخلاص نتائجها، لأن هذا العرض من شأنه أن يساهم في فهم هذه البيانات والمعلومات وجعلها أكثر وضوحا من حيث العلاقات القائمة بين متغيرات إزدواجية اللغة من جهة والإتصال التنظيمي من جهة أخرى، وإنطلاقا من هذه البيانات وبعد تصنيفها وترتيبها وتحليلها أصبحت بمثابة الأدلة والحقائق التي يستخدمها الباحث لإستخلاص النتائج التي تم التوصل لها من خلال إختبار الفرضيات ميدانيا وإستخلاص نتائجها.

الخاتمة

الخاتمة

إن اللغة هي عصب الاتصالات التنظيمية التي لا تقتصر على إصدار الأوامر والتوجيهات للوصول إلى الأداء المطلوب والهدف المحدد فحسب، بل تمتد لتؤثر في دوافع العاملين وتشكيل علاقات ببعضهم البعض، كما ترتبط بوجهة نظرهم واتجاهاتهم، ومنه فإننا نهدف أساسا إلى محاولة الوقوف على واقع ازدواجية اللغة وانعكاسها على الإتصال التنظيمي، وما يعترضها من عقبات وعراقيل تحد من عمليات الانسجام بين أفراد المنظمة.

وتكمن أيضا أهمية الموضوع في كونه يعطي صورة على أثر إزدواجية اللغة من حيث تسهيل عملية الإتصال وواقع الإتصال وعلاقته بإزدواجية اللغة داخل المؤسسة الجزائرية

والدراسة ركزت على وجود لغتين العربية والفرنسية، كما تعرضت الدراسة للغة الفرنسية باعتبارها اللغة الأساسية لدى مديرية أنابيب الغاز رغم وجود اللغة الوطنية والرسمية ألا وهي العربية، ثم تطرقت الدراسة إلى التخطيط اللغوي وعلاقته في إنجاح عملية الاتصال في المؤسسة.

وعليه فهذه الدراسة تعتبر تمهيدا لدراسات أخرى مشابهة ولها علاقة بالموضوع تمكننا من فهم الاتصال التنظيمي، وكيف يؤثر المجتمع وهو النسق الأكبر على الأنساق الصغرى وهي المنظمات.

قائمة المصادر والمراجع

أولا: الكتب

ثانيا: المجلات

ثالثا: الرسائل الجامعية العلمية

قائمة المصادر والمراجع

أولا: الكتب

الكتب باللغة العربية:

1. **إبراهيم صالح الفلاي:** إزدواجية اللغة النظرية والتطبيق، ط1، الرياض، 1996.
2. **بادي عدون ناصر:** تقنيات مراقبة التسيير، دار المحمدية العامة، الجزائر 1999.
3. **د.علي عبد الواحد وافي:** اللغة والمجتمع، عكاظ للنشر والتوزيع، ط4 جدة، 1983.
4. **دوجلاس براون:** أسس تعلم اللغة وتعليمها، ترجمة عبده الرجحي وعلي علي أحمد شعبان، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.
5. **زكريا ميشال:** علم اللغة الحديث، المبادئ والإعلام، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ط2، 1983.
6. **عاطف علي العبد:** الإتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، القاهرة، 1993.
7. **عبد الكريم مجاهد:** علم اللسان العربي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
8. **عرباجي إسماعيل:** إقتصاد المؤسسة، ط2، الجزائر 1999.
9. **علي زكار و نصر الدين بوشيشة:** الديناميكيات الإجتماعية للعمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، ط1، مؤسسة كنوز الحكمة، الأبيار، الجزائر، 2013.
10. **غول فرحات:** الوجيز في إقتصاد المؤسسة، ط1، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، القبة، الجزائر ،2008.
11. **ماريوباي:** أسس علم اللغة، ترجمة أحمد مختار، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ط3، 1987.
12. **محمد علي خولي:** الحياة مع لغتين، الثنائية اللغوية، دار الفلاح للنشر والتوزيع، الأردن.

13.**محمد فتحي:** 766 مصطلح إداري، دار التوزيع والنشر الإسلامية، مصر،2003.

14.**محمد ناجي الجوهر:** الإتصال التنظيمي، ط1، دار الكتاب الجامعي.

15.**محمد ناجي جوهر:** الإتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية، 2000.

16.**مصطفى عاطف غيث:** قاموس علم الإجتماع، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، مصر،1989.

17.**منير حجاب:** المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1 ،2004.

الكتب باللغة الأجنبية:

18. **Dubois jean setal:**Dictionnaire de linguistique larousse ،Paris، (S)، 1973.

ثانيا: المجلات

19- **إبراهيم كايد محمود:** العربية الفصحى بين الإزدواجية اللغوية والثنائية اللغوية، المجلة العلمية، المجلد الثالث 1433، مارس 2002.

20- **جمال بن زروق:** مجلة جامعة دمشق، مجلد 26 العدد الأول والثاني، 2010.

21- **دليلة فرحي:** الإزدواجية اللغوية مفاهيم وإرهاصات، مجلة المخبر في أبحاث في اللغة والأدب الجزائري، العدد الخامس، مارس 2009، قسم الأدب ع. جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر.

ثالثا: الرسائل الجامعية العلمية

22- **بلقاسم مزيوة:** الصراع التنظيمي وإنعكاساته على الإتصال دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم إجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة باجي مختار، عنابة.

23- **بن زاوي ابراهيم:** واقع الإتصال التنظيمي في ظل إزدواجية اللغة، دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الإجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر باتنة.

24- **بن زاوي إبراهيم:** الإزدواجية اللغوية في المجتمع الجزائري وأثرها على اللهجة المحلية، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير، قسم علم الإجتماع، جامعة عباس لغرور، خنشلة، 2012.

25- **بوعطيط جلال الدين:** الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، دراسة مقدمة لنيل شهادة ماجيستر في علم النفس عمل وتنظيم السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري محمود، قسنطينة.

26- **حنان عواريب:** الازدواجية اللغوية في المؤسسة الجزائرية بإدارة جامعة ورقلة رسالة الماجيستير تخصص لسانيات اللغة العربية وتعليميتها منشورة، ورقلة، 2006.

27- **زينب بوحنيك:** المسألة اللغوية في الإدارة العامة الجزائرية وآثارها على التنمية الإدارية دراسة ميدانية بالإدارة المحلية ولاية ورقلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، منشورة تخصص علم الإجتماع إدارة وعمل، جامعة ورقلة.

28- **سليم كفان:** دراسة مدى فعالية الإتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في إتخاذ القرارات التنظيمية، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في علم النفس وعلوم التربية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة.

29- **شبوط إيمان:** واقع الإتصال التنظيمي في ظل إزدواجية اللغة: دراسة ميدانية بجامعة أم البواقي، مذكرة نيل شهادة الماستر منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.

30- **صالح بن نوار:** الإتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مطبوعة غير منشورة، د.س.جامعة منتوري، قسنطينة.

31- **طبيش ميلود:** الإتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير.

32- **مراوي مصطفى** أثر إزدواجية اللغة في الترويج الإشهاري في الجزائر دراسة ميدانية في إذاعة الزيبان نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر منشورة تخصص في الآداب واللغات العربية، جامعة بسكرة، 2015.

الملاحق

- الاستمارة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم إجتماع تنظيم وعمل

الإستمارة

إزدواجية اللغة وإنعكاساتها على الإتصال التنظيمي في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية

أخي الموظف أختي الموظفة،تحية طيبة وبعد :

استكمالا لمتطلبات الحصول على شهـــادة المـاسـتر فيعلم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، نضع بيـن أيديكم هذه الإستمارة قصـــد الإجابة عن أسئلته بوضـــع العلامة(×) في المكان المناسب،مـــع العلم أن كل الإجابات سرية ولا تستخدم إل الأغراض البحث العلمي.

نشكركم على تعاونكم

إعداد الطالبتان **:إشراف الأستاذ:**

- بشرى ربيعي **- د.بلقاسم مزيوة**

- مروى سعود

السنة الدراسية

2019 -2018

المحور الأول: بيانات عامة

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن: أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 34 سنة ☐

من 35 إلى 44 سنة ☐ من 45 إلى 54 سنة ☐

3- المستوى التعليمي: إبتدائي ☐ متوسط ☐

ثانوي ☐ جامعي ☐

4- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات ☐ 5-9 سنوات ☐

10-14 سنوات ☐ 15-19 سنوات ☐

20سنة فأكثر ☐

5- الفئة المهنية: إطار ☐ تحكم ☐ تنفيذ ☐

6- التخصص الوظيفي: عربية ☐ فرنسية ☐ إنجليزية ☐

المحور الثاني: الإستخدام المزدوج للغة والتبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة:

مقياس ليكارت / العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1-عند القيام بمهامك تصلك المعلومات المتعلقة بعملك بعدة لغات					
2- تواجهك مشكلات في أداء مهامك بسبب مخاطبتك بغير اللغة التي تتقنها					
3- توثيق المعلومات بلغة واحدة في ظل إزدواجية اللغة تقلل من فعاليتها					
4- أثناء أداء الأنشطة الموكلة إليك تصلك المعلومات المتعلقة بعملك بلغة واحدة					
5- بالإضافة إلى اللغة التي تتقنها لتصلك المعلومات المتعلقة بعملك بلغات آخرى					
6- تقل المعلومات بلغو واحدة في ظل الإستخدام المزدوج للغة يؤدي إلى ظهور مشكلات فهم هذه المعلومات					
7- يؤدي تبادل المعلومات بالغة التي يتقنها المورد البشري للمؤسسة إلى فهم هذه المعلومات					
8- تؤثر إزدواجية اللغة سلبا على فعالية توثيق المعلومات					
9- ينعكس التنوع اللغوي سلباً على إستخدام المعلومات في أداء الأنشطة					

المحور الثالث: بسيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة والتفاعل بين العاملين:

احتمالات / العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1-يتم الإتصال بين العاملين في مختلف المستويات التنظيمية بصورة مباشرة.					
2- تتم إتصالاتك في المؤسسة بجميع المستويات التنظيمية					
3- تساهم الإزدواجية اللغوية في قلة الإتصالات بين العاملين					
4- تؤدي الإزدواجية اللغوية إلى قلة الاحتكاك بين العاملين					
5- الإستخدام اللغوي المتعدد يقلل من السعي للتنسيق بين الأفراد في الوحدات التنظيمية					
6- تربط علاقات شخصية مع كل فئات العمل					
7- يؤدي الإستخدام المزدوج للغة إلى عدم تكيف فئات العمل فيما بينها					
8 - الازدواج اللغوي يقلل من فرص التقارب بين الفئات العمالية.					

المحور الرابع: الثنائية اللغوية والتقليل من فرص تحقيق الأهداف:

العبارة / احتمالات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1- الثنائية اللغوية تقلل من الانتقال السلس للمعلومات المستخدمة لأداء انشطة المؤسسة.					
2- عدم توحيد اللغة المستخدمة في اداء انشطة المؤسسة يقلل من فرص توضيح الاهداف المنشودة.					
3- عدم اتقان احدى اللغات المعتمدة في نقل وتبادل المعلومات يقلل من استمرارية الانشطة داخل المؤسسة					
4- سيادة الثنائية اللغوية تزيد من غموض الاستراتيجيات المعتمدة لتنفيذ الأهداف المرسومة.					
5- عدم فه اللغة المستخدمة إلى أداء الأنشطة يقلل من فرص التنسيق للوصول إلى الأهداف المرجوة.					
6- سيادة الثنائية اللغوية تقلل من مبادرة العاملين داخل المؤسسة.					
7- عدم اتقان إحدى اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة يقلل من فرص السعي لحل مشكلات العمل.					
8- عدم اتقان أحد اللغات المستخدمة في أداء الأنشطة يقلل من فرص توجيه جهود الأفراد نحو الأهداف المرجوة.					

الملخص:

عنوان المذكرة: ازدواجية اللغة وانعكاساتها على الاتصال التنظيمي.

إعداد الطالبتين: – بشرى ربيعي **إشراف د:**

– مروى سعود – بلقاسم زيوة

حاولت الدراسة التطرق إلى انعكاسات ازدواجية اللغة على الاتصال التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، كما هدفت:

– محاولت معرفة وكشف انعكاسات الاستخدام المزدوج للغة على تبادل المعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة.

– محاولت معرفة وكشف انعكاسات السيادة الثنائية اللغوية بين العاملين داخل المؤسسة.

– محاولت معرفة وكشف انعكاسات السيادة الثنائية اللغوية والتقليل من فرص وتحقيق الأهداف.

وتوصلت إلى النتائج الآتية:

✓ إن الاستخدام المزدوج للغة يؤدي إلى زيادة فرص التبادل الغير فعال للمعلومات المستخدمة لأداء الأنشطة داخل المؤسسة الاقتصادية مما ينعكس سلبا على المؤسسة.

✓ سيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الاقتصادية بمديرية أنابيب الغاز ببئر العاتر تقل من التفاعل بين الفاعلين داخل المؤسسة وذلك بعدم التقارب والتكيف بين الفئات العمالية.

✓ سيادة الثنائية اللغوية داخل المؤسسة الاقتصادية تقلل من فرص تحقيق الأهداف المرجوة وذلك من خلال عدم التنسيق والتفاهم بين الفئات العمالية للوصول للأهداف المسطرة من قبل المؤسسة.

Resumé :

Titre du mémoire : Le bilinguisme et ses implications pour la communication organisationnelle.

Préparé par : – bouchra rebiai Encadré par :

– maroua saoud – D.Belgassem mezioua.

L'étude a tenté d'aborder les implications du double langage sur la communication organisationnelle au sein de l'institution économique algérienne, et visait également :

- Tentatives d'identifier et de détecter les implications de la double utilisation du langage pour échanger des informations servant à la réalisation d'activités.

- Tentatives d'identifier et de révéler les implications de la souveraineté linguistique bilatérale parmi les employés de l'institution.

- Tentatives de connaître et de détecter les implications de la souveraineté linguistique bilatérale et de réduire les chances d'atteindre les objectifs.

Et atteint les résultats suivants :

La double utilisation de la langue accroît les possibilités d'échange non efficace d'informations utilisées pour mener à bien des activités au sein de l'institution économique, ce qui a des conséquences négatives pour l'institution.

La règle du bilinguisme au sein de l'institution économique de la direction des gazoducs à Bir al-Atar réduit l'interaction entre les acteurs de l'institution en évitant la convergence et l'adaptation entre les groupes de travailleurs.

La règle du bilinguisme au sein de l'institution économique réduit les chances d'atteindre les objectifs souhaités en raison du manque de coordination et de compréhension entre les groupes de travail pour atteindre les objectifs fixés par l'institution.