

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية – ولاية أدرار-
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة بعنوان

إزدواجية اللغة وانعكاسها على الاتصال التنظيمي

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا بأدرار

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

اشراف الأستاذ:

د/ بوقرة عبد المجيد

اعداد الطالبين:

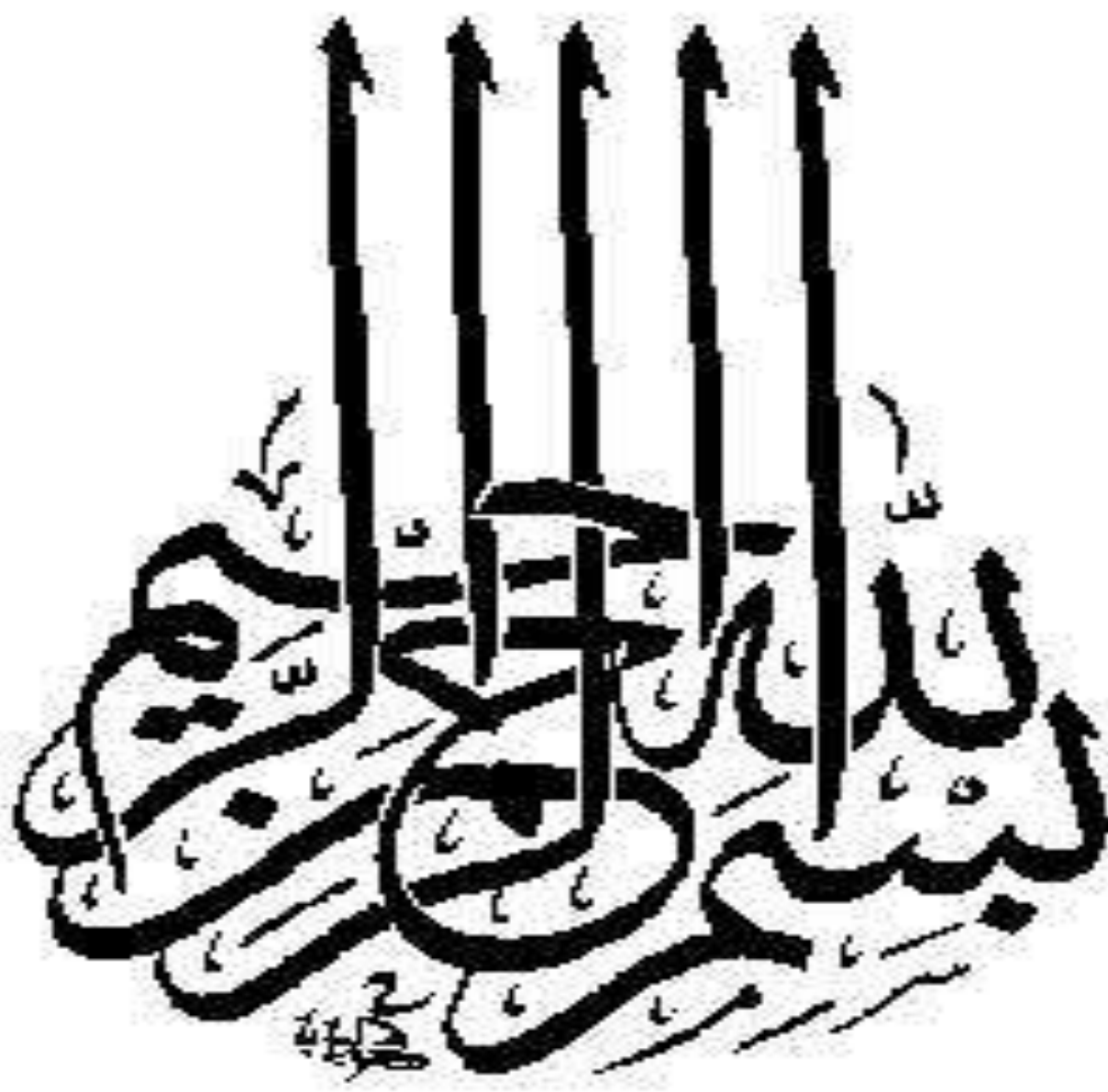
✓ حنيبي صليحة

✓ صالحى فتيحة

لجنة المناقشة

المشرف	د. بوقرة عبد المجيد
المتحن الأول	د. سعد فتح الله
المتحن الثاني	د. أعراب علي

الموسم الجامعي: 2020/2019



إهداء

أهدي عملي هذا:

إلى من قال فيهما رب العزة جل ثنائه في محكم آياته "ووصينا الإنسان بوالديه حملته أمه وهنا على وهنا

وفصاله في عامين أن أشكر لي ولوالديك إلى المصير". "صدق قوله الكريم."

إلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها إلى التي غزلت الأمل والتفائل في قلبي عصفورا يرفرف فوق ناصية الأحلام لطالما كانت دعواتها عنوان دربي وعندما تكسوني الهموم أسبح في بحر ذكرياتي معها لتخفف الألم عني ، وأكتب أسمها في دفتر قلبي ساعة حزني ، لكي ياأمي ياسيدة الحب والحنان أهدكي رسالتي لتهديني الرضا والدعاء" . حفظك الله ورعاك بعينه التي لاتنام ."

إلى رمز العطاء والبذل والسخاء والتضحية إلى أعلى من نطقت له شفتاي أبي الغالي ، فقد أرضاني الله فيك

ياأبي كونك راضي عني "حفظك الله ورعاك بعينه التي لاتنام"

إلى سندي ومعيني في هذه الحياة إخوتي حفظهم الله

إلى من شاركتني لإتمام هذا العمل على أكمل وجه

وإلى أستاذنا المشرف جزاه الله كل خير.

"إلى كل طلبة قسم العلوم الاجتماعية ."

صليحة



إهداء



إلى ربي شكرا وخدمة.....

وإلى حبيبنا وقرّة أعيننا " رسول الله صلى الله عليه وسلم " إلى التي وقفت الكلمات
عاجزة أمامها لأنها لن تعطى حقها وأن عظمت معانيها إلى التي زرعت في حب الإخلاص والوفاء "
أمي الحبيبة " بارك الله في عمرها . إلى أعلى روح وأعز إنسان في الدنيا الذي تحمل أعباء الحياة
ليحمينا من أوجاع الدهر ومآسيه " أبي الغالي " حفظك الله ورعاك ".
إلى من اختاروا أن يكونوا شمعة مضيئة تنير دربي فكانوا لي السند القوي في مكارم الأخلاق والتفوق
والنجاح ، ومن يزيدوني فخر واعتزاز أخوتي
الله . إلى زميلاتي في العمل وكل الأصدقاء والأحباب . إلى أساتذتي عامة وكل الطاقم الإداري وكل
من ساهم في اتمام هذا العمل .
إلى كل من تقدم بيد العون والمساعدة ولو بالكلمة الطيبة أهدي ثمرة جهدي هذا.

صالح

شكر و عرفان

قال رسول الله ﷺ:

"لا يشكر الناس من لم يشكر الله" رواه الأمام احمد

نشكر الله العلي القدير الذي اتم علينا بنعمة العقل والذين والقائل في محكم التنزيل (وفوق كل

ذي علم عليه)

توجه بالشكر والامتنان الى كل من ساعدنا من قريب او بعيد على انجاز هذا العمل وفي تذييل ما

وجهنا من صعوبات ونخص بالذكر الاستاذ المشرف الدكتور عبد المجيد بوقرة الذي لم يبخل علينا

بتوجيهاته وامرشاداته

كما نتقدم بالشكر والتقدير الى اساتذتنا الكرام الذي ايضا لم يبخلوا علينا من المعلومات تخص

بحثنا ولا يفوتنا ان نشكر اولياتنا الذين كان لهم دور في وصولنا الى هذا المستوى وندعو لهم

بالصحة والعافية وطول العمر .

فهرسة الدراسة:

	المحتويات
	البسمة الإهداء شكر وعرهان ملخص الدراسة بالعربية ملخص دراسة بالفرنسية مقدمة
أ	
الفصل الأول: مدخل الدراسة	
04	1- إشكالية
05	2- الاسئلة الفرعية
05	3- الفرضيات
05	4- أسباب اختيار موضوع الدراسة
06	5- أهمية وأهداف الدراسة
06	6- تحديد المفاهيم
07	7- الدراسات السابقة
10	8- نموذج الدراسة
11	9- صعوبات الدراسة
الفصل الثاني:	

13	تمهيد
13	1- مفهوم ازدواجية اللغة
14	2- خصائص اللغة
15	3- وظائف اللغة
15	4- ماهية ازدواجية اللغة
16	5- نشأة ازدواجية اللغة
17	6- تعريف ازدواجية اللغة
18	7- خصائص ازدواجية اللغة
21	8- اسباب ازدواجية اللغة
22	9- انواع ازدواجية اللغة
24	10- فوائد ازدواجية اللغة
25	خلاصة
الفصل الثالث:	
27	تمهيد
28	1- مفهوم الاتصال
30	2- عناصر الاتصال
33	3- انماط الاتصال
34	4- نظريات الاتصال
34	5- تعريف الاتصال التنظيمي

34	6- وظائف الاتصال التنظيمي
35	7- انواع الاتصال التنظيمي
36	8- طرق الاتصال التنظيمي
37	9- اهمية واهداف الاتصال التنظيمي
39	10- معوقات الاتصال التنظيمي
40	خلاصة
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
43	تمهيد
43	1- مجالات الدراسة
44	2- منهج الدراسة
45	3- تعريف الاستمارة
45	4- العينة وخصائصها
46	5- تفرغ بيانات الدراسة وتحليلها
47	6- مناقشة الفرضيات
68	الاستنتاج العام
69	الاقتراحات والفرضيات
71	خاتمة
71	قائمة المصادر و المراجع

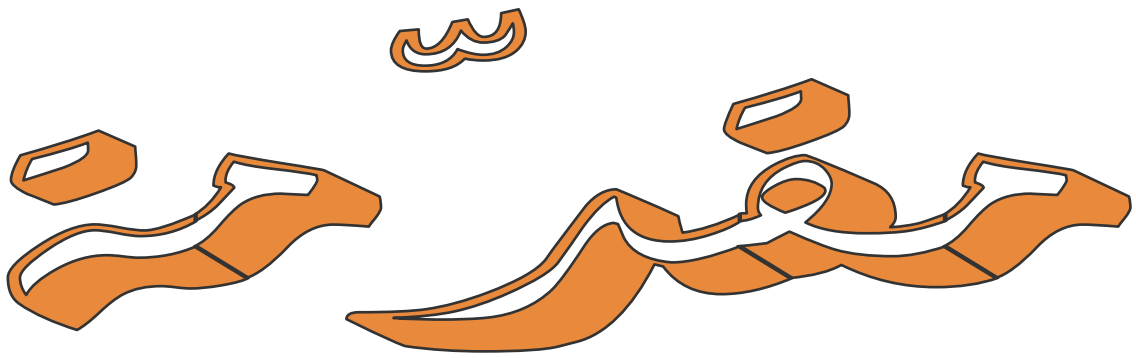
فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
45	يوضح مجتمع البحث حسب جنس العمل	1
46	يوضح الفئات العمرية لمجتمع البحث	2
47	يوضح المستوى العلمي لمجتمع البحث	3
47	يوضح توزيع مجتمع البحث حسب لغة التكوين	4
48	يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الوظيفة	5
49	يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الأقدمية	6
49	يوضح اللغة المستخدمة في المؤسسة	7
50	يوضح تخاطب العمال بالعربية	8
50	يوضح تخاطب العمال بالفرنسية	9
51	يوضح فهم وقراءة ما هو مكتوب بالفرنسية	10
51	يوضح استعمال العربية في المؤسسة	11
52	يوضح استعمال لغة واحدة	12
52	يوضح وجود لغتين	13
53	يوضح صعوبة النطق	14
54	يوضح أهمية اللغة في إيصال المعلومات	15
55	يوضح الاتصال الغالب في المؤسسة	16

56	يوضح لغة نشر التعليمات والاعلانات	17
56	يوضح عدم فهم تعليمة	18
57	يوضح لغة ايصال التقارير	19
58	يوضح لغة ايصال احتياجات المرؤوسين	20
58	يوضح الطريقة الأنسب لايصال المعلومات	21
59	يوضح تأثير اللغة في الاتصال	22
60	يوضح لغة المدير اتجاه العمال	23
60	يوضح عدم الرد السريع العامل على المدير	24
61	تبادل وتشاور المعلومات	25
62	توضح انعدام العلاقة والتفاهم	26

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
30	يوضح نمط السلسلة	1
31	يوضح نمط العجلة	2
31	يوضح نمط النجمية	3
32	يوضح نمط الدائرة	4
33	يوضح نمط العنقود	5



مقدمة :

تعد اللغة أعظم اكتشافات الانسان على مر العصور، فهي أداة اجتماعية للتفاهم بين الافراد والجماعات لازمت الانسان منذ ظهوره، فهي عنصرا مهما وحيويا في الحياة الاجتماعية لأنها وسيلة للتعبير والتواصل ورمزا للهوية الفردية والاجتماعية والثقافية وقد عرفت اللغة ظواهر لغوية تتطلب البحث والدراسة من بينها الازدواجية اللغوية .

المجتمع لا يقتصر بالضرورة على وجود لغة واحدة فقط فهو يتميز بوجود أكثر من لغة يستعملها الافراد حسب الحاجة ولأغراض معينة ، فأغلب المجتمعات تعيش هذه الظاهرة خاصة مع تطور العصر وازدهاره فقد تطلب مواكبته وتحقيق الموازنة في الحياة الاجتماعية فاللغة وسيلة لتحصيل العلم والتفتح على العالم .

ومن المعروف أن اللغة عبارة عن مظهر متفاوت من النشاط الانساني فهي تراث تاريخي لكل مجتمع لم تكمن محدوديتها في مجال الحياة العامة فقط فقد اكتست مجالات الحياة المختلفة خاصة في المؤسسات الادارية والاقتصادية والخدماتية والتي بدورها تتطلب من الفرد ان يكون متقن لأكثر من لغة للتفاهم بين أفراد المنظمة .

وقد قسمنا الدراسة الى اربعة فصول نعالج في الفصل الاول موضوع الدراسة بعرض اشكالياتها ثم الفرضية مع ذكر الاسباب التي دفعت لاختيارنا الموضوع وأهمية الدراسة وكذلك أهداف الدراسة ثم تحديد المفاهيم التي ارتكز عليها بحثنا من خلال التعريف اللغوي والاجرائي بالإضافة الى هذا أدرجنا الدراسات السابقة ونموذج الدراسة والصعوبات التي واجهتنا في البحث .

اما الفصل الثاني فقد تناولنا فيه ماهية الازدواجية اللغوية بحيث قمنا بمعالجة اجزاء هذا المصطلح الى اجزاء ابتداء من التطرق الى مفهوم اللغة تعريفها خصائصها ووظائفها وأهميتها ثم عرجنا الى الجزء الثاني لمفهوم الازدواجية اللغوية نشأتها وتعريفها وخصائصها التي تتميز بها واسبابها وانواعها وفوائدها .

وتعلق الفصل الثالث بماهية الاتصال التنظيمي الذي قسمناه الى جزئين جزء خاص بمفهوم الاتصال بذكر تعريفه وعناصره وانماطه وكذلك اهم النظريات التي تطرقت لمفهوم الاتصال اما الجزء الثاني فيعالج مفهوم الاتصال التنظيمي تعريفه ووظائفه وكذلك انواع الاتصال التنظيمي بالإضافة الى طرق والاساليب التي ينتهجها واخيرا المعوقات التي تواجه اتصال العمال في المنظمة .

واخيرا الفصل الرابع ادرجنا فيه مجالات الدراسة والمنهج المستخدم والعينة وخصائصها وادوات المستخدمة في الدراسة ، كما خصصناه لتفريغ بيانات الاستمارة وعرضها وتحليلها ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات تم استنتاج عام وخاتمة .

النفس والادب

الإطار المنهجي

1. الاشكالية

بدأ الانسان تواصله مع غيره منذ العصور القديمة بإشارات وإيماءات مكنتهم من التفاعل فيما بينهم، فقد واكبت اللغة وجود الانسان ونشأت بنشأته، فبظهور اللغة أصبح التواصل لغوي محض يختلف من مجتمع الى آخر وصولا الى المجتمعات الحديثة الذي أصبحت فيه اللغة كنوع من الثقافة الاجتماعية تساهم في بناء المجتمع وإقامة حضارته .

تعتبر اللغة العربية لغة الدين الاسلامي ونزل بها القرآن ، وفهمها وإتقانها هو سبيل لفهم الدين فقد ساهم انتشار الفتوحات الاسلامية في الشمال الافريقي على ظهور اللغة العربية فأصبحت لغة رسمية ووطنية في البلاد تعبر عن ثقافته وهويته ، فسرعان ما تواجه اللغة تحديات كالاختلاف في اللهجة وتنوعها حسب المجتمعات بالإضافة الى وجود لغة اخرى الى جانبها قد تكون مكتسبة عن طريق التعلم وتبادل الثقافات أو مفروضة يفرضها الاستعمار بشكل تعسفي فقد عمل الاحتلال الفرنسي الى غلق المدارس وتهديم المساجد ومحاربة اللغة العربية ، فكانت بداية النكسة الكبرى للجزائر من خلال السياسات التي انتهجتها فرنسا من خلال جعل اللغة العربية لغة فرنسية ومحو الهوية الوطنية .

بعد الاستقلال وجدت الجزائر نفسها أمام تحديات كبيرة خاصة فيما يتعلق بمباشرة التعليم وتسيير المؤسسات في ظل انعدام الاطارات المؤهلة والناطقة بالعربية خاصة فقد عرف المجتمع الازدواجية اللغوية التي تعد مشكلة من المشكلات التي تواجهه في شتى المجالات الاجتماعية والسياسية والتربوية ، فهي تمثل وجود مستويين لغويين عند الفرد الواحد أحدهما فصيح والآخر عامي إضافة الى هذا وجود الثنائية اللغوية للغة العربية والفرنسية ، حيث تنوعت وتعددت وأصبحت تعد مشكلة عويصة في الاتصال خاصة الاتصال المؤسساتي ، فالازدواج اللغوي القى ظلاله على جميع الميادين ولحد اليوم لم تتمكن الجزائر من وضع حد فاصل للاستعمال اللغوي في مؤسساتها مما أدى الى خلق صعوبات في التفاعل بين الأفراد داخل المنظمة .

ومن المعروف أن اللغة هي عصب الاتصال ومن خلالها يتم تبادل المعلومات ونقل المعنى بين الافراد ، فتمثل فعالية الاتصال المطلب الاساسي لاستمرار العلاقات بين الافراد في المؤسسة لتحقيق اهدافها و رفع الانتاجية ، فالاتصال التنظيمي يلعب دور حيوي من خلال تأثير على سلوكيات الافراد

واتجاهاتهم ودوافعهم للعمل ومدى استعداداتهم لمشاركتهم في المعلومات المختلفة في المنظمة وذلك باستخدام لغة بسيطة يفهمها العاملون بأسلوب يلائم مستواهم الفكري.

ان لغة الاتصال تعتمد على استخدام رموز و اشارات لنقل المعنى بين الافراد داخل المؤسسة حيث تهدف هذه العملية الى الحصول على مفهوم موحد لمحتويات الرسالة المتبادلة والابتعاد عن الكلمات التي تؤدي الى أكثر من معنى ويصعب فهمها ، ولتحقيق شروط الاتصال التنظيمي الناجح يجب أن تكون الرسالة موجهة توجيها سليما وبلغة واضحة ومفهومة حتى لا يتغير معناها .

ومن هنا إذا كان تطبيق شروط الوضوح والفهم صعب بالنسبة الى لغة واحدة في العملية الاتصالية فهل يمكن تجسيدها في حالة وجود ازدواجية اللغوية في المحيط المؤسسي ، خاصة مع وجود الفروقات الفردية بين العاملين باعتبار أن اللغة الموحدة تجعل الجماعة منسجمة فيما بعضها ، وانطلاقا مما سبق نقول ما مدى تأثير ازدواجية اللغة على الاتصال التنظيمي ؟ .

2. الاسئلة الفرعية

- هل لازدواجية اللغة تأثير على الاتصال الصاعد داخل المؤسسة ؟ .
- هل لازدواجية اللغة تأثير على الاتصال النازل داخل المؤسسة ؟ .
- كيف تأثر ازدواجية اللغة على الاتصال الافقي داخل المؤسسة ؟ .

3.الفرضيات

- لازدواجية اللغة تأثير على الاتصال الصاعد داخل المؤسسة .
- لازدواجية اللغة تأثير على الاتصال النازل داخل المؤسسة .
- لازدواجية اللغة تأثير على الاتصال الافقي داخل المؤسسة .

4.اسباب اختيار الموضوع

دفعتنا لتناول الموضوع ودراسته عدة من الاسباب تمثلت في :

- . التعرف على اللغة المتداولة في المؤسسة .
- . معرفة كيفية تأثير اللغة على الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة .
- . التمكن من معرفة السلبيات الناتجة عن الازدواجية اللغوية في المؤسسة .

. معرفة كيفية الاتصال بين العمال في ظل ازدواجية اللغة.

5. أهمية و أهداف الدراسة

- . محاولة الوقوف على واقع عملية الاتصال في ظل تعدد اللغات وما يترتب عنها من عراقيل تنظيمية.
- . تكمن أهمية الدراسة في أنها تعطي صورة على واقع الاتصال وعلاقته بازدواجية اللغة داخل المؤسسة.
- . معرفة أسباب ظهور ازدواجية اللغة في المؤسسة .
- . التعرف على نوع الاتصال الذي يفضله أفراد المؤسسة.

6. تحديد المفاهيم :

أ- تعريف اللغة : هي منظومة من الرموز الصوتية الاختيارية يمكن بواسطتها لجماعة اجتماعية ان تتعاون.¹

. التعريف الاجرائي للغة : هي عبارة عن اصوات ورموز يستخدمها الافراد في التعبير عن مشاعرهم وتبادل الافكار لتسهيل عملية الاتصال فيما بينهم .

ب- تعريف ازدواجية اللغة : قيام مجموعة لغوية باستعمال تنوعين من اللغة المشتركة الواحدة ذاتها والاخر يستخدم فيما عدا ذلك أي في لغة التخاطب اليومي وينظر اليه باعتباره تنوعا ادنى من السابق الذي يستعمل في الكتابة.²

. التعريف الاجرائي لازدواجية اللغة : هي استعمال الشخص لغتين مختلفتين للتواصل مع غيره قد تكون شفوية او مكتوبة.

ج . تعريف الاتصال : هو عملية تبادل المعلومات او التبادل المشترك لحقائق والافكار والانفعالات وتحقيق مفهومية مشتركة لها بين جميع الاطراف المعنية في الامر.³

. تعريف الاجرائي لاتصال : هو عملية نقل وتبادل الافكار بين الافراد والجماعات من اجل الحصول على المعلومات لتحقيق اهداف معينة .

¹ جون لوينز ، ترجمة مُجد العنابي ، " اللغة واللغويات " ، دار جرير ، ط1 ، عمان ، 2009 ، ص 20 .

² ابراهيم خليل ، " مدخل الى علم اللغة " ، دار المسيرة ، ط1 ، عمان ، 2010 ، ص 75 .

³ مهدي حسن زويلف ، " الادارة نظريات ومبادئ " ، دار الفكر ، ط1 ، عمان ، 2001 ، ص 205 .

د . تعريف الاتصال التنظيمي : هو العملية الهادفة الى نقل المعلومات التي على اساسها يتوجد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات فهو تبادل الافكار والبيانات بغرض تحقيق اهداف العمل الاداري .¹

. التعريف الاجرائي لاتصال التنظيمي : هو عملية تنظيمية يتم بواسطتها نقل المعلومات من هيكل تنظيمي الى اخر لإحداث تغيير ولتحقيق اهداف المنظمة .

7. الدراسات السابقة :

. تعتبر الدراسات السابقة مرحلة من مراحل البحث العلمي ، تقود الباحث الى جملة من الاستنتاجية التي تفرز قيامه بالدراسة والبحث .

. فهناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوعات تتعلق بازواجية اللغة واخرى تناولت الاتصال التنظيمي واخرى تناولت المتغيرات معا ، وفيما يلي عرض لبعض الدراسات التي تطرقت له موضوعات التي لها صلة بموضوع دراستها الحالية .

● الدراسة الاولى : اميرة نصر الله ، زهور مباركية تحت عنوان الازدواجية اللغوية واثرها على التحصيل الدراسي ، وما السبيل للنهوض بالعربية الفصحى .

. تمثلت اشكالية الدراسة حول ما مدى تأثير ازدواجية اللغوية على التحصيل الدراسي وكانت نتائجها تتمثل في :

. نشر العامية في الاوساط الشعبية بشكل اوسع مقارنة باللغة العربية الفصحى

. تعد الازدواجية اللغوية من اشكال التعدد اللغوية ويظهر ذلك من خلال مزاحمة العامية والفصحى في جميع ميادين الحياة ، اذن ان نشأة العامية جاءت نتيجة لأسباب كثيرة منها الاجتماعية والسياسية والتاريخية .

¹ عبد العزيز صالح حبتور ، " مبادئ الادارة العامة " ، دار المسيرة ، ط 1 ، عمان ، 2009 ، ص 205 .

كما انه لا يوجد عامية موحدة عبر كامل القطر الجزائري بل هي عاميات كثيرة تختلف باختلاف الجغرافيا.

. على الرغم من التناقص الصارخ بين اللغة العربية والعامية الا ان هذه الاخيرة تعتمد على نفس بنية سابقها مع وجود فروقات بارزة نتيجة عن الاستعمال و التداول .

. ان النهوض بالعربية لا يكون الا بلحد من الازدواجية اللغوية التي تزامم الفصحى وتقف في طريق تطورها ومسايرتها للحاضر والمستقبل واستحداث برامج تنموية من شأنها ترقية الواقع اللغوي العربي عامة.

. تعكس ظاهرة الازدواجية اللغوية اثار سلبية تعلم على جوانب الحياة المختلفة بما في ذلك شخصية الفرد وحياته .

● . الدراسة الثانية : بكرأوي ايمان ، سليمان حليمة تحت عنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة دراسة ميدانية بمديرية التجارة بولاية ادرار

. تمثلت اشكالية الدراسة حول هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والاداء الوظيفي داخل المؤسسة ؟ وكانت نتائج الدراسة كما يلي :

. فيما يخص الكشف عن عملية الاتصال التنظيمي في المؤسسة (مديرية التجارة) فالقائمين على تسييرها يمزجون بين النمط (النازل . الصاعد) طبقا لظروف العمل وما تقتضيه المعلومات من الادارة يتم عن طريق السلم الاداري .

. فيما يتعلق بطبيعة تأثير قنوات الاتصال التنظيمي على الاداء الوظيفي فنجد هذه المؤسسة انه لا يوجد تأثير بالرغم من ان قنوات الاتصال موجودة الا ان الاتصال ليس فعالا ، انما هو قائم فقط على تقديم الاوامر وفي المقابل تقديم تقارير .

. فعالية الاتصال التنظيمي تؤدي الى تحسين الاداء الوظيفي لكن في مؤسسة البحث لا يوجد وذلك كون ان الاتصال التنظيمي غير فعال بمعناه ، ولكن يوجد اداء وظيفي مقابل ذلك .

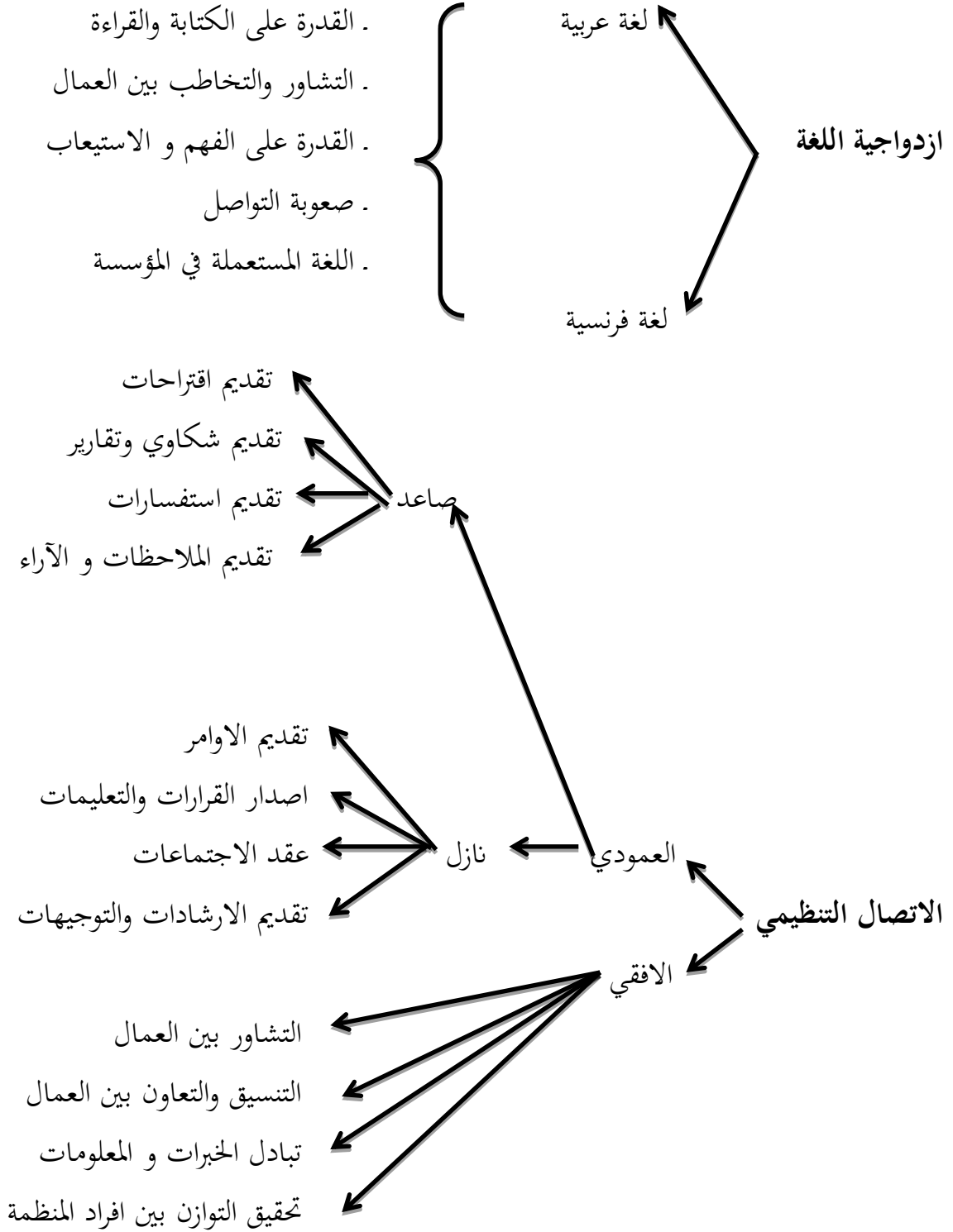
. الاتصال بين الادارة والعاملين مرن ويعود ذلك الى تغلب الطابع الرسمي على هذه المؤسسة والى جانب هذا انعدام وجود الحافز المعنوي على غرار المادي

. فعالية الاتصال الرقمي بين العمال ادت الى قيامهم بالأعمال والمهام الموجهة لهم دون تأخير من خلال العمل على التنسيق والتعاون فيما بينهم .

- . الدراسة الثالثة : بن زاوي ابراهيم تحت عنوان واقع الاتصال التنظيمي في ظل ازدواجية اللغة دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز ام البواقي .
- تمحورت اشكالية الدراسة حول ما هو واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائري في ظل ازدواجية اللغة ؟
- عدم وضوح الرؤية التنظيمية لمؤسسة سونلغاز حول الاستخدام اللغوي .
- تباين المستوى اللغوي للعمال يحدث اضطرابا في شبكة الاتصال.
- وجود خصوصية ثقافية لغوية في المؤسسة نظرا لتواجدها عبر تراب المنطقة الشاوية وهي استعمال اللغة داخل المؤسسة بين المبحوثين الذين يتقنونها فقط.
- اللغة الفرنسية هي اللغة السائدة في مؤسسة سونلغاز مع ان اغلب المبحوثين دون مستوى في استعمالها
- يزيد استعمال اللغة الفرنسية كلما تدرجنا في السلم الوظيفي
- غياب برامج التحسين اللغوي يعقد المشهد اللغوي في المؤسسة .
- يتضح من خلال عرض اهم النتائج ومناقشة الفرضيات التي يرى الباحث انها تحققت ميدانيا مما يثبت الفرضية الرئيسية والتي ترى بان الاتصال التنظيمي يتأثر سلبا بوجود الازدواجية اللغوية .

8 نموذج الدراسة

ازدواجية اللغة وانعكاسها على الاتصال التنظيمي



9 . صعوبات الدراسة:

1. ضيق الوقت بسبب الازمة الصحية .
2. قلة المراجع خاصة بما يتعلق بالفصل الثاني في حدود اطلاعنا .
3. عدم اجابة بعض المبحوثين على الاستبيان المقدم لهم .
4. صعوبة التنقل وبعد المسافة .
5. غلق المكاتب بسبب ظروف الصحية .

الفن والفناني

ماهية ازدواجية اللغة

الفصل الثاني: ماهية ازدواجية اللغة

تمهيد :

تعتبر اللغة وسيلة للاتصال والتفاهم بين الافراد يتم اكتسابها بطرق مختلفة كالتعلم ، وعليه فاللغة اساس وضرورة مهمة للحياة الاجتماعية .

تعرف الازدواجية اللغوية بتعدد اللغات عند الفرد الواحد أو عند المجتمع، فهي تعبر عن وجود مستويين لغويين واستعمال لغتين مختلفتين عند الفرد.

انطلاقا من هذا سوف نتطرق في هذا الفصل الى التحدث عن تعريف اللغة وخصائصها ووظائفها وأهميتها بالإضافة الى ابراز مفهوم الازدواجية اللغوية وخصائصها وانواعها واسبابها وفوائدها .

اولا: مفهوم ازدواجية اللغة

1. تعريف اللغة

لقد اختلفت تعاريف اللغة وتنوعت من باحث الى اخر ومن بين هاته التعاريف :

اللغة: قدرة ذهنية مكتسبة يمثلها نسق يتكون من الرموز اعتباطية منطوقة يتواصل بها افراد مجتمع ما.¹ وهي عبارة عن نظام مشترك يتبعه افراد المجتمع إذ يتخذونها وسيلة للتواصل فيما بينهم والتعبير عما يجول في خواتمهم ، كما انها ليست من صنع فرد معين بل هي من صنع المجتمع كله ولهذا تعتبر اللغة كسائر النظم الاجتماعية يتلقاها الفرد في مجتمعه فهي ظاهرة اجتماعية جبرية.²

كما تعرف ايضا: بانها اصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم ، وعرفها الجرجاني في كتابه "التعريفات" بانها ما يعبر به كل قوم عن أغراضهم.³

يعرف الدكتور مُجَّد فهمي حجازي اللغة: " بانها نظام من الرموز الصوتية ، وقد عرفها اللغوي العربي ابن جنى بقوله " حد اللغة أصوات يعبر بها كل قوم عن اغراضهم " .⁴

¹ أحمد المعتوق، " الحصيلة اللغوية "، عالم المعرفة، (د . ط)، الكويت، 1996، ص 33.

² عبد الخالق رشيد، مجلة اللغة والاتصال، مختبر اللغة والاتصال، جامعة وهران 1 احمد بن بله، العدد 19 مارس 2016، ص 107.

³ مُجَّد الصالح الصديق، " العربية لغة العلم والحضارة"، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، الجزائر، 2009، ص 24.

⁴ حسني عبد الجليل يوسف ، " اللغة العربية بين الاصاله والمعاصرة " ، دار الوفاء ، ط 1 ، الاسكندرية ، 2007 ، ص 20 .

عرف ابن خلدون اللغة بأنها: "عبارة عن مقصود وتلك العبارة فعل إنساني (ناشئة عن القصد لإفادة الكلام) فلا بد أن تصير ملكة مقدرة في العضو الفاعل لها وهو اللسان وهو في كل أمة بحسب اصطلاحاتها.¹

2. خصائص اللغة

1. اللغة ذات نظام خاص: تتصف اللغة بالنظامية وتخضع لقواعد وقوانين تنظم استخدامها كوجود الفاعل والمفعول به وتصنيف الكلمات الى أفعال وأسماء .
2. اللغة رمزية: أي أن العلاقة بين شكل الكلمة (كتابة الكلمة) وبين مدلولها علاقة عشوائية ومن ذلك اتى اختلاف اللغات واللهجات .
3. اللغة صوتية: هي الحروف هجائية تعد رموزا صوتية تكون في مجموعها كلمة ومجموعها عبارة .
4. اللغة ذات مضامين: نقل المعنى وايصال الفكرة عبر الالفاظ التي يتفق على دلالتها ابناء المجتمع الواحد فالهدف من اللغة هو نقل المعنى وتوصيل الفكرة .
5. اللغة متطورة ونامية: اللغة ليست شيئا جامدا أي تقبل التطور والنمو فهي نظام متحرك ومتطور كما يصفها علماءها.
6. اللغة مكتسبة: يولد الانسان دون معرفة اية لغة لكنه يولد وليس لديه الاستعداد لتعلم اية لغة إنسانية كانت بغض النظر الى درجة تعقيدها ويمر الانسان بمراحل عدة لاكتساب اللغة وهي:
 - مرحلة الصراخ والبكاء.
 - مرحلة المناغاة.
 - مرحلة المحاكاة .
 - مرحلة الكلام.²

¹ نادية رمضان النجار ، " اللغة وأنظمتها بين القدماء والمحدثين " ، دار الوفاء ، ط1 ، الاسكندرية ، 2003 ، ص 13 .

² أياد عبد المجيد ، " المهارات الاساسية في اللغة العربية " ، مركز الكتاب الاكاديمي ، ط1 ، عمان ، ص 65 .

3. وظائف اللغة

تعتبر اللغة من المميزات الانسانية ووسيلة مهمة للتواصل والتفاهم بين البشر ووصف مشاعرهم ، كما أنها وسيلة اتصال في المجتمع البشري الذي يحظى بوسائل اتصالية كثيرة ويمكن أن نحدد وظائف اللغة بما يلي :

1. **وظيفة التواصل** : يتيح التواصل في المجال للتعرف على آراء الآخرين وافكارهم وتبادل المعلومات بين الافراد ومعرفة كل ما هو جديد ونقل الحضارات والتقاليد وترقية المجتمعات وتحقيق النظام والتكيف مع المجتمع، ويرى " ساير " أن مفردات اللغة تعكس بصورة واضحة المحيط الطبيعي والاجتماعي للقوم الذين يتكلمونها.

2. **وظيفة التعبير** : حيث يتم التعبير باللغة عن المشاعر والاحساس والعواطف والانفعالات واللغة بقيت تلك المشاعر رهينة بصاحبها لا يستطيع ابرازها

3. **وظيفة التفكير** : يذهب الدكتور طه حسين في كتابة (مستقبل الثقافة في مصر) الى اننا نفكر باللغة وانها اداة للتفكير ويرى حسين طه أن الفكر ما هو الا كلام ، فعندما نفكر نتكلم فعلا على الرغم من ان الكلام لا يكون مسموعا.¹

4. أهمية اللغة

تعتبر اللغة نسق من الاشارات المترابطة ، وهي من وسائل الاتصال والتفاهم بين الافراد والجماعات سواء كان ذلك في المجتمعات الانسانية أو غيرها على اعتبار ان الحيوانات هي ايضا تتصل وتستعمل اشارات معينة مع بساطتها الا انها تؤدي اغراضا هامة بالنسبة لها كإشعار الجماعة بالانتقال الى مكان آخر .

ومن هذا اعتبر الانسان هو الكائن الوحيد الذي يستعمل الرموز للتعبير عن مشاعره وطور هذه الاساليب بحسب ما يتناسب مع الرسالة التي يريد تمريرها إيجابا وسلبا.² اللغة بشكل عام من اهم مميزات الانسان الطبيعية والاجتماعية وهي الوسيلة الافضل للتعبير عن المشاعر والاحتياجات الخاصة بالفرد والجماعة حيث تكمن اهمية اللغة في :

¹ نادر أحمد جردات ، " الاصوات اللغوية عند ابن سينا " ، دار الاكاديميون ، ط1 ، عمان ، 2015 ، ص 185 .

² عبد الملك الطالب ، "اساليب الاتصال الإقناعي عند الرسول ﷺ " ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، قسم الدعوة والاعلام والاتصال كلية اصول الدين والشريعة ، جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية قسنطينة ، 2005 . 2006 ، ص 95 .

1. اللغة اساس مهم للحياة الاجتماعية وهي ضرورة من ضرورياتها لأنها وسيلة للإنسان للتعبير عن حاجاته ورغباته .
2. اللغة أداة الانسان للتخاطب مع الاخرين وتبادل الافكار والآراء والمشاعر
3. اللغة وسيلة الانسان الى تنمية أفكاره وتجاربه والى تهيئته للعطاء والابداع والمشاركة عن طريق اللغة يحدث اجتماع واختلاط بالآخرين مما يكسب الانسان خبرات وينمي قدراته التي تساهم في تطور حياته .
4. اللغة نوعين اللفظية والغير اللفظية هي وسيلة من وسائل الاتصال الاجتماعي والعقلي والثقافي وهي بصورتها الكتابية هي السجل الحافل بثقافة النوع الانساني .
5. تساعد الطفل على تكوين عالمه بكآفة أبعاده وجوانبه وتمكنه من التعرف على الاشياء من حوله
6. اللغة لها ارتباط وثيق بكل ذاكرة من الطفل وذكائه ونمو قدراته العقلية بشكل عام.¹

ثانيا: ماهية ازدواجية اللغة

1. نشأة ازدواجية اللغة

. نتحدث هنا عن نشأة الازدواجية من زاويتين .

الاولى ينظر الى الازدواجية بوصفها ظاهرة لغوية رافقت اللغة من النشأة الاولى لها والثانية حيث ينظر الى الازدواجية بوصفها اصطلاحا لغويا او مفهوما يظهر في دراسات اللغويين العرب وغير العرب منذ بداية هذه الدراسات الشهيرة لكنه لم يتخذ شكلا علميا الا من عهد قريب بين كتب " فيرجسون " فهيا مقالته الشهيرة عن الازدواجية اللغوية 1959 وكان له فضل الشيء استخدامه ثم ما لبث أن النشر وشاع لدى علماء اللسانيات الاجتماعية .

1. نشأة الازدواجية بوصفها ظاهرة لغوية :

حيث ان هناك قولان في هذا الشأن حيث احدهما يرى ان الازدواجية جزء من الظاهرة اللغوية من البداية والبعض الاخر يراها تطورا لغويا افتتحت ظروف خاصة اكتشف اللغة في فترات من تاريخها .

2. الازدواجية اللغوية وتوزيع الاستعمال:

في بعض الحالات يستخدم الناس اللغتين تبادليا أي من الممكن ان يستخدم المرء اللغة الاولى او اللغة الثانية في أي مكان وزمان وتدعى هذه الازدواجية تبادلية ولكن في بعض الحالات نجد ان الفرد

¹ أهمية اللغة بالنسبة للإنسان www.annagah.net ، يوم 7 / 40 / 2020 ، 10:12h .

يستخدم اللغتين تكامليا أي نخصص لكل لغة ادوار معينة وتدعى هذه الحالة ازدواجية تكاملية ومن امثلة هذه الازدواجية التكاملية ما يلي :

. تكاملية مكانية

. تكاملية موضوعية

. تكاملية بشرية¹.

2. تعريف ازدواجية اللغة

لقد اختلفت التعاريف في مفهوم الازدواجية اللغوية من باحث للآخر ، فمنهم من يعتبرها الاتقان المتكافئ بين اللغة القومية واللغة الاجنبية ومنهم من يرى انها اتقان جزئي للغة أجنبية ، بمعنى هيمنة اللغة الأم على اللغة الثانية ، واللغة الثانية هي تلك التي يستعملها الانسان في إطار مدرسي بالخصوص ، ويقدم المؤلفان " ميغال سيجوان " و " وليام بكاي " تعريفا للشخص المزدوج اللغة فيقولان انه الشخص الذي يتقن لغة ثانية بدرجة متكافئة مع لغته الاصلية ويستطيع ان يستعمل كلا من اللغتين بالتأثير والمستوى نفسه في كل الظروف².

وتعرف ايضا بأنها حالة لغوية ثابتة يوجد فيها فضلا عن اللهجات الاساسية التي ربما تضم نمطا محددًا أو أنماطا باختلاف الأقاليم بوجود نمط آخر في اللغة مختلف عالي التصنيف ، وفي غالب الاحيان يكون أكثر تعقيدا من الناحية القواعدية³.

. الازدواجية: هي استخدام الفرد لغتين مختلفتين في آن واحد وهذا الاختلاف من حيث الدرجة فإما أن تكون اللغتين مختلفتين تماما في الشكل والتركيب والمعنى، كأن يتعلم الطفل العربي اللغة العربية واللغة الفرنسية كلغة أجنبية⁴.

¹ صديق قادري ، " اثر الازدواجية اللغوية على النشاطات المعرفية في المرحلة الابتدائية السنة الثالثة من التعليم الابتدائي نموذجاً " ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في اللغة والادب العربي تخصص علم اللسان ، جامعة بجاية ، 2015 . 2016 .

² صالح بلعيد ، " ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية " ، دار هومة ، ط1 ، الجزائر ، 2009 ، ص 24 .

³ طراد الكبسي ، دراسات في اللغة ، دار الشؤون الثقافية العامة ، العراق ، ط1 ، بغداد 1986 .

⁴ نصيرة كرطي : الثنائية اللغوية عند تلاميذ السنة الرابعة ابتدائي مادة التعبير نموذجاً ، مذكرة معدة لنيل شهادة الماستر في اللغة العربية تخصص علوم انسان ، جامعة الشهيد حمه لخضر ، الوادي ، كلية الآداب واللغات ، قسم اللغة العربية وآدابها ، 2014 / 2015 ، ص 09 .

. تعريف الثنائية اللغوية: تعني وجود لغتين متنافستين في الاستعمال تتمتعان بمنزلة واحدة من حيث الكتابة الرسمية والاستعمال الرسمي، مثلا نلاحظ في الجزائر حيث العربية لغة مشتركة والفرنسية كذلك وهما تمثلان لغتين يجيدهما المتكلمون بالقدر نفسه من الكفاية.¹

3. خصائص ازدواجية اللغة

لقد أورد "فرجسون" في بحثه مجموعة من الخصائص او الميزات التي يجب توافرها في لغة مجتمع ما كي يتم اعتبار هذا الوضع اللغوي صالحا لوصفه بازدواجية اللغة ، وقد أورد فرجسون في بحثه الخصائص او الصفات المتمثلة فيما يلي :

1. الوظيفة :

يعتبر "فرجسون" ومعظم الذين اتبعوه في دراسة ظاهرة ازدواجية اللغة ان الوظيفة التي يؤديها الشكل اللغوي من اهم خصائص هذه الظاهرة فهناك بعض المناسبات او الاوضاع الاجتماعية التي تحتم استخدام اللهجة العليا كاللهجة العربية الفصحى في مثاله عن اللغة العربية بينما هناك بعض الاوضاع التي يكون استخدام اللهجة الدنيا ، كاللهجة المصرية المتحدثة في القاهرة ضرورة حتمية ؛ وهذا التخصيص في الوظيفة يكون ثابتا على وجه الاطلاق فيما عد بعض الحالات التي تكون الندرة بمكان حتى انها لا تستدعي التذكر هذا التخصص في الوظيفة او الاستخدام يكون معروفا لدى الافراد المجتمع مهما كانت درجة تعلمهم في ذلك المجتمع وهذا الادراك نستطيع تتبعه في رد فعل لدى هؤلاء الاشخاص فعندما تستخدم الشكل اللغوي الخاطئ او اللهجة الخاطئة في وضع يستدعي استخدام الشكل الاخر او اللهجة الاخرى.²

ومن امثلة المواضيع التي تتبع هذا التخصص ما ذكره "فرجسون" ما يحتويه الجدول التالي

¹ مرجع سابق ، ابراهيم خليل ، ص 75 .

² ابراهيم صالح العلاي ، " ازدواجية اللغة بين النظرية والتطبيق " ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، ط1 ، الرياض ، 1996 ، ص 25

الشكل اللغوي الاعلى	الشكل اللغوي الادنى	
×		1 . المناسبات الدينية وخطبة المساجد
×		2 . الرسائل الشخصية
×		3 . الخطبة في البرلمان
	×	4 . التحدث الى الاهل والاصدقاء
×		5 . الشعر
	×	6 . الشعر الشعبي
×		7 . المحاضرات الجامعية

2. المنزلة: الخاصة الثانية من خصائص ازدواجية اللغة هي المنزلة فاللهجة العليا يعتبرها جميع الافراد المجتمع لهجة عالية المستوى ، ولا يقارن مستواها بمستوى اللهجة الدنيا ، هذا الاحترام العميق او المقام العالي الذي تتمتع به اللهجة العليا قد يقود بعض افراد المجتمع الى إنكار وجود اللهجة الدنيا ، اما الافراد الذين ينكرون وجودها فأنتهم ينظرون لها على انها انحراف عن معايير اللغة العليا هذا الانحراف اللغوي بالنسبة لهؤلاء الافراد ينظر لها على اساس انه سوء استخدام اللهجة العليا هذا الاحترام او التقدير اللذان يكنها للهجة العليا متحدثون في ذلك المجتمع قد يكونان بشكل غير واع او غير محسوس فلو طلب منا فرد لا يتكلم اللغة العربية ان تعلمه لغتنا فإن "فرجسون " متأكد من أننا سوف نعلمه اللغة العربية الفصحى بدون تردد او حتى تعسير في تعليمه لهجتنا العامية .¹

3. التراث الادبي : في جميع الحالات الدراسية التي ذكرها "فرجسون" دائما يتمتع الشكل الاعلى من اللغة بتراث ادبي اكبر من التراث الادبي الذي تحظى به اللهجة الدنيا ، ويكون هذا التراث الادبي

¹ ابراهيم صالح العلامي ، المرجع نفسه ، ص 25 .

الذي يتبع الشكل اللغوي الاعلى محل التقدير والاحترام وإن كان هناك بعض أفراد المجتمع ممن يرون ان التراث الادبي لهجة الدنيا يمثل أدبا حقيقيا جديرا بالدراسة والتحليل.¹

4. **الاكتساب:** يقصد بالاكتساب الوسيلة التي يتم عن طريقها اكتساب اللغة كلغة الام ، بحيث يستخدم البالغون اللهجة العامية او المحلية (الشكل اللغوي الادنى) عندما يتحدثون مع اطفالهم، كما أن الاطفال يستخدمون هذا الشكل اللغوي عندما يتحدثون فيما بينهم ، فالشكل الادنى يكتسب بطريقة طبيعية اذا أن اللهجة ينقلها الاباء للأطفال ولكنهم في الوقت نفسه لا يتلقون أو يعلمون اللغة العربية الفصحى لأطفالهم .

بينما الشكل اللغوي الاعلى يتم اكتسابه عن طريق التعليم الرسمي بما في ذلك من ذهاب الى المدارس و وجود المعلمين القادرين على تعليم اللغة الفصحى و قد يبدو في حالة اللغة العربية ان رسم هذه الفوارق بين اكتساب اللغتين أشبه ما يكون بالتطرف فنحن نستطيع ان نفهم جزءا كبيرا من اللغة العربية الفصحى عند سماعها حتى ولو لم نستطيع ان نحصل على قدر كبير من التعليم الرسمي.²

5. **المعيارية أو التقنين:** نستطيع ان ننظر للمعيارية على أنها تتكون من جزئية ففي الجزء الاول يتم قبول شكل لغوي على أنه عرف لغوي أوضع من الاشكال اللغوية الاخرى ويتبع هذا القبول في الجزء الثاني من عمليات التقنين والتحديث من وضع المعاجم وكتب النحو التي تحدد لمتحدثين اللغة الاستخدام اللغوي الصحيح وفي ازدواجية اللغة يكون الشكل اللغوي الاعلى دائما هو الشكل الذي تكتب له العديد من كتب النحو والصرف والتراكيب الصوتية بالإضافة الى المعاجم اللغوية التي تحمل في طياتها معاني مفردات ذاك الشكل كما أن هناك إجماعا بين أفراد ذلك المجتمع على طرق النطق الصحيحة والقواعد النحوية وحتى قواعد املاء والخط الخاصة بالشكل اللغوي.

. يرى " فرجسون " ان هناك شكلين بالنسبة للهجات العامية أو ما يسمى بالشكل اللغوي الادنى ففي المجتمعات الصغيرة والتي عادة ما يكون لها مركز حضري موحد مثل " أثينا " باليونان بالنسبة

¹ ابراهيم صالح العلاي، مرجع سابق ، ص 26 .

² مرجع نفسه ، ص 28 .

لحالة اللغة اليونانية تكون اللهجة العامية المتحدثة في تلك المدينة هي المعيار للشكل الادنى مع محاولة باقي أفراد القرى والمدن الاخرى تقليد هذه اللهجة الى حد كبير.¹

6. **الثبات:** تعتبر ظاهرة ازدواجية اللغة وضعا لغويا ثابتا نسبيا من الممكن استمراره لمئات الاعوام وفي بعض الحالات قد يصل عمر هذا الثبات الى الف عام ، فخاصية الثبات تصف وضع اللغة العربية وصفا جيدا ولكن هذه الازدواجية لا تلبث أن يستبدل بها بظهور شكل جديد أقل ثباتا ومعايرة ، ويكون وسطا بين الشكلين اللغويين.

7. **القواعد النحوية:** عندما نذكر كلمة (القواعد) فإن اول ما يتبادر الى أذهاننا قواعد اللغة العربية أو النحوية والتي لا يشمل الصرف والتراكيب الصوتية وما إليه ، هنا يقصد "فرجسون" القواعد النحوية وهذا واضح من تخصيص السمتين الاخرين للازدواجية اللغة لنواح لغوية احدى غي القواعد النحوية في الشكلين اللغويين الاعلى وعدم وجودها في الشكل اللغوي الادنى .

8. **المفردات:** معظم كلمات الشكلين اللغويين الاعلى والادنى مشتركة وغالبية كلمات الشكل الادنى من اللغة موجودا أيضا في الشكل اللغوي الاعلى ولكن هناك اختلاف فقط في التركيب والاستخدام كما يوجد هناك اختلاف في المعنى في بعض الحالات.²

4. أسباب ازدواجية اللغة

توجد العديد من العوامل والاسباب التي ساعدت في ظهور الازدواجية اللغوية تتمثل في ما يلي:

أ- **الاحتلال أو الغزو العسكري :** تتم عملية تهيمش اللغة الاصلية لبلد ما عن طريق سيطرة وفرض هيمنة البلد القوي والمتطور من شتى الجوانب الاقتصادية والاجتماعي والثقافي الى غير ذلك ، فيصبح البلد المحتل ضعيفا يعرف بالتبعية الاجنبية وهذا ما حدث للجزائر مع الاحتلال الفرنسي ، فقدت عمدت فرنسا على نحو اللغة العربية وطمس الهوية الجزائرية العربية في كامل المؤسسات العمومية مهما كانت صفتها وفرضت عليهم اللغة الفرنسية فلم تسلم كذلك المدارس والإدارات من هذا التهميش.

ب- **اللاحق والضم:** ويقصد به ضم دولة ما وتطبيق تسلطها على اخرى بحيث تقوم تلك الدولة بفرض سلطتها وسيطرتها على دولة اخرى وفرض لغتها كلغة رسمية عليها كما حدث عندما

¹ مرجع سابق ، ابراهيم صالح العلاي ، ص 29 .

² مرجع نفسه ، ص 42.

قام الاتحاد السوفياتي بضم دولة البلطيق الى سلطته وفرضه للغة الروسية كلغة رسمية لتلك الدول ومن نتائجه ظهور التعدد اللغوي او الازدواج اللغوي .

ت- الهجرة الجماعية: وهذه الافة تحدث لأسباب عدة منها السياسية أو الاقتصادية وحتى الديني ، وهذا يحدث هروبا من الاضطهاد السياسي أو الديني أو لأسباب أخرى تحتم على المهاجرين تعلم لغة البلد المضيف ، حتى يسهل التعامل مع تلك الشعوب ، وهذه العملية (أي الاحتكاك مع تلك الشعوب) تجعل كلا من الطرفين يتعلم لغة الآخر وبنسبة أكبر المهاجرين ، كما انه هناك عدة أسباب مثل التجارة وعملية تبادل السلع ، هذا كله يؤدي الى ظهور وتفشي الازدواج اللغوي .

ث- المصاهرة والتزاوج : فالتزاوج بين الاجناس من الاسباب في ظهور الازدواج اللغوي خاصة اذا كان الزواج من دون الاقارب فهذا يؤدي الى ولادة أطفال وأجيال مزدوجي اللغة ، فقد يحمل الاطفال لغة الام ولغة الأب في نفس الوقت .¹

ج- العقيدة والدين : لكل بلد معروف دين وثقافة ولغة خاصة به ، حيث يسعى كل بلد الى نشر عقيدته وفي جل أنحاء العالم ، فمثال الدول العربية وما حدث في الفتوحات الاسلامية من توسع في مختلف أوساط غير الدول العربية ، حيث قام المسلمون بدور كبير في نشر هذه الرسالة الربانية المتمثلة في الاسلام ، فيوجد الكثير من القوم غير العرب يمارسون شعائر الاسلام في مناطقهم لتأثرهم بهذا الدين الجديد ، وقد سارعت تلك الشعوب الى تعلم اللغة العربية لفهم هذا الدين الجديد عليهم ولم يكن هذا بالاستعمار وإنما بالتأثير الثقافي والديني ، هذا التداخل بين الشعوب سيتولد شعب ازدواجي اللغة .²

5. أنواع ازدواجية اللغة

تنقسم الازدواجية اللغوية الى 8 أنواع او أشكال وتتمثل في :

1. الازدواجية العامة : وهي التي لا يقتصر استعمال اللغتين فيها على قطاع من القطاعات الحيوية في المجتمع دون الآخر ، بمعنى أنها تشمل معظم المجالات الحيوية كالتعليم بجميع فروع ومراحل

¹ صديق قادري، مرجع سابق، ص 26.

² صديق قادري، مرجع نفسه، ص 27.

والاعلام بجميع أنواعه وهذا النوع من الازدواجية يعتمد على بعض البلدان العربية بدعوى مساعدة اللغة العربية على النهوض .

2. الازدواجية الدائمة : وهي أن ينطلق هذا البلد العربي أو ذلك من مبدأ الاصاله والتفتح فيعتمد لغتين للاستعمال في البلاد واحد تمثل الاصاله والماضي بما يمثله من عادات وتقاليده ،والثانية توصف بأنها مفتاح التقدم وغزو الكواكب ونشرها لتصل الى مصاف الدول المتحضرة في العالمين الاول والثاني .¹

3 الازدواجية الخالصة :وهي ان تستعمل اللغة الاجنبية في قطاع بعينه او قطاعات من الحياة الاجتماعية من دون الاخرى كأن تستعمل في التعليم من دون الادارة أو في التعليم العالي من التعليم الثانوي والابتدائي أو في الفروع العلمية من دون الفروع الادبية وذلك لأسباب تختلف من هذا البلد العربي الى البلد الآخر .

4 الازدواجية المرحلية : وهي الازدواجية التي تعتمد فيها اللغة الاجنبية لظروف طارئة ، تفرضها الضرورة لتقوم بمهمة التعريب الكامل والشامل وهذا المثال نجده واضحا في المغرب ،وعلى الرغم من أن الازدواجية ظلت مستمرة الى يومنا هذا حيث اهتم بعض المسؤولين القضاء على الظاهرة وإحلال اللغة العربية مكانها .²

5 الازدواجية الفردية : وهي ان يكون الفرد المتعلم في المجتمع عارفا لغتين اثنتين اللغة الوطنية واللغة الاجنبية الاولى معرفة جيدة بحيث يستطيع كليهما بالدرجة نفسها والكفاءة نفسها وهذا النوع من الازدواجية لا يضر بالتعريب بل يفيدته إذ روعيت فيه هذه الشروط الاساسية التالية :

- . ان يكون للغة الوطنية مكان الصدارة في الادارة والحياة العامة.
- . يفضل من يجيد اللغة الوطنية عند الاختيار من يجيد اللغة الاجنبية وذلك في الوظائف العامة وفي معادلات النقط التي تعطى للطلبة في الامتحانات .
- . ان يقتصر استعمال اللغة الاجنبية على المجال الدراسي والبحث العلمي .³

¹ أميرة نصر الله ،الازدواجية وتأثيرها على التحصيل الدراسي ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في اللغة والادب العربي ، تخصص تعليمية ، جامعة العربي التبسي ، تبسة ، كلية الآداب واللغات ، قسم اللغة العربية وأدبها ، 2016.2017 ، ص 26 .

² مرجع سابق ، اميرة نصر الله ، ص 26 .

³ مرجع نفسه، ص 27.

- 6 الازدواجية الايجابية : وهي أن تكون مرحلية وبخاصة بفرض الغموض بمستوى اللغة الوطنية وبالقدر الذي يفيد هذه اللغة ولا يظهر بها ، وبهذا يتبين ان الازدواجية ليست مرفوضة في حد ذاتها اذا ظلت اللغة الوطنية وطنية في الدستور والواقع واللغة الاجنبية أجنبية في اللسان والميدان .
- 7 الازدواجية السلبية : وهي الازدواجية التي تتجاوز لتتقلب الى ضدها فتسيء أكثر من ان تصلح وتهدم أكثر من تبني ومن نتائجها أنها تخلق فئات وطبقات اجتماعية متعارضة المصالح والاهتمامات والاتجاهات الفكرية والثقافية والايديولوجية ، وبالتالي تخلق اتجاهات اجتماعية معارضة للازدواجية من اساسها ليس كرها في اللغة الاجنبية وانما حبا باللغة الوطنية وليس رفضا للفتح ، وانما رفضا للذوبان وليس رفضا لحب البقاء وانما رفضا لخطر الفناء.¹

6. فوائد ازدواجية اللغة

- 1 تساعد على النمو الفكري وتستعجل نمو بعض المهارات الذهنية والاستعدادات العقلية وبالتالي تسمح بالمرونة في المجالات اللفظية والادراكية عند الازدواجين.
- 2 تساعد في التقدم التكنولوجي و خدمة المصالح الاجتماعية والثقافية والسياسية نظرا لارتباط كل واحد بالآخر.
- 3 تعلم اللغات بشكل قيما من ثقافة التلميذ العامة وهذا من اعداد اللجان وبالتالي تعطيه بعدا عالميا زيادة على البعد العائلي والوطني .
- 4 قدرة اعضاء النطق على أداء مختلف الاصوات الموجودة في اللغات خطر ليست المعبر كلما طال مرور الزمن على استعمال عادة ما قويت هذه العادة وتمكنت في النفس.²

¹ مرجع سابق، ص 28.

² الازدواجية اللغوية والثقافية في الجزائر، educapay.Com، يوم 25 / 03 / 2020 ، 10:45 h .

خلاصة :

نستنتج مما سبق ان الازدواجية اللغوية استعمال وتحكم الفرد في لغتين مختلفتين في المجتمع فهي تتمتع بخصائص ومميزات تسمح للفرد باكتساب مهارات وخبرات جديدة يصادفها في مجتمعه ، لكن تبقى الازدواجية اللغوية مشكلة العصر التي تواجه اللغة الاصلية للمجتمع بوجود تحديات تواجهها كاللغات الدخيلة الجديدة

الفصل الثاني

ماهية الاتصال التنظيمي

الفصل الثالث: ماهية الاتصال التنظيمي

تمهيد:

يعتبر الاتصال ضرورة من ضروريات الحياة الانسانية باعتبار ان الانسان كائن اجتماعي بطبعه ، بواسطته يتم نقل وتبادل الافكار والآراء بين الافراد .

وهو عملية هامة في تنسيق جهود وأنشطة المؤسسة المختلفة ، حيث يهدف الاتصال الفعال الى تشجيع وتحفيز العمال وتطوير مجهوداتهم .

انطلاقا من هذا سوف نتطرق في هذا الفصل الى التحدث عن الاتصال وعناصره وأنماطه وابرار الاتصال التنظيمي ، تعريفه ووظائفه وأنواعه والعوامل المؤثرة في عملية الاتصال التنظيمي .

اولا : مفهوم الاتصال

1. تعريف الاتصال

الاتصال في اللغة: تعني كلمة اتصال التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين وتطوري على عنصر القصد والتدبير وهذه الكلمة مشتقة من الاصل اللاتيني communis بمعنى المشاركة وتكوين العلاقة او بمعنى الشائع او المؤلف.¹

وكذلك تعني المشاركة في الراي او الحديث او المشورة أي ان الاتصال يعني الاشتراك في المعلومات والمشاعر والاتجاهات.²

ويعرف الاتصال هو عملية ذات اتجاهين تشمل عملية النقل الى مركز اتخاذ القرار بمعنى فرد تعطى له مسؤولية اتخاذ قرارات معينة الا وهي نقل الاوامر والمعلومات والمشورة.³

وهو عملية تبادل المعلومات او التبادل المشترك للحقائق والافكار والانفعالات وتحقيق مفهومية مشتركة لها بين جمع الاطراف المعنية في الامر.⁴

ويعرف ايضا ،بانه عملية تتكون من سلسلة من الانشطة تضمن الاستماع التامل والتعبير والاختيار وكذلك التغيرات في الشعور والسلوك.

¹ مي عبد الله ،"نظريات الاتصال" ، دار النهضة العربية ، ط 2 ، بيروت ، 2010 ، ص 2423 .

² غازي فرحان ابو زيتون ،"اتصالات الاعمال ، دار الحكمة ، ط 1 الاردن 2015 ، ص 22 .

³ هيربرت أي . سالمون ، ترجمة عبد الرحمان بن أحمد هيجان ، السلوك الاداري ، فهرس المكتبة الوطنية ، ط 1، (د ب) ، 2003 ، ص 309 .

⁴ مهدي حسن زويلف ،"الادارة نظريات ومبادئ" ، دار الفكر ، ط 1 ، عمان ، 2001 ، 148 .

من هنا يمكن تعريف الاتصال كونه عملية مخططة لها تستهدف تحفيز الآخرين وخلق دوافع عندهم من اجل تبني مواقف والقيام بممارسات جديدة كما ينظر اليه بانه عملية منهجية أي انه يحدث عبر فترة زمنية محددة.¹

مفهوم الاتصال في علم الاجتماع:

يعرفه علماء الاجتماع الاوائل وخاصة "تشارلز كولي" و "جون ديوي" على انه عملية اجتماعية تنتقل بها الافكار والمعلومات بين الناس ، وكما عرف بانه عملية تفاعل بين طرفين وضرورة من ضروريات استمرارية الحياة الاجتماعية لتحقيق التكامل الاجتماعي.²

2. عناصر الاتصال

تتكون عملية الاتصال من عدة عناصر وهي:

1. المرسل :هو الشخص صاحب الفكرة والتي يتم ترميزها على شكل كلمات او ارقام او صور بطريقة يمكن ان يتم فهمها من قبل المستقبل.³

2. الرسالة :وتعني مجموعة المعلومات او الافكار او الاتجاهات او المشاعر او المنظمات التي يريد المرسل نقلها الى المستقبل وحتى تنقل الرسالة الى الفرد او مجموعة الافراد او المنظمة بأكملها ويمكن ان تكون الرسالة شفوية او مكتوبة.⁴

3. مستقبل الرسالة : هو الشخص او الجهة التي توجه اليه الرسالة ويجب على المستقبل ان يحل او فك رموز الرسالة بغية التوصل الى تفسير لمحتوياتها وفهم معناها وينعكس ذلك عادة في انماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل وكذلك يجب ان لا يقاس نجاح عملية الاتصال بما تقيمه المرسل ولكن بما يقوم المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف.⁵

¹ صباح حميد علي ،"الاتصالات الادارية اسس ومبادئ ومرسلات الاعمال" ، دار الحامد ، ط1 ، عمان ، 2007 ، ص 25 .

² مرجع نفسه ، مي عبد الله ، ص 24 .

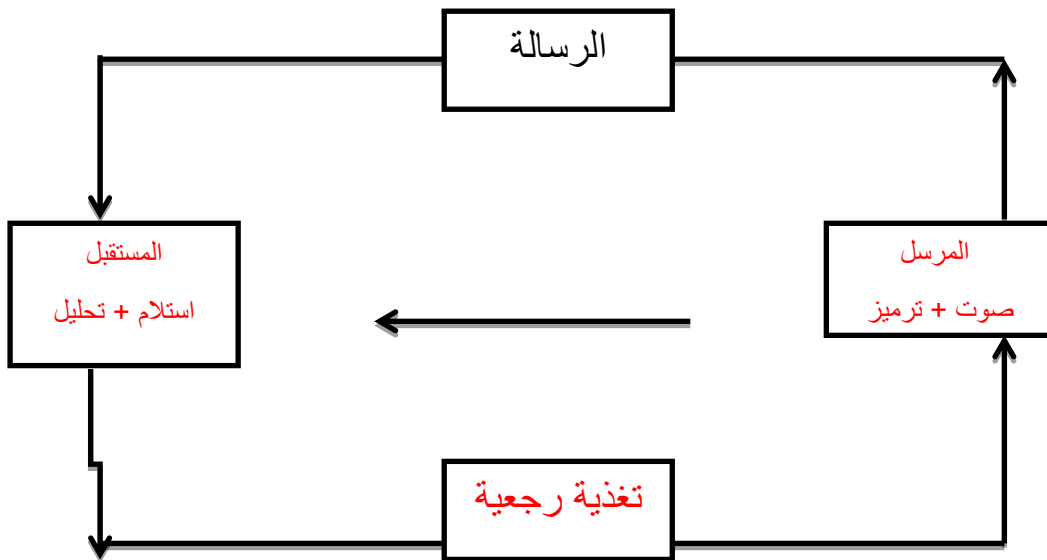
³ علي عباس ، "اساسيات علم الادارة" ،دار المسيرة ،ط1 ،عمان ، 2004 . ص 154 .

⁴ السعيد مبروك ابراهيم ، "الاتصال الاداري" ، دار الوفاء ، ط1 ،الاسكندرية،2013، ص 113 .

⁵ عيشوش فريد ، "الاتصال في الادارة الازمات وحوادث المرور نموذجا" ، دار الخلد ونية ، ط1 ،الجزائر ، 2011 ، ص 27

4. **الوسيلة** : وعلى المرسل ان يختار الوسيلة الأكثر تعبيراً وتأثيراً على من يستقبلها وهناك وسائل كثيرة للاتصال منها المنطوق او الشفهي كالمقابلات الشخصية والاجتماعات وللجان والتليفون والمحادثات الشخصية والندوات ومنها المكتوب كالخطابات والمذكرة والتقارير واللوائح.¹
5. **التغذية العكسية** : وهو ما يشير الى وصول الرسالة الى المستلم فيعرف بعملية ارتداد المعلومات وارجاعها ويمكن ان يكون هذا على شكل اجابة حيث تبدأ عملية الاتصال مرة ثانية من جديد ، وبالتالي تنعكس الادوار ويصبح المرسل مستقبلاً وهكذا تستمر عمليات الاتصال والتفاعل.²
6. **التشويش او الضوضاء** : يعتبر التشويش مكون من مكونات عملية الاتصال فهو من العوامل التي قد تؤثر سلباً او ايجاباً على عملية الاتصال حيث انه قد يرافق عملية الاتصال او قد لا يرافقها كل ما من شأنه يؤدي الى تشويه محتوى الرسالة بين المصدر او المتلقي وبذلك تعتبر احد العوائق الرئيسية تتعرض له عملية الاتصال وهو شيء مخالف لما خطط له المرسل أي انه تغيير من المؤثرات غير المرغوب فيها وهي نوعان التشويش المادي والتشويش المعنوي.³

الشكل (01) : يمثل عناصر العملية الاتصالية في المنظمة



¹ احمد طاهر ، " الادارة المبادئ والمهارات " ، الدار الجامعية ، ط1 ، الاسكندرية ، ص 490 .

² حسن التهامي ، " السلوك التنظيمي في الادارة " ، دار الكتاب الحديث ، ط1 ، القاهرة ، 2013 ، ص 65 .

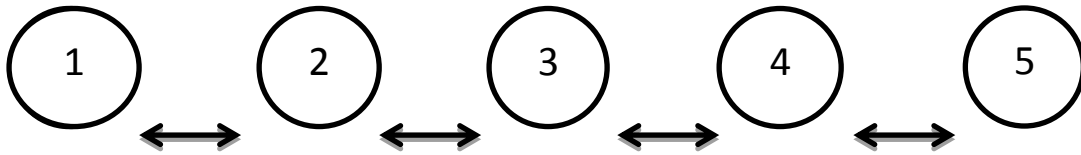
³ جودت شاكر محمود ، "الاتصال في علم النفس " ، دار الصفا ، ط1 ، عمان ، 2013 ، ص 100 .

3. انماط الاتصال

○ شبكات الاتصال الرسمية :

تكون هذه الاتصالات بطريقة عمودية وتتدفق الاتصالات وفق تسلسل السلطة وتكون هذه الاتصالات محددة ومرتبطة بالمهام والواجبات ويوجد عدة انماط من شبكات الاتصال الرسمية وهي :

1. **نمط السلسلة :** وهذا النمط يمكن الفرد من الاتصال بجاره الا ان الشخص في طرفي السلسلة لا يقدران على الاتصال بشخص واحد فقط وفي هذا النمط تنتقل الرسالة من حلقة الى اخرى حتى يتم استلامها من قبل الشخص الذي يجب عليه القيام بإجراء اللازم ويمتاز هذا النمط من الاتصال بالبطء الشديد.¹

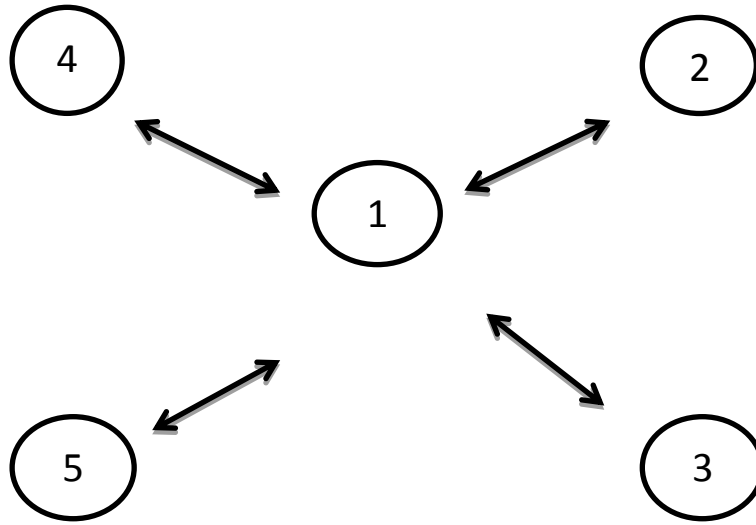


الشكل (02): يوضح نمط السلسلة في الاتصال

2. **نمط الشكل العجلة :** وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (الرئيس، او المشرف) ان يتصل بأعضاء المجموعة الاخرين ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر الا بالرئيس أي ان الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط واستخدام هذا الاسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرارات تتركز في يد الرئيس او الموظف.²

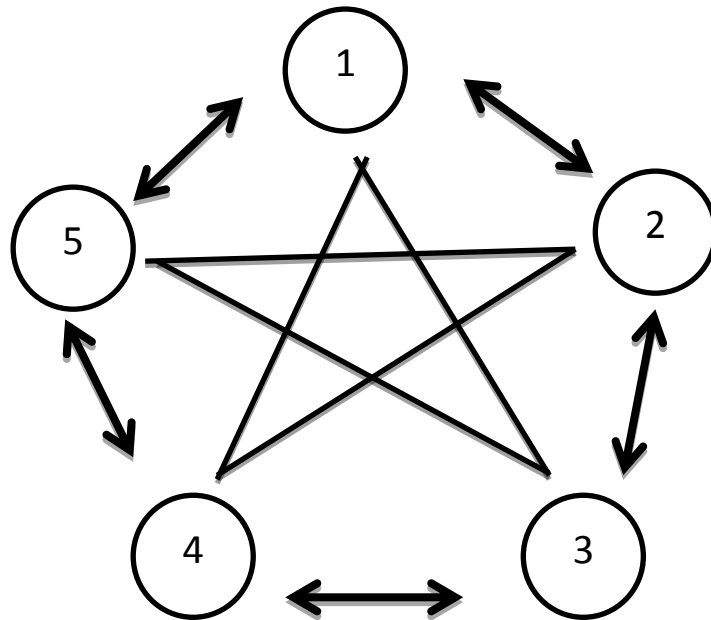
¹ محمد سلمان العميان ، " السلوك التنظيمي في المنظمات " ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2002 ، ص 247 .

² بلال خلف السكارنه ، " القيادة الادارية الفعالة " ، دار المسيرة ، ط1 ، 2011 ، ص 376 .



الشكل (03): يوضح نمط العجلة في الاتصال

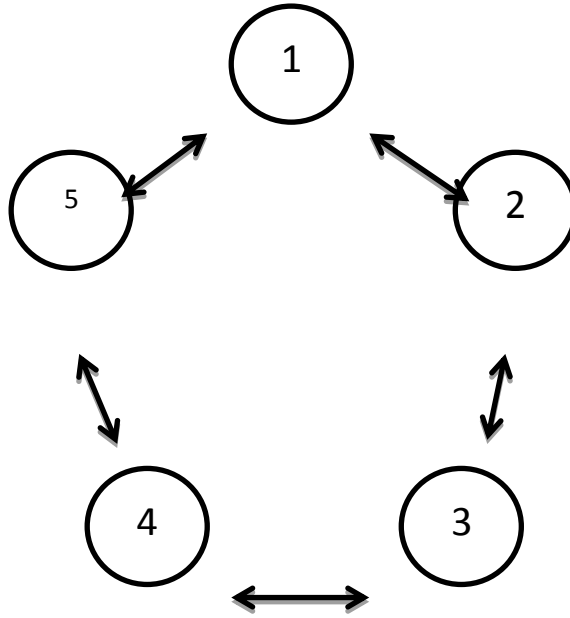
3 نمط النجمة: في هذا النمط يستطيع كل شخص ان يتصل مع كل فرد من افراد المجموعة أي بدون قيود باستخدام جميع قنوات الاتصال فهذا النمط يمثل الديمقراطية المطلقة في المنظمة.¹



الشكل (04): يوضح نمط النجمة في الاتصال

¹ محمد أبو سمرة، "الاتصال الإداري والإعلامي"، دار اسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص 42.

. نمط الدائرة: وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط أي ان كل فرد يستطيع ان يتصل اتصالا مباشرا
بشخصين اخرين ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الافراد الذي يتصل بهم اتصالا
مباشرا.¹

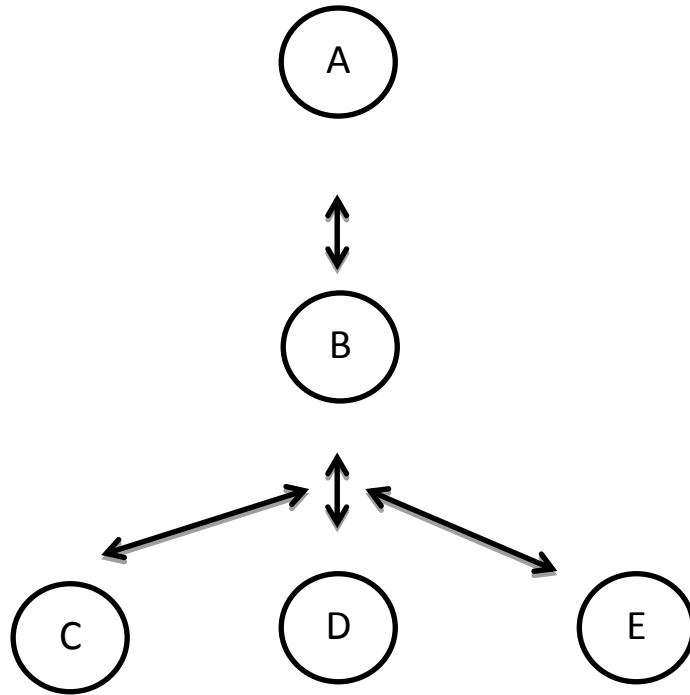


الشكل (05): يوضح نمط الدائرة في الاتصال

5. نمط العنقود: ان أبرز ما يميز هذا النمط هو الدور الذي تقوم به حلقة الوصل حيث يعتبر B قناة
الاتصال بين A و بين و C و D و E و بالتالي فإن هذا الدور يمكن أن يكون توفيقا او تقطيعا.²

¹ بلال خلف السكارنه ، " اخلاقيات العمل " ، دار المسيرة ، ط1 ، عمان ، 2009 ، ص 428 .

² نبيل ذنون الصائغ ، " الادارة مبادئ واساسيات " ، عالم الكتب الحديث ، ط1 ، عمان ، 2011 ، ص 176 .



الشكل (06): يوضح نمط العنقود في الاتصال

4. نظريات الاتصال

1. **النظريات النفسية الاجتماعية** : اهتم علماء النفس الاجتماعيين بتحليل رموز الاتصال وشبكاتة باعتبار ان الاتصال هو التفاعل بين الناس وهو يتضمن انواعا من السلوك مثل الكلام او اليماء او الاشارة الحركية او تعبيرات الوجه الى غير ذلك ، وذكر اصحاب هذه النظرية ان التفاعل في اصوله النفسية الاجتماعية على ان القائد الجماعة يلعب دورا اساسيا في تكوين البناء الاجتماعي للجماعة .
2. **النظريات الرياضية** : وتهتم هذه النظريات بعمليات الراجعة وعمليات التقويم الدائمة ودورها في النمو والتطور وتعتمد هذه النظريات في اساسها على نظرية السيرتا (السيرتية) تعني عمليا التحكم والاتصال في الآلة والانسان و اوضع اصحاب هذه النظرية انه يمكن وضع نظم من خلالها تستطيع قوى ضعيفة الامكانيات في ضبط وتوجيه آلة او قوة اخرى امكاناتها الكبرى في ضوء نوع من التغذية الراجعة .
3. **النظريات اللغوية** : وتهتم تلك النظريات بالتفسير العلمي للغة ووظائفها وان الكلام المنطوق والسلوك اللفظي يعتبر شكلا او صيغة من السلوك العام للبشر عن طريقه يتم الاتصال ويتم الحكم على جودته او

غير ذلك في اختيار وحدات هذا السلوك سواء كانت فونيمات الوحدات الصوتية للغة مورفيمات
الوحدات الكلامية او التراكيب ذات المعنى.¹

ثانيا : مفهوم الاتصال التنظيمي

1. تعريف الاتصال التنظيمي

الاتصال التنظيمي : هو العملية الهادفة الى نقل المعلومات التي على اساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم
وتتخذ القرارات فهو تبادل الافكار والبيانات بغرض تحقيق اهداف العمل الاداري.²

كما ان الاتصال التنظيمي يعرف بانه العملية التي يتم بها نقل المعلومات بين المرسل ومرسل اليه سواء
كان نقل المعلومات شفويا او تحريريا.³

تعرف الجمعية الامريكية للتدريب الاتصالات التنظيمية بانها عملية تبادل الافكار والمعلومات من اجل
ايجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الانسانية في المنظمة.⁴

2. وظائف الاتصال التنظيمي

1. وظيفة التبليغ : من مهامها توصيل او الحصول على معلومات وهذه الوظيفة تعني بتبليغ الحقائق

كما هي دون تدخل انساني ولا يمكن اعطاء أي فرصة للحكم الشخصي ويمكن تبليغ:

○ تقارير :

○ تنفيذ واجبات.

○ تبليغ سياسات وقرارات الادارة.⁵

2. وظيفة الاقناع : (العرض)

تعني سلوكيات وتصرفات العاملين في المنظمة اضافة الى تبليغ الحقائق والمعلومات فالمدير يحتاج الى اقناع

موظفيه بأهمية الانتاج الجيد والموظف يحتاج الى اقناع رئيسه بإعطائه مسؤولية أكبر و مرتبة افضل .

○ وهناك مراحل لتخطيط عملية الاتصال لضمان الحصول على وظيفة الاقناع المطلوبة.

- معرفة المنتج (الرسالة)

¹ حسن مُجّد حسان ، مُجّد حسن العجمي ، " الادارة التربوية " ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط2 ، عمان ، 2010 ، ص 270 .

² عبد العزيز صالح بن حبتور ، " مبادئ الادارة العامة " ، دار المسيرة ، ط1 ، عمان ، 2009 ، ص 205 .

³ مُجّد عمر الصا نوبي ، " نظريات الاتصال " ، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية ، ط1 ، الاسكندرية ، 2001 ، ص 15 .

⁴ نعيم ابراهيم الظاهر ، " اساسيات ادارة الاعمال ومبادئها " ، دار علم الكتاب ط1 ، (د. ب) ، 2010 ، ص 271 .

⁵ شعبان فرح ، " الاتصالات الادارية " ، دار اسامة ، ط1 ، عمان ، 2009 ، ص 144 .

- معرفة العميل (المستقبل)
- معرفة البائع نفسه (المرسل)
- تخطيط الاسلوب التخطيطي (قناة الاتصال)
- ترك الطباع الحسن (رد الفعل)

1. وظيفة التفهيم و التعليم

أ- **وظيفة التفهيم** : تهتم بالقدرة على نقل المعلومات او الخبرات المكتسبة من شخص الى آخر ويتوقف مستوى فهم المستقبل على التفاعل الذي يتم من خلال الاتصالات اضافة الى دقة النقل في عملية الاتصال .

ب- **وظيفة التعليم** : تظهر في المجال الاداري عند توجيه المرؤوسين وتدريبهم وفي القرارات الادارية الخاصة بالتعليمات السلوكية الخاصة بجميع المواقف داخل المنظمة ، وكل ذلك يحتاج الى تتابع من الرئيس ليعرف على مردودية القرارات لدى المرؤوسين

2. وظيفة المساعدة على اتخاذ القرارات

عملية اتخاذ القرارات تعتمد على توفر عدة بدائل او اثنين او اكثر على ان يتم اختيار احدهما بناء على معايير وقواعد معينة وهي المفاضلة بين البدائل المتوفرة ومن تم اختيار بديل المناسب¹.

3. انواع الاتصال التنظيمي

تتضمن فعاليات الاتصال السائدة داخل المنظمة انواعا متعددة تعكس طبيعة التفاعلات الرسمية والغير رسمية السائدة فيها وتتمثل في ما يلي :

○ **الاتصالات الرسمية** : تنقسم الاتصالات الرسمية الى اربعة انواع رئيسية وهي :

أ- **الاتصالات العمودية** : وتنقسم بدورها الى اتصالات نازلة وصاعدة وعلى الوجه الاتي :

أ- **الاتصالات النازلة** : وتتضمن الاتصالات من الرئيس الى مرؤوسيه حيث يحقق هذا النوع من الاتصال تعريف العاملين بطبيعة العمل وكيفية ادائه مثل المذكرات واللقاءات الجماعية ومناقشة الموازنات ومنشورات المنظمة وغالبا ما تكون فعالية التغذية العكسية منها منخفضة اذا تتكون اساسا من الاوامر وتنفيذها من قبل المرؤوسين عمليا .

¹ مرجع سابق، شعبان فرح، ص 146.

ب- . الاتصالات الصاعدة : تتضمن نشاطات الاتصال الصاعدة من المرؤوسين الى الرئيس وتضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء الصاعدة الى الرئيس ولا تحقق هذه الاتصالات الاهداف المطلوبة الا اذا شعر العاملون بوجود درجة معينة من الثقة بين الرئيس ومرؤوسيه واستعداد الدائم لا ستعاب المقترحات والآراء الهادفة الى التطور.¹

2 . الاتصالات الافقية او الجانبية : وتشير الى الاتصالات القائمة بين الافراد والجماعات في المستويات المتقابلة ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الادارية المختلفة حيث تساعد الثقة المتبادلة على تعزيز هذا النوع من الاتصالات .

3 . الاتصالات المتقابلة او المحورية : حيث تتضمن الاتصالات بين المدراء وجماعة العمل عبر التفاعلات الجارية بين مختلف التقسيمات في المنظمة ولا يظهر هذا النوع من الاتصالات عادة على الخريطة التنظيمية ، وانما يظهر من خلال الصيغ المتعارف عليها والمألوفة في الاتصالات.²

○ الاتصالات الغير رسمية : وتشير الى الاتصالات الناتجة في أي منطقة بطريقة تلقائية نتيجة فما بين العاملين من علاقات اجتماعية وصدقات شخصية فيتصل هؤلاء الافراد ببعضهم البعض على هذا الاساس الشخصي ، وقد تكون الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة وبعضها على المستوى الافقي دون قيد او شرط طالما ان هناك علاقات تربط بين اطراف المتصلة ولا يعترف بمثل هذا الاتصال من قبل الادارة والمستويات التنظيمية.³

4. طرق الاتصال التنظيمي (الاساليب)

1. اسلوب الاتصالات المكتوبة :

وتتميز هذه الطريقة بانها مسجلة ومدونة ويمكن استخدامها كوسيلة اثبات قانونية كما ان تبذل عناية كبيرة في اعدادها وصياغتها ويمكن ان تقرأ من قبل جمهور كبير عن طريق توزيعها اما بالبريد او بشكل شخصي لكن من عيوبها هي تراكم الاوراق المحفوظة وصياغتها تأخذ وقتا طويلا ، علاوة على انه ليس كل المدراء ماهرين قادرين على صياغة الاتصالات الكتابية بشكل جيد ، وحتى تكون الاتصالات

¹ عبد الناصر احمد جردات ، " اسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق " ، دار البازوري العلمية ، ط 1 ، عمان ، 2009 ، ص 116 .

² موسى اللوزي ، " اسس العلاقات العامة المفاهيم والاسس " ، دار زمام ، ط 1 ، عمان ، 2009 ، ص 134 .

³ سلامة عبد العظيم حسين ، " الادارة المدرسية والصفية المتميزة ، دار الفكر ، ط 1 ، 2006 ، ص 84 .

المكتوبة جيدة وواضحة يمكن مراعاة استعمال اللغة البسيطة والكلمات المألوفة ، استعمال الخرائط والرسوم للتوضيح وتجنب استعمال الالفاظ غير ضرورية والتي تزيد من حجم الرسالة.¹
 كاستخدام المنظمة مجلة أو جريدة كوسيلة لإخبار العاملين بالأنشطة التي تجري داخلها سواء لإخبار العاملين أو كانت تمس الشركة اخبار رسمية أو اجتماعات أو رياضية أو ترفيهية .

2. اسلوب الاتصال الشفهي :

الاسلوب الثاني من الاساليب الاتصال يكون على شكل الاتصال الشفهي ويتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المتصل والمستقبل شفويا ، أي عن طريق الكلام المنطوق وليس الكلام المكتوب ، وهذا الاسلوب يتميز عن الاسلوب الكتابي بانه اكثر سهولة وأيسر وأكثر إقناعا للمرسل اليه أو المستقبل ويستخدم الاسلوب في الموضوعات التي تحتاج الى شرح وتفسير والاجابة عن التساؤلات المطروحة بوضوح وبطريقة فورية ومباشرة ويعاب على هذا الاسلوب انه قد يعرض المعلومات المراد نقلها الى التحريف او الى سوء الفهم كذلك احتمال عدم إجادة المرسل اليه للاستماع لكن بواسطتها يرى المرسل ملامح وجه المستقبل كرد فعل . ويتحقق هذا الاسلوب الشفوي في الاتصال باستخدام المقابلات كوسيلة لامتناس مشاعر الغضب وحل المشاكل ومثل ذلك جماعات المناقشة والمناقشات المفتوحة .

3. الاسلوب الاتصال التصويري:

ويجرب هذا الاسلوب عن طريق استخدام الصور والرسوم من اجل نقل مضمون الرسالة المراد توصيلها ويتحقق بعدة وسائل مختلفة اهمها التلفزيون والفضائيات والانترنت والسينما والصور التي تنتشر في الصحف والمجلات والاعلانات والملصقات .²

5. اهمية وأهداف الاتصال التنظيمي

1. اهمية الاتصال التنظيمي :

حيث ان الاتصالات التنظيمية والادارية هي عبارة عن انظمة العمل والقواعد والارشادات والنماذج والصلاحيات والمستويات والخطوات المستخدمة داخل التنظيم وبواسطة المديرين ، فهي اذن نظام عمل

³ رضا صاحب ابو حمد علي ، " الادارة لمحات معاصرة " ، دار الورق ، ط1 ، عمان ، 2011 ، ص 477 .

² عمد ابو سمرة ، " الاتصال الاداري والاعلامي " ، دار اسامة ، ط1 ، عمان ، 2011 ، ص 75 .

الاتصالات داخل المنظمة ، وهي بهذا الشكل تحقق الكثير من المزايا لكافة اطراف المنظمة ومن اهم هذه المزايا :

. **تخطيط العمل** : حيث يسعى المديرون والافراد الى وضع برنامج عملهم وخططهم وقراراتهم فانه لا يمكن وضعها الى حيز الواقع مالم يتم تحديدها من خلال اجتماعات ومقابلات ومذكرات وقرارات مكتوبة .

. **تنظيم العمل** : يحدد نظام الاتصال الاساليب والتوقيت والافراد والنماذج والاشكال المناسبة للاتصال وجودة النظام يرشد المديرين والافراد والممارسين عما يجب عمله ¹.

. **توفير معلومات متكافئة** : تسعى أنظمة الاتصالات التنظيمية والادارية الى جمع وتبويب وتصنيف وتحليل وعرض المعلومات في شكل مرتب العاملين والمديرين بغرض التصرف الملائم واتخاذ القرارات السليمة.

. **الرقابة على العمل**: من خلال أساليب الاتصال المختلفة يمكن جمع المعلومات التي تدل على مدى التزام العاملين والمديرين بالخطط الموضوعة.²

. **تحقيق السرعة في تبادل المعلومات** : ان وجود نظام للاتصال الاداري والتنظيمي يحقق اجراءات محددة ومسؤوليات واضحة على أطراف الاتصال ذلك لأنها تحدد متى يبدأ الاتصال وبأي أسلوب وفي ظل أي ظروف ومن الاطراف المشتركة لها .

. **تحقيق ديمقراطية العمل** : يحقق نظام الاتصال الاداري والتنظيمي نظام الشورى وتبادل بين أطراف التنظيم كما يحقق فرصة للشعور بالديموقراطية في العمل.³

2. **اهداف الاتصال التنظيمي** : تتحدد اهدافه في ما يلي :

1. اعلام المرؤوسين بالأهداف المطلوب التوصل اليها والاجراءات والسياسات التي سيتم العمل بها .
2. اعلام المرؤوسين بالتعليمات الخاصة بتنفيذ الاعمال او تأجيل البعض الاخر .
3. اعلام الرؤساء بما يتم اتخاذه او جاري اتخاذه والمشكلات التي ظهرت اثناء التنفيذ او التغيرات التي لم تكن في الحسبان.⁴

¹ أحمد ماهر ، " كيف ترفع مهارات الادارية في الاتصال " ، الدار الجامعية ، ط4 ، (ب س) ، ص 69 .

² احمد ماهر ، مرجع سابق ، ص 69 .

³ زيد منير عبوي ، " فن الادارة بالاتصال " ، دار دجلة ، ط1 ، عمان ، 2008 ، ص 74 .

⁴ سامح عبد اللطيف عامر ، " التطوير التنظيمي " ، دار الفكر ، (د . ط) ، عمان ، 2009 ، ص 135 .

4. التنسيق بين جهود العاملين في التنظيم بشكل يمكنهم من القيام بأعمالهم ووظائفهم بكفاءة عالية.
5. رفع الروح المعنوية بين العاملين نتيجة لتوضيح الأهداف والغايات التي تسعى الإدارة الى تحقيق وبيان الخطط والسياسات اللازمة لبلوغ ذلك الهدف.¹
6. تهدف الى ان يؤثر أحد طرفي الاتصال في الطرف الاخر بحيث يؤدي هذا التأثير الى إحداث تغير ايجابي في سلوك المتعلم او المتدرب لذا فعملية التعلم والتعليم هي عملية الاتصال وتبادل المعلومات بين الموجة والطلائع عن طريق استخدام الالفاظ والرسوم والصور.²
7. اقامة الثقة والاحترام والتفاهم داخل الجهاز او المؤسسة .
8. التعرف على مدى تنفيذ الاعمال والمعوقات التي تواجهها ومواقف المرؤوسين من المشكلات وكيفية علاجها.³

6. معوقات الاتصال التنظيمي

لا يتم الاتصال في التنظيم بدون مشاكل او معوقات فقد تظهر بعض مصادر التشويش او عدم انتظام تدفق الرسالة بالشكل المطلوب نتيجة العوامل عديدة ومن هذه العوامل التي تقلل من الولاء والايمان بالرسالة بين العاملين بالمنشأة ما يلي:⁴

1. معوقات ناشئة عن اختلافات بين الافراد (شخصية) : حيث يختلف الافراد فيما بينهم من حيث رغباتهم واتجاهاتهم وكذا فإن تفسير الفرد وفهمه لمضمون الاتصالات يعود الى :
 . حالة النفسية وطريقة تفكيره .

. ان الكلمة الواحدة قد تعني اشياء مختلفة بالنسبة لمعظم الافراد .

. ان الاهداف الشخصية قد تؤدي الى تشويه متعمد للمعلومات وسوء تفسيرها او تأجيل وتأخير متعمد لتوصيل الرسائل .

. اختلاف الافراد في قدرتهم على الفهم وكذا سرعتهم في كل ما يقال وما يتم نقله من رسائل.⁵

¹ محمد حسين العجمي ، " الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية والتنظيمية والبشرية " ، دار المسيرة ، ط 1 ، عمان ، ص 269 .

² سليمان صالح أبو كشك ، " نظم المعلومات الادارية " ، الاكاديميون ، ط 1 ، عمان ، 2015 ، ص 239 .

³ فهد خليل زايد ، " الاتصال الفعال بين الافراد والجماعات " ، دار النفائس ، ط 1 ، الاردن ، 2009 ، ص 34 .

³ بشار يزيد الوليد ، " المفاهيم الادارية الحديثة ، دار الراية ، ط 1 ، عمان ، 2009 ، ص 35 .

⁴ محمد سويلم ، " الادارة في القرن الحادي والعشرين " ، (د .ط) ، (د .س) ، ص 335 .

2 . معوقات تنظيمية : وتعود في الغالب الى اسباب بالغة من طبقة التنظيم اهمها كبر حجم التنظيم وانتشار اقسامه في اماكن متعددة مستوياته الادارية فالاتصالات تكون اسهل كما كان التنظيم صغير الحجم وكلما تجمعت اقسامه في مكان واحد وتكون بعيدة عن المركز الرئيسي كما ان تعدد المستويات يؤدي الى طول خطوط الاتصال أي طول المسافة التي تقطعها البيانات من المستوى الاعلى الى المستويات الادنى وبالعكس.

ويضاف الى ذلك عدم سلامة العلاقات بين القائد ومساعديه ومن مظاهرها احاطة القائد نفسه بمجموعة كبيرة من المساعدين والسكرتيرين والمستشارين الذين يعملون على عزلة عن العاملين مما يجعل الاتصال متعذرا الا ضمن حدود ضيقة وضمن قنوات يتحكمون هم فيها بحجة المحافظة على وقت القائد وجهده كما ان الافراد في التركيز على التنظيم الرسمي قد يعوق الاتصال الرسمي اذ يساعد ذلك على ظهور التنظيمات غير الرسمية التي تستخدم القنوات الاتصال غير رسمية لاتفق مع خطوط الاتصال الرسمي التي يستخدمها القائد بل انها قد تعمل على تعطيلها.¹

3 . العوائق البيئية : تنجم هذه المعوقات عن المجتمع الذي يبنى فيه الفرد سواء داخل العمل او خارجه وتمثل هذه المعوقات في ما يلي :

○ اللغة ومشكلة الالفاظ ومدلولاتها : ان اللغة ليست الكلمات وإنما هي مدلولات تلك الكلمات فالمعاني هي الممتلكات الخاصة بالفرد فهو يستخرجها في ضوء خبراته وتقاليده المتواجدة في البيئة التي يعيش فيها .

○ الموقع الجغرافي : ان المسافة بين مراكز اتخاذ القرارات ومراكز التنفيذ تؤدي الى تسوية الاتصال بينهما في الوقت المناسب

○ عدم كفاية اصوات الاتصال : بحيث لا يستطيع التغلب على التشتت الجغرافي بين مواقع اتخاذ القرارات ومواقع التنفيذ .

○ الفراط في طلب البيانات من قبل اجهزة الرقابة المختلفة تؤدي الى اختناق قنوات الاتصال في المنشأة وتعطيلها .

1 نواف كنعان ، " القيادة الادارية " ، دار الثقافة ، ط 1 ، عمان ، 2009 ، ص ، 407 . 408 .

○ عدم وجود نشاط اجتماعي في المنظمة يعتبر من الوسائل التي تباعد بين الافراد وتحد من الاتصال بينهم ، فالمناخ الاجتماعي الجيد يؤدي الى ممارسة عملية الاتصال الفعال.¹

خلاصة :

نستنتج مما سبق ذكره ان الاتصال يعتمد على مبادئ الاتصال الفعال لكي يحقق أهداف المنظمة وعليه فالاتصالات التنظيمية عبارة عن نشاطات تقوم بها التنظيمات لتوضيح التوجيهات وأهداف العاملين ، ولتحقيق ذلك يتطلب هذا اختيار الوسيلة المناسبة مع المعلومات المثالية والتمكن من اجتياز العوائق التي يواجهها العمال داخل التنظيم .

¹ كامل مُجد المغربي ، " السلوك التنظيمي " ، دار الفكر ، ط 2 ، عمان ، 2004 ، ص 242 .

الانفس والارواح

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الجانب الميداني

أولاً: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني : أجرينا دراستنا في المؤسسة العمومية الاستشفائية بأدرار ابن سينا

قمنا بتوزيع الاستمارة على المبحوثين حيث خصصنا منهم الإداري والطبيب والممرض فقط .

2. المجال الزمني : مرت المرحلة الزمنية بمرحلتين وهي :

● المرحلة الاستطلاعية : تعتبر هذه المرحلة بمثابة الاتصال الأولى بالمؤسسة الاستشفائية ،

حيث ذهبنا للحصول على رخصة الدراسة الميدانية من الجامعة والبحث عن بعض

المعلومات التي تفيد البحث ثم تم إيداع الطلب لدى المؤسسة وتمت الموافقة عليها وكان

هذا بتاريخ 2020/02/24 .

● مرحلة توزيع الاستمارة: وكان هذا من أجل جمع المعلومات التي تفيد البحث حيث قمنا

بتوزيع الاستمارة على العمال وذلك يوم 2020/08/09 .

3. منهج الدراسة :

بعد اختيارنا لموضوع الدراسة وتحديد مشكلة البحث بشكل دقيق نتوصل بعد ذلك لاختيار

المنهج المناسب .

تعريف المنهج :

لغويا : يقصد به الطريق أو المسلك ¹ .

اصطلاحاً : هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن

على سير العقل وتحدد عملياته الفكرية حتى يصل إلى نتيجة معلومة. ²

وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لطبيعة الموضوع الذي يهدف إلى التعريف

بازدواجية اللغة وانعكاسها على الاتصال التنظيمي .

تعريف المنهج الوصفي :

¹ عبدالناصر جندلي ، "تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية" ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط1 2010

، ص 12 .

² ابراهيم بن عبد العزيز الدعياج ، "مناهج وطرق البحث العلمي" ، دار الصفا ، ط1 ، عمان ، 2010 ، ص 70 .

يستخدم المنهج الوصفي في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها أشكالها وعلاقتها والعوامل المؤثرة في ذلك.¹

ويعرف أيضا: بأنه استقصاء ينصب على الظاهرة كما هي قائمة في الوقت الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها ولتحديد العلاقة بين عناصرها.²

وهو محاولة الوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول الى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والاجراءات المستقبلية الخاصة بها.³

4. أدوات جمع البيانات :

نظرا لطبيعة بحثنا قمنا بالاعتماد على الاستمارة كأداة للبحث والدراسة وتعد الاستمارة من بين الادوات المستخدمة في مجال العلوم الانسانية والاجتماعية وذلك من خلال الاسئلة التي أعدناها انطلاقا من مؤشرات الفرضية .

تعريف الاستمارة:

يعرفها موريس أنجرس " أنها تقنية مباشرة لطرح الاسئلة على الافراد بطريقة موجهة ومباشرة ذلك ان صيغ الاجابات تحدد وهذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف الاستكشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية.⁴

¹ ربحي مصطفى عليان ، " أساليب البحث العلمي" ، دار الصفا ، عمان ، ط4 ، 2010 ، ص 66 .

² جمال معتوق ، " منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي " ، دار الكتاب ، ط1 ، الجزائر ، 2012 ، ص 100 .

³ أحمد حسين الرفاعي ، مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية " ، دار وائل ، ط1 ، عمان ، 1998 ، ص 122 .

⁴ موريس أنجرس ، " منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية" . دار القصبه للنشر ، الجزائر ، ط2 ، 2006 ، ص 204 .

وقد قسمنا استمارة البحث الى ثلاث محاور رئيسية

المحور الاول البيانات الشخصية: الجنس السن ، المستوى التعليمي ، لغة التكوين ، الوظيفة في المؤسسة والاقدمية في العمل .

المحور الثاني : ازدواجية اللغة في المؤسسة وتتضمن (10 اسئلة).

المحور الثالث : الاتصال التنظيمي في المؤسسة وتتضمن (13 سؤال).

5. العينة وخصائصها :

للعينة دورا هاما في نجاح ودقة البحث العلمي وذلك يجب أن يكون مجتمع البحث متجانس ويخدم أهداف وأغراض البحث ، وتعرف العينة على أنها مجموعة جزئية يقوم الباحث بتطبيق دراسته ويجب أن تكون مماثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي .

قمنا بتوزيع 50 استمارة على عمال المؤسسة واسترجع منها 30 التي بدورها اعتمدنا على تحليلها.¹

¹ حسن المنسي ، " منهج البحث التربوي " ، دار الكندري ، ط1 ، الاردن ، 1999 ، ص 92 .

تفريغ بيانات الدراسة وتحليلها :

جدول رقم (1) يوضح مجتمع البحث حسب جنس العمال

الجنس

السبة	التكرار	
0,30	9	Valid ذكر
0,70	21	e أنثى
0,100	30	المجموع

يوضح الجدول ان غالبية العمال هم اناث وذلك بنسبة 70% عاملة اما الذكور بنسبة 30% عاملا ويرجع السبب الى ان اناث يميلون الى استخدام اللغة الاجنبية أكثر أي ان الاناث هم الذين يحتلون مناصب أكثر من شباب .

جدول رقم (2) يوضح الفئات العمرية لمجتمع البحث

السن

السبة	التكرار	
3,23	7	Valid 20_29
7,46	14	e 30_39
3,23	7	40_49
7,6	2	50 فما فوق
0,100	30	المجموع

نلاحظ ان نسبة 88,46% من مجتمع البحث هم مرحلة الشباب اما نسبة 3,23% مرحلة متساوية ومتشابهة في مرحلتين الكهول وشباب المبتدأ وهذا يعني ان الشباب المثقف يجب الانفتاح على العالم الخارجي وتعلم لغة الاخرين والتواصل معهم .

جدول رقم (3) يوضح المستوى التعليمي لمجتمع البحث

المستوى التعليمي

السبة	التكرار	
3,3	1	Valid ابتدائي
3,13	4	e متوسط
3,33	10	ثانوي
0,50	15	جامعي
0,100	30	المجموع

يبين الجدول ان نسبة 50% يشكل المستوى التعليمي الجامعي اعلى نسبة والمستوى التعليمي ثانوي بنسبة 3,33% اما نسبة 3,13% تمثل المستوى التعليمي المتوسط وأخيرا مستوى التعليمي الابتدائي الذي يمثل 3.3% وهذا يدل على ان اغلبية الموظفين ذو مستوى جامعي مما يعني ان قدرة استعمالهم لأكثر من لغة .

جدول رقم (4) يوضح توزيع مجتمع البحث حسب لغة التكوين .

لغة التكوين

السبة cumulé	السبة valide	السبة	التكرار	
0,40	0,40	0,40	12	Valid عربية
0,90	0,50	0,50	15	e فرنسية
0,100	0,10	0,10	3	اخرى
	0,100	0,100	30	المجموع

نلاحظ ان نسبة العمال الذين تلقون لغة التكوين متقاربة لكن لغة العربية تمثل بالنسبة الفرنسية بالنسبة 50% ولغة العربية بالنسبة 40% اما لغات الاخرى اقلية وذلك بالنسبة 10% وهذا يعني ان اللغة الفرنسية لغة تستعمل بكثرة .

جدول رقم (5) يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الوظيفة المهنية.

الوظيفة

السبة	التكرار	
0,40	12	Valid اداري
0,30	9	e طبيب
0,30	9	ممرض
0,100	30	المجموع

يوضح الجدول التالي اهم المناصب الادارية المجودة على مستوى المؤسسة حيث نلاحظ ان نسبة 40% الذين هم اداريين وتشابه في النسبة بين ممرض والطبيب الذي يمثل بالنسبة 30% وهذا يؤشر الى ان بنية مجتمع البحث في الفئة المتعلمة ولها نوع من الثقافة الادارية .

جدول رقم (6) يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الاقدمية في المؤسسة .

السبة	تكرار
7,26	8
0,30	9
3,33	10
3,3	1
7,6	2
0,100	30

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلبية العمال الأكثر خبرة من 10 الى 14 سنة بنسبة 33.3% اما المرتبة الثانية فهم الذين تتعدى خبرتهم من 5 الى 9 سنوات وذلك بالنسبة 30 % اما العمال الذين خبرتهم متوسطة التي خبرتهم اقل من 5 سنوات بالنسبة 26.7% وأخيرا العمال الذين تتعدى خبرتهم من 15 الى 19 و من 20 الى 24 سنة وهي قيمة متقاربة بينهم وذلك بالنسبة 3.3% و 6.7% على

التوالي مما يعني انه كلما تقدم العامل في الخبرة المهنية تمكن من الاندماج كثر في العمل واستطاع ان يتقن لغة العمل .

جدول رقم (7) يوضح اللغة المستخدمة في المؤسسة

اللغة المستعملة

السبة	التكرار	
0,50	15	Valid عربية
0,50	15	e فرنسية
0,100	30	المجموع

يعالج هذا المحور ازدواجية اللغة في المؤسسة في وجود اكثر لغة مستخدمة وتفاوت في اتقان تلك اللغات والتحدث بها فيشير الجدول الى ان اللغات متعادلة فيما بينها وذلك بالنسبة 50% في كلتا اللغتين وهذا يعني انه يستخدمونا اللغتين معا في المؤسسة

جدول رقم (8) يوضح تخاطب العمال باللغة العربية

التخاطب بالعربية

السبة	التكرار	
0,60	18	Valid جيد
7,36	11	e متوسط
3,3	1	ضعيف
0,100	30	المجموع

يوضح الجدول قياس العامل في تخاطب بالغة العربية وذلك لمعرفة مستوى العامل على فهم وقراءة كل ماهو مكتوب باللغة العربية ومن خلال الجدول يتبين لنا ان نسبة 60% من العمال يحسنون التخاطب بها بمستوى جيد بينما 36.7% هم ذو مستوى متوسط بينما 3.3% لهم مستوى ضعيف أي ان اللغة العربية لها نوع من تقنية أي لا تشكل عائق لدا البعض لأتشكل أي ضرر على العمال في المؤسسة .

جدول رقم (9) يوضح تخاطب العمال باللغة الفرنسية .

التخاطب بالفرنسية

السبة	التكرار	
7,46	14	Valid جيد
0,50	15	e متوسط
3,3	1	ضعيف
0,100	30	المجموع

جدول يوضح تخاطب العمال باللغة الفرنسية حيث ان نسبة 50% يتقنون التكلم بها وهذا يعني انها لا تشكل أي خطر في مؤسسة على العامل بينما نسبة 46.7% ذو المستوى المتوسط لديهم امكانية وقدرة متوسطة اما اخرها نسبة 3.3 ضعيفة للدين لا يحسنون تخاطب بها وهذا يعني انها لغة سائدة في المؤسسة يتخاطب بها العامل مع غيره .

جدول (10) يوضح فهم وقراءة ماهو مكتوب باللغة الفرنسية.

فهم الفرنسية

السبة	التكرار	
7,56	17	Valid جيد
3,43	13	e متوسط
0,100	30	المجموع

جدول يوضح قدرة العامل على قراءة وفهم ماهو مكتوب باللغة الفرنسية ونلاحظ ان نسبة 56.7% من العمال الذين يحسنون فهم وقراءة وهذا بمستوى جيد بينما مستوى المتوسط الذي يتمثل بالنسبة 43.3 أي لهم قدرة علي فهمها .

جدول رقم (11) يوضح استعمال اللغة العربية في المؤسسة .

استعمال اللغة الفرنسية

السبة	التكرار	
3,43	13	Valid نعم
7,56	17	e لا
0,100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة كبيرة من العمال الذين يرفضون استعمال لغة فرنسية في المؤسسة وذلك بالنسبة 56.7% اي لا يرغبون بها وذلك بلا اما العمال الذين يوافقون على استعمال اللغة الفرنسية تقل على سابقتها وذلك بالنسبة 43.3% اي نسبة مقاربة لها .

جدول رقم (12) يوضح راي المبحوثين في استعمال لغة واحدة .

استعمال لغة واحدة

السبة	التكرار	
7,56	17	Valid نعم
3,43	13	e لا
0,100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلبية المبحوثين يوافقون على استخدام لغة واحدة في المؤسسة وذلك بالنسبة 56.7% اما الذين لا يوافقون على استخدام لغة واحدة في المؤسسة بالنسبة 43.3% فهم يرون ان لغة واحدة غير كافية لسير المؤسسة وتطورها أي انهم لا يريدون الاستغناء عن اللغات الاخرى .

جدول رقم (13) يوضح وجود لغتين مختلفتين وسبب في توتر العمل .

لغتين مختلفتين

السبة	التكرار	
0,40	12	Valid نعم
0,60	18	e لا
0,100	30	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول ان اغلبية المبحوثين وجود لغتين مختلفتين لا تحدث لهم توتر في العمل او مشكل ما وذلك بالنسبة 60 % بالإجابة بأنعم أي اعتماد المؤسسة على لغتين مختلفتين لا يؤثر عليهم اما الفئة الاخرى نلاحظ ان وجود لغتين مختلفتين يحدث توتر في العمل وذلك بالنسبة 40% بالإجابة ب لا .

جدول رقم (14) يوضح صعوبة التكيف مع اللغة المستخدمة في المؤسسة .

صعوبة التكيف

السبة	التكرار	
7,46	14	Valid نعم
3,53	16	e لا
0,100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلبية العمال لم يجدوا صعوبة في التكيف مع اللغة المستعملة في المؤسسة لأنهم تلقوا تكويننا باللغة المستعملة ولهذا عدة وجود صعوبة عند التوظيف وذلك بالنسبة 53.3% وتعبر النسبة 46.7% عن المبحوثين الذين وجدوا صعوبة في التكيف مع اللغة خاصة مع اللغة الفرنسية خلال الايام الاولى عند التوظيف وهذا يعبر عن عدم وضوح السياسة اللغوية بالنسبة الى المؤسسة بتوظيف عمال لا يتقنون لغة التعامل .

جدول رقم (15) يوضح رأي الباحثين حول ازدواجية اللغة في المؤسسة .
ازدواجية اللغة

السبة	التكرار	
7,46	14	Valid ضرورية
3,53	16	e غير ضرورية
0,100	30	المجموع

يتبين من خلال الجدول ان اكثرية العمال لا يرغبون بها في المؤسسة أي غير ضرورية في المنظمة أي لغة واحدة كافية لسير المؤسسة ، وذلك بالنسبة 53.3%. اما الباحثين اخرون يلاحظون ان من ضروري وجود لغتين في المؤسسة او ثلاث وذلك لتنوع الخبرات لذا لعامل .
جدول رقم(16) يوضح سبب وجود لغتين في المؤسسة .

وجود لغتين

السبة	التكرار	
7,36	11	Valide لغة التكوين
0,50	15	الثقافة
0,10	3	مفروضة
7,96	29	المجموع
3,3	1	System Manquant
0,100	30	المجموع

يعالج الجدول رأي الباحثين حول سبب وجود لغتين في المؤسسة أي الدفاع الرئيسي وراء وجود لغتين وكانت لإجابة اكثر بأنها ثقافة بالنسبة 50% أي لتمتع بالثقافة في المؤسسة والانفتاح على العالم الخارجي . اما نسبة 36.7% فيرون ان التكوين اللغوي هو السبب وراء تبني المؤسسة وأما. بالنسبة التالية انها لغة مفروضة في المؤسسة وذلك بالنسبة 10 ضعيفة جدا .

جدول رقم (17) يوضح وسائل الاتصال الأكثر استعمال لإيصال المعلومات في المؤسسة.

وسائل الاتصال

السبة	التكرار	
3,53	16	Valid المنشورات e والاعلانات
3,33	10	الاجتماعات
0,10	3	التقارير
3,3	1	الهاتف
0,100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان الوسيلة الأكثر استعمال في المؤسسة والتي تنتهجها هي المنشورات والإعلانات أي يعتمدون على النشر وذلك بالنسبة 53.3% اما النسبة الاخرى وهي 33.3% اي يتخذون وسيلة الاجتماعات كوسيلة لإيصال المعلومة بين العمال اما النسبة 10% عن طريق التقارير والأخيرة بالنسبة 3.3% عن طريق الهاتف وهذا بشكل ضعيف .
جدول رقم(18) يوضح نوع الاتصال الغالب في المؤسسة .

الاتصال الغالب

السبة	التكرار	
0,40	12	Valid الاتصال من رئيس المرؤوسين e
3,53	16	الاتصال من المرؤوسين الى الرئيس
7,6	2	الاتصال بين العمال أنفسهم
0,100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان الاتصال الغالب في المؤسسة هو الاتصال من المرؤوسين الى الرئيس أي الاتصال الصاعد الذي تعتمد عليه المؤسسة وذلك بالنسبة 53.3% وتاليه النسبة الثانية

40% اتصال من الرئيس الى المرؤوسين أي اتصال النازل وأخيرا الاتصال بين العمال أنفسهم وذلك بشكل ضعيف جدا أي لا تعتمد على هذا الاتصال وبالنسبة 6.7%.

جدول رقم (19) يوضح لغة نشر التعليمات والإعلانات في المؤسسة .

نشر التعليمات

السبة	التكرار	
3,63	19	Valid عربية
7,36	11	e فرنسية
0,100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان لغة العربية هي اللغة التي يتم بها نشر التعليمات والإعلانات بكثرة في المؤسسة لأنها التي يفهمها اغلبية العمال دون غيرها وذلك بالنسبة 63.3% اي اعلى قيمة اما النسبة الاخرى 36.7% نسبة ضعيفة لنشر التعليمات باللغة الفرنسية في المنظمة وهذا يعني ان المؤسسة تعتمد على اللغة العربية في نشر التعليمات للعمال في المؤسسة .

جدول رقم (20) يوضح استفسار العامل لعدم فهمه التعليمات معينة .

عدم فهم التعايمة

السبة	التكرار	
3,43	13	Valid مسؤول
		e مباشر
3,53	16	زملاء
3,3	1	00,121
0,100	30	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا ان العمال يلجئون لبعضهم البعض عند عدم فهمهم تعليمات معينة أي الاعتماد على الزملاء في الاستفسار وذلك بالنسبة 53.3% اما النسبة الاخرى تتمثل ب

43.3% الذين يعتمدون على المؤول المباشر للاستفسار عن عدم فهم التعليمات ونلاحظ من خلال ذلك ان العمال يوجد بينهم تفاهم وتشاور في المؤسسة .

جدول رقم (21) يوضح اللغة المستخدمة لإيصال التقارير والشكاوي في المؤسسة .

ايصال التقارير

السبة	التكرار	
7,66	20	Valid عربية
3,33	10	e فرنسية
0,100	30	المجموع

يبين الجدول التالي ان اللغة المعتمدة بكثرة لإيصال التقارير في المؤسسة هي اللغة العربية بالنسبة 66.7% اي اللغة العربية طاغية في المنظمة وهي الافضل لتسهيل الطلب ورد السريع . اما النسبة الثانية وهي 33.3% هي نسبة اقلية الذين يعتمدون على اللغة الفرنسية ودالك لعدم فهم غرض العامل لذلك يلجا الى العربية .

جدوا رقم (22) يوضح كيفية اوصول الاحتياجات المرؤوسين الى الرئيس.

ايصال الاحتياجات

السبة	التكرار	
0,40	12	Valid سجل
7,56	17	e الاقتراحات
3,3	1	الاجتماعات
0,100	30	التقارير
0,100	30	المجموع

نلاحظ ان الطريقة الانسب التي يعتمد عليها العمال لإيصال حاجياتهم هي الاجتماعات لتلبية طلباتهم بشكل سريع وعدم التأخر وذلك بالنسبة 56.7% اما النسبة الاخرى المتمثلة في 40% وهي

عن طريق سجل الاقتراحات بشكل متوسط وأخيرا النسبة 3.3% بشكل ضعيف جدا وهذا يعني ان المؤسسة تتخذ الاجتماعات كوسيلة جيدة لتلبية الحاجات دون غيرها من الطرق .

جدول رقم (23) يوضح طريقة الانسب التي يتخذها العامل لايصال المعلومات والاقتراحات لرئيس.

طريقة ايصال المعلومة

السبة	التكرار	
3,43	13	شفوية Valid
7,56	17	كتابية e
0,100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلبية العمال يفضلون الكتابة أي وثيقة مكتوبة وذلك بالنسبة 56.7% أي الاعتماد على الكتابة في ايصال المعلومة اما النسبة الاخرى تقدر ب 43.3%الذين يفضلون طريقة الشفوية عن طرق هاتف او مشابه .

جدول رقم (24) يوضح تاتير اللغة على الطريقة الاتصال في المؤسسة .

تاتير اللغة المستعملة

السبة	التكرار	
7,46	14	نعم Valide
0,50	15	لا
7,96	29	المجموع
3,3	1	System Manqua
0,100	30	e nt المجموع

نلاحظ ان اغلبية المبحوثين يرون ان اللغة لا تؤثر على طريقة الاتصال أي عادية تسير معا وذلك بالنسبة 50% اما النسبة 46.7%الذين يرون انها تؤثر عليها لمن بشكل متوسط فقط .

جدول رقم (25) يوضح اللغة المستخدمة من طرف المس ؤول لتقديم التوجيهات والأوامر للمرؤوسين.

تقييم اللغة

السبة	التكرار	
0,60	18	Valid لغة مفهومة وواضحة
0,40	12	لغة غامضة ومبهمة
0,100	30	المجموع

يتبين من خلال الجدول ان اللغة التي يستخدمها المدير هي لغة واضحة ومفهومة ولا تشكل أي عائق امام العمال أي هناك تفاهم وتناسق بينهم وذلك بالنسبة 60% اما نسبة 40% من المبحوثين يرون انها لغة مبهمه وغامضة أي عدم فهم لغة المس ؤول والأوامر التي يعطيها لهم وهنا يحدث توتر في العمل بين العمال والمدير .

جدول رقم (26) يوضح سبب الرد السريع العمال على المدير .

عدم الرد السريع

السبة	التكرار	
3,33	10	Valide عدم فهم لغة الرسالة
3,63	19	عدم استخدام اللغة المناسبة
7,96	29	المجموع
3,3	1	Systeme Manquant
0,100	30	المجموع

نلاحظ ان الكثيرين يرون ان هذا راجع الى عدم استخدام اللغة المناسبة وذلك بالنسبة 63.3% اي المدير لا يعتمد على اللغة التي يتماشى معها العمال اي هل هي مفهومة او لا اما النسبة الاخرى تقدر ب 33.3% بعض يرها انها راجعة الى عدم فهم لغة الرسالة اي لغة غير مناسبة وغير مفهومة وهذا كل راجع الى المدير وطريقة مناسبة التي يجب عليه اتخاذها لفهم اوامره ودر عليها بسرعة القصوى .

جدول رقم (27) يوضح تبادل وتساور المعلومات بين المصالح في المؤسسة.
التبادل والتساور

السبة	التكرار	
7,66	20	Valide نعم
0,30	9	لا
7,96	29	المجموع
3,3	1	Système Manquant
0,100	30	المجموع

يتبين من خلال ان هناك تناسق وتفاهم كبير بين العمال وذلك من خلال النسبة الكبيرة المحاب عليها وتقدر ب 66.7% اي لا يمكن استغناء مصلحة عن الاخرى اما النسبة الثانية التي تقدر ب 30% يرون انه لا وجود لتبادر وتساور بين المصالح وان كل مصلحة مستقلة بدأتها ولا دخل للأخرى في ما تقوم به او طلب المساعدة منها .

جدول رقم (28) يوضح صعوبة الاتصال بين العمال داخل المؤسسة .

صعوبة الاتصال

السبة	التكرار	
3,43	13	Valide نعم
3,53	16	لا
7,96	29	المجموع
3,3	1	Système Manquant
0,100	30	المجموع

نلاحظ ان الكثير من المبحوثين يرون ان لا توجد أي صعوبة في الاتصال بين العمال أي كل شي يسير بشكل عادي وان كل منهم مكمل الاخر ويستطيع الاعتماد عليه والاتصال به ل . وذلك بالنسبة

تقدر ب 53.3% اما النسبة الثانية التي تقدر ب 43.3% الذين يرون انه توجد صعوبة في تواصل بين العمال أي لا يمكن تواصل بين بعضهم البعض لوجود عقبات مختلفة .
جدول رقم (29) يوضح تنسيق وتعاون بين العمال داخل المؤسسة.

التنسيق والتعاون

السبة	التكرار	
3,53	16	Valid نعم
7,46	14	e لا
0,100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلبية المبحوثين يرون ان هناك تنسيق وتعاون بين العمال أي هناك الأخذ ورد بين العمال ولا يمكن لاستغناء عن بعضهم كلاهما مكمل الاخر وذلك بالنسبة 53.3% .
اما النسبة الثانية تقدر ب 46.7% يرون ان لا وجود لتنسيق وتعاون بين العمال أي وجود فجوة بين العمال وتوتر فيما بينهم وكل واحد مستقل عن الاخر.

جدول رقم (30) يوضح سوء العلاقة وانعدام تفاهم بين العمال وتأثيره على العملية الاتصالية .

انعدام التفاهم

السبة	التكرار	
7,46	14	Valid احيانا
0,50	15	e دائما
3,3	1	ابدا
0,100	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ ان اغلبية المبحوثين يرون انه هناك دائما سوء العلاقة وانعدامها وذلك بالنسبة 50% أي تؤثر على العملية الاتصالية بين العمال في المؤسسة اما النسبة الاخر التي تقدر ب 46.7% الذين يرون انه في غالب الاحيان يكون هناك انعدام تفاهم في المؤسسة بين العمال الذي يؤثر على العملية الاتصالية اما الاخيرة التي تقدر ب 3.3 وهي ضعيفة جدا الذين يرون انه لا تؤثر وبشكل قطعي في العملية الاتصالية .

الجداول المركبة:

Total	التخاطب بالفرنسية			Effectif	الجنس
	ضعيف	متوسط	جيد		
9	0	4	5	Effectif	ذكر
،100 0%	0%،0	4%،44	6%،55	% dans الجنس	
21	1	11	9	Effectif	أنثى
،100 0%	8%،4	4%،52	9%،42	% dans الجنس	
30	1	15	14	Effectif	Total
،100 0%	3%،3	0%،50	7%،46	% dans الجنس	

يتضح لنا من خلال الجدول ان نسبة الذكور الذين يتخاطبون باللغة الفرنسية جيد تفوق نسبتهم 55.6% بينما الذين يتخاطبون بالفرنسية بتقدير متوسط تفوق نسبتهم ب 44.4% ونجد الذين هم ضعفاء في اللغة الفرنسية منعدم تماما . اما بالنسبة للاناث فنجد ان نسبة 52.4% هم المتخاطبون باللغة الفرنسية بتقدير متوسط بينما اللاناث الذين يتخاطبون باللغة الفرنسية بتقدير جيد تفوق نسبتهم 42.9% كما تعتبر 4.8% نسبة الاناث الضعفاء في اللغة الفرنسية .

نجد ان اغلبية العمال يتخاطبون باللغة الفرنسية كما ان البعض الاخر يجد صعوبة في تعامل معها وهذا راجع الى وجود فروقات وتباين في المستوى التعليمي .

Tableau croisé لغة التكوين * نشر التعليمات					
Total	نشر التعليمات		Effectif	عربية	لغة التكوين
	فرنسية	عربية			
12	4	8	Effectif	عربية	لغة التكوين
،100 0%	3%،33	7%،66	dans % لغة التكوين		
15	6	9	Effectif	فرنسية	لغة التكوين
،100 0%	0%،40	0%،60	dans % لغة التكوين		
3	1	2	Effectif	اخرى	لغة التكوين
،100 0%	3%،33	7%،66	dans % لغة التكوين		
30	11	19	Effectif	Total	
،100 0%	7%،36	3%،63	dans % لغة التكوين		

يتبين لنا من خلال الجدول ان نشر التعليمات في المؤسسة باللغة العربية يقدر بسبة 66.7% وهذا راجع الى ان الباحثين اغليبتهم تلقوا لغة التكوين باللغة العربية ؛ بينما نجد نسبة 33.5 تمثل نسبة الباحثين الذين يتلقوا التعليمات باللغة الفرنسية وهذا راجع الى ان لغة التكوين لديهم باللغة العربية . اما نسبة 60% تمثل مدى نشر التعليمات في المؤسسة باللغة العربية ولغة تكوينهم بالفرنسية وتمثل نسبة 40% نسبة العمال الذين لغة تكوينهم فرنسية ونشر التعليمات بالمؤسسة بالفرنسية ، كما يتبين لنا ان نسبة 67.7% اختاروا لغات أخرى ونشر التعليمات في المؤسسة باللغة العربية نسبتهم اكبر مقارنة بالذين اختاروا النشر باللغة الفرنسية بنسة 33.3% .

مناقشة الفرضيات

يتبين لنا من خلال الجدول انه هناك تباين في استعمال اللغة في المؤسسة ، حيث تشير الجداول أن المؤسسة تستخدم اللغتين معا اللغة العربية واللغة الفرنسية الا أن أغلبية العمال يتخاطبون باللغة العربية أكثر من الفرنسية بنسبة 60% في حين التخاطب باللغة الفرنسية قدر ب 46.7% كما نجد من خلال الجداول أي أن أغلبية العمال يفضلون استخدام المؤسسة للغة واحدة فقط حيث نسبة الموافقة على ذلك تقدر ب 56.7% بينما الذين لا يوافقون تقدر بنسبة 43.3% وهذا من أجل التطور والانفتاح واكتساب معارف جديدة .

ويتبين لنا من خلال الجدول أن وجود لغتين في المؤسسة لا يحدث توتر في المؤسسة وذلك بنسبة 60%.

ان لغة الاتصال من الرئيس الى المرؤوسين لغة مفهومة وواضحة وذلك من خلال الجدول الذي يبين ذلك بنسبة 60% .

كما نجد انه لا توجد صعوبة في الاتصال بين العمال في المؤسسة حيث كانت اجابة المبحوثين تقدر ب 53.3% وهذا يدل على أنه هناك تبادل وتشاور بين العمال وأن كل فرد لا يمكنه الاستغناء على الاخر.

ومنه من خلال هذه المناقشة يتضح لنا أن الفرضيات الثلاث منفية وغير مثبتة، أي أن الازدواجية اللغوية لا تؤثر على الاتصال.

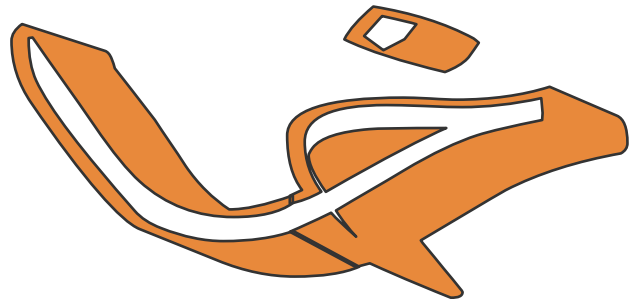
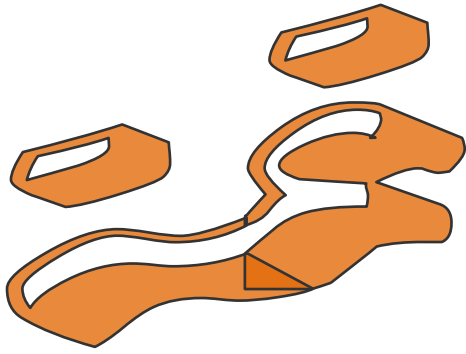
الاستنتاج العام :

- وجود اختلاف واضح حول أفضلية اللغة بين العمال وإدارة المؤسسة فالعمال يميلون الى استعمال اللغة العربية بينما المؤسسة تميل الى اللغة الفرنسية .
- يوافق العمال على وجود تعدد لغوي في المؤسسة لتمتع العامل بالثقافة من جهة ولوجود المتعامل الاجنبي من جهة الامر الذي يستدعي بالضرورة استعمال لغة اجنبية .
- ان من مظاهر ضعف الاتصال التنظيمي في المؤسسة عدم ضبط الاستعمال اللغوي .
- المؤسسة العمومي الاستشفائية تستخدم لغتين اساسيتين اللغة العربية واللغة الفرنسية .
- عدم الارتكاز وعدم وضوح الرؤية التنظيمية للمؤسسة حول الاستخدام اللغوي .
- التباين المستوى اللغوي للعامل لا يحدث توتر في شبكات الاتصال.

- يعاني في بعض الحالات المبحوثين مشاكل مهنية نظرا لعدم تمكنهم من إتقان اللغة الفرنسية .

الاقتراحات والتوصيات

1. اقامة دورات تكوينية لتحسين اللغة الفرنسية لكافة عمال المؤسسة باعتبارها حاليا اللغة الاكثر استعمالا .
2. يجب ان تولي المؤسسة اهتماما واضحا ومنهجيا للنظام اللغوي باعتباره القناة الاساسية التي تمر عبرها المعلومات .
3. اعادة الاعتبار للغة الوطنية والرسمية في المؤسسات وهي اللغة العربية ولا يكون ذلك الا تدريجيا من خلال تعريب الوثائق .
4. يجب وضوح الرؤية التنظيمية لمؤسسة حول الاستخدام اللغوي .
5. يجب على العامل تعلم لغة ثانية لتثقيف نفسه وكي لا يقع في اية مشكلة في اي مؤسسة .



خاتمة :

تعتبر اللغة من أعرق مظاهر الحضارة الانسانية فهي وسيلة التواصل بين الافراد والجماعات كما أنها عصب الاتصالات التنظيمية داخل المنظمات يعبر بها كل عامل عن توجهاتهم وآراءهم وبالتالي تشكيل علاقات ببعضهم البعض، ومن خلال هذا تهدف الدراسة الى محاولة الوقوف على واقع عملية الاتصال في ظل ازدواجية اللغة وما يعترضها من عقبات وعراقيل تحد من عملية التفاعل والانسجام بين أفراد المنظمة، حيث تكمن أهمية الموضوع في كونه يعطي صورة على واقع الاتصال وعلاقته بازدواجية اللغة داخل المؤسسات الجزائرية وأثر ازدواجية اللغة على الاتصال التنظيمي من حيث تسهيل عملية الاتصال أو تعقيدها وعرققتها الامر الذي يتعلق كليا بمدى فهم العمال لتعليمات وتوجيهات المقدمة لهم ، وقد أكدت الدراسة من خلال النتائج المتحصل عليها انه لا يوجد تأثير لازدواجية اللغة على الاتصال التنظيمي فأغلبية العمال يتقنون التخاطب وقراءة كل ما هو مكتوب باللغة العربية واللغة الفرنسية .

وعليه تبقى الدراسة تكملة لما سبق وتمهيدا لدراسات أخرى مشابهة ولها علاقة بالموضوع تمكننا من فهم الاتصال التنظيمي واللغة مهما كانت حالتها من التعدد والثنائية والازدواجية.

فائزہ ایچ اور ڈاکٹر ایچ

قائمة المراجع و المصادر

قائمة الكتب

1. إبراهيم بن عبد العزيز الدعياح ، "مناهج وطرق البحث العلمي " ، دار الصفا ، ط 1 ، عمان ، 2010 .
2. إبراهيم خليل ، "مدخل الى علم اللغة " ، دار المسيرة ، ط 1 ، عمان ، 2010 .
3. إبراهيم صالح العلاي، " إزدواجية اللغة بين النظرية والتطبيق " ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، ط 1 ، الرياض 1996 .
4. أحمد المعتوق ، " الحصييلة اللغوية " ، عالم المعرفة ، الكويت ، (د ط) ، 1996.
5. أحمد حسن الرفاعي ، " مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية " ، دار وائل ، ط 1 ، عمان ، 1998
6. أحمد طاهر، " الادارة المبادئ والمهارات " ، الدار الجامعية ، ط 1 الاسكندرية ، (د س) .
7. أحمد ماهر، " كيف ترفع مهارات الادارية في الاتصال " ، الدار الجامعية ط 4 ، (د ط) ، (د س) .
8. إياد عبد المجيد ، " المهارات الاساسية في اللغة العربية " ، مركز الكتاب الجامعي ، ط 1 ، عمان .
9. بشار يزيد الوليد ، " المفاهيم الادارية الحديثة " ، دار الراية ، ط 1 ، عمان ، 2009 .
10. بلال خلف السكارنه ، " القيادة الادارية الفعالة " ، دار المسيرة ، ط 1 ، عمان ، 2009 .
11. بلال خلف السكارنه ، " أخلاقيات العمل " ، دار المسيرة ، ط 1 ، عمان ، 2009 .
12. جمال معتوق ، " منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي " ، دار الكتاب الحديث ، ط 1 القاهرة 2012 .
13. جودت شاكر محمود ، " الاتصال في علم النفس " ، دار الصفا ، ط 1 ، عمان ، 2013 .
14. جون لوينز ، ترجمة مُجَّد العنابي ، " اللغة واللغويات " ، دار جرير ، ط 1 ، عمان ، 2011 .

15. حسن التهامي ، " السلوك التنظيمي في الادارة "، دار الكتاب الحديث، ط1 ، القاهرة ، 2013 ،
16. حسن مُجَّد حسان ، مُجَّد حسن العجمي ، "الادارة التربوية "، دار المسيرة ، ط2 ، عمان ، 2010 .
17. حسني عبد الجليل يوسف، " اللغة العربية بين الاصاله والمعاصرة "، دار الوفاء ، ط1، الاسكندرية ، 2007 .
18. حسين المنسي ، منهج البحث التربوي ،دار الكندري ، ط1،الاردن ،1999.
19. ربحي مصطفى عليان ، " اساليب البحث العلمي "، دار الصفا ، ط4 ، عمان ، 2010 .
20. رضا صاحب ابو حمد علي ، " الادارة لمحات معاصرة"، دار الورق ، ط1 ، عمان ، 2009 .
21. زيد منير عبوي ، " فن الادارة بالاتصال "، دار دجلة، ط1 ، عمان ، 2008 .
22. سامح عبد اللطيف عامر، " التطوير التنظيمي "، دار الفكر ، ط1 ، عمان ، 2009 .
23. السعيد مبروك إبراهيم ، " الاتصال الاداري " ، دار الوفاء ، ط1 ، الاسكندرية ، 2013 .
24. سلامة عبد العظيم حسين ، "الادارة المدرسية والصفية المتميزة "، دار الفكر ، ط1، 2006،
25. سليمان صالح أبو كشك ، " نظم المعلومات الادارية "، الاكاديميون ، ط1 ، عمان ، 2015 .
26. شعبان فرح ، "الاتصالات الادارية "، دار اسامة ، ط1 ، عمان ، 2009 .
27. صالح بلعيد ، " ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية "، دار هومة ، ط1 ، الجزائر ، 2009
28. صباح حميد علي ، " الاتصالات الادارية اسس ومبادئ "، دار الحامد ، ط1 ، عمان ، 2007 .

29. طرد الكبسي، "دراسات في اللغة"، دار الشؤون الثقافية العامة، ط 1، العراق، 1986.
30. عبد العزيز صالح بن حبتور، "مبادئ الادارة العامة"، دار المسيرة، ط 1، عمان، 2009.
31. عبد الناصر أحمد جردات، "أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق"، دار اليازوري، ط 1 عمان 2009.
32. عبد الناصر جندلي، "تقنيات البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية"، ديوان المطبوعات الجامعية ط 1، 2010.
33. علي عباس، "أساسيات علم الادارة"، دار المسيرة، ط 1، عمان، 2011.
34. عمد أبو سمرة، "الاتصال الاداري والاعلامي"، ط 1، عمان، 2011.
35. عيشوش فريد، "الاتصال في الادارة الازمات والحوادث"، دار الخلد ونية، ط 1، الجزائر، 2011.
36. غازي فرحان أبو زيتون، "اتصالات الاعمال"، دار الحكمة، ط 1، الاردن، 2015.
37. فهد خليل زايد "الاتصال الفعال بين الافراد والجماعات"، دار النفائس، ط 1، الاردن، 2009.
38. كامل مُجَّد المغربي، "السلوك التنظيمي في المنظمات"، دار الفكر، ط 2، عمان، 2004.
39. مُجَّد الصالح الصديق، "العربية لغة العلم والحضارة"، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 1، الجزائر، 2009.
40. مُجَّد حسن العجمي، "الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية والتنظيمية والبشرية"، دار المسيرة، ط 1 عمان، (د س).
41. مُجَّد سلمان العميان، "السلوك التنظيمي في المنظمات"، دار وائل، ط 2، عمان، 2004.
42. مُجَّد سويلم، "الادارة في القرن الحادي والعشرين"، (د ط)، (د ب)، (د س).

43. مُجَّد عمر الصانوي ، " نظريات الاتصال " ، مكتبة مطبعة الاشعاع الفنية ، ط1 ، (د ب) ، 2010 ،
44. مهدي حسن زويلف ، " الادارة نظريات ومبادئ " ، دار الفكر ، ط1 ، عمان ، 2011 .
45. موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، دار القصة ، ط2 ، الجزائر ، 2006 .
46. موسى اللوزي ، " أسس العلاقات العامة المفاهيم والأسس " ، دار زمام ، ط1 ، عمان ، 2009
47. مي عبد الله ، " نظريات الاتصال " ، دار النهضة العربية ، ط1 ، بيروت ، 2010 .
48. نادر أحمد جردات ، " الاصوات اللغوية عند ابن سينا " ، دار الاكاديميون ، ط1 ، عمان ، 2015 ،
49. نادية رمضان النجار ، " اللغة وأنظمتها بين القدماء والمحدثين " ، دار الوفاء ، ط1 ، الاسكندرية ، 2003 .
50. نعيم إبراهيم الظاهر ، " أساسيات إدارة الأعمال ومبادئها " ، دار علم الكتاب ، ط1 ، (د ب) ، 2010 ،
51. نواف كنعان ، " القيادة الادارية " ، دار الثقافة ، ط1 ، عمان ، 2009 .
52. هيربرت أي سايمون ، ترجمة عبد الرحمان بن أحمد هيجان ، " السلوك الاداري " ، فهرس المكتبة الوطنية ط1 ، (د ب) ، 2003 .

المذكرات

1. أميرة نصر الله ، " الازدواجية وتأثيرها على التحصيل الدراسي " ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في اللغة العربية ، قسم اللغة العربية وأدائها ، كلية الأداب واللغات ، جامعة العربي التبسي تبسة 2017/2016 .
2. جمال الدين عاشوري ، " الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية الجزائرية " ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة مُجَّد لمين دباغين سطيف 02 ، 2015/2014 .

3. صديق قادري ، " أثر الازدواجية اللغوية على النشاطات المعرفية في المرحلة الابتدائية السنة الثالثة من التعليم الابتدائي نموذجاً "، مذكرة لنيل شهادة الماستر في اللغة والادب ، قسم اللغة العربية وآدابها ، كلية الآداب واللغات ، جامعة بجاية ، 2015 / 2016 .
4. عبد المالك الطالب ، " اساليب الاتصال الإقناعي عند الرسول ﷺ "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، قسم الدعوة والاعلام والاتصال ، كلية أصول الدين والشريعة ، جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية ، قسنطينة ، 2005/2006 .
5. نصيرة كرطي ، " الثنائية اللغوية عند تلاميذ السنة الرابعة ابتدائي "، مذكرة لنيل شهادة الماستر في اللغة العربية ، قسم اللغة العربية وآدابها ، كلية الآداب واللغات ، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي 2014/2015

المجلات :

1. عبد الخالق رشيد ، " مجلة اللغة والاتصال "، مختبر اللغة والاتصال ، جامعة وهران 1 أحمد بن بله ، العدد 19 مارس 2016 .

المواقع الالكترونية

1. أهمية اللغة بالنسبة للإنسان www.annagah.net يوم 4 / 7 / 2020 10:12h .
2. الازدواجية اللغوية والثقافية في الجزائر www.educapay.com يوم 25 / 03 / 2020 . 14:45h .

للغة أهمية في عملية الاتصال بين الافراد والجماعات وبما يتم تبادل المعلومات والاشارات والرسائل في مواقف كثيرة ومختلفة ، كما أن اللغة هي وسيلة للتعبير عند الانسان والاداة الرئيسية في عملية التواصل ، وقد توصلنا من خلال الدراسة أن الازدواجية لا تؤثر عملية الاتصال وهذا راجع إل كون أفراد المنظمة لديهم القدرة على كتابة وفهم كل ما هو باللغة العربية والفرنسية ، بالإضافة الى التخاطب بها وهذا يسهل في عملية الاتصال داخل المؤسسة وعليه فالازدواجية اللغوية تعتبر مشكل الا إذا عجز العمال عن فهم تعليمة بلغة غير واضحة وغير مفهومة .

الكلمات المفتاحية: الإتصال التنظيمي، المعلومات، اللغة، وسيلة، التواصل، الإزدواجية .

Study summary :

Language is important in the process of communication between individuals and groups, and with it information, signals and messages are exchanged in many different situations, and language is a means of expression for humans and the main tool in the communication process, and we have concluded through the study that duplication does not affect the communication process and this is due to the fact that the members of the organization They have the ability to write and understand everything that is in Arabic and French, in addition to communicating with it, and this facilitates the communication process within the institution. Therefore, linguistic duplication is a problem unless the workers are unable to understand an instruction in an unclear and incomprehensible language.

Keywords: organizational communication, information, language, medium, communication, duplication.