تاريخ استقبال المقال:2017/05/12 تاريخ قبول نشر المقال:24/ 2017/07 تاريخ نشر المقال:01 /2017/12

واقع الاتصال التنظيمي في ظل ازدواجية اللغة
دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي

أ. بن زاوي إبراهيم جامعة الحاج لخضر باتنة – الجزائر

الإيميل: brahimben85@yahoo.fr

الملخص:

يمكن القول أن هذه الدراسات التي تتطرق إلى الازدواجية اللغوية داخل المنظمات تتسم بنوع من التعقيد نظرا لتداخلها مع علوم كثيرة جدا من بينها اللسانيات واللسانيات الاجتماعية وعلم اجتماع التنظيم، وخاصة إذا كانت دراسة الازدواجية اللغوية وعلاقتها بالاتصال التنظيمي الذي تعتبر جزاءا منه، فسعي المؤسسة الاقتصادية لإنجاح العملية الاتصالية هو سعي ضمني لتسهيل التواصل اللغوي، غير أننا لاحظنا نوعا من الاضطراب اللغوي على مستوى شبكة الاتصال اللغوي (الشفهي والمكتوب) لمديرية سونلغاز، نظرا لعدم وجود سياسة لغوية واضحة تمكن المؤسسة من تفادي العوائق الناجمة عن التداخل اللغوي.

الكلمات المفتاحية: الازدواجية اللغوية، الاتصال التنظيمي، التخطيط اللغوي، الصراع اللغوي

The reality of organizational communication under diglossia
Field study at The direction of Sonelgaz oum el Bouaghi

ABSTRACT

It can be said that these studies, which address the ambiguity within the organizations, are complex because of their overlap with many sciences, including linguistics, social linguistics and organizational sociology, especially if the study of linguistic duplication and its relation to organizational communication, which is considered a penalty. The Foundation seeks the economic success of the process Communication is an implicit effort to facilitate linguistic communication. However, we have noticed some kind of linguistic disturbance at the level of the linguistic (orally and written) network of the Sonlegaz administration, because there is no clear language policy that enables the institution to avoid the obstacles caused by The linguistic overlap.

Mots clé : diglossia, organizational communication, Language planning, Language conflict

مقدمة:

إن المجتمع الجزائري يخضع لخصوصية ثقافية معينة تميزه عن باقي البلدان العربية خاصة الجانب اللغوي فيه، إذا تقول خولة طالب الإبراهيمي في دراستها أن الواقع اللغوي للمجتمع الجزائري يظم ثلاث فظاءات لغوية كبرى وهي العربية والأمازيغية والفرنسية، وكل لغة لها تاريخها الخاص من النشأة الى التطور، حيث تعتبر اللغة المحرك الأساسي لعملية الاتصال، ويتعلق الأمر بوضوح هذه الأخيرة وسهولة استيعابها من طرف المستقبل للاتصال، 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، فتنوعت لغة المؤسسة الاقتصادية بين العربية والفرنسية خاصة وكذالك الامازيغية في مناطق القبائل والشاوية وبني ميزاب والتوارق، ومن هنا فهذه الدراسة جاءت كعملية تقييم لوضعية الاتصال التنظيمي في ظل وجود اكثر من لغة في المؤسسة الاقتصادية، وذلك بعرض اشكالية الدراسة وتحديد اهم المصطلحات المتعلقة بالموضوع ثم الانتقال إلى الإجراءات المنهجية وبعدها قراءة لبيانات الفرضيات الثلاث الفرعية ثم ذكر النتائج المترتبة عن الدراسة وأخيرا الاقتراحات والتوصيات.

I. اشكالية الدراسة:

إن السياق التاريخي للمجتمع الجزائري ساهم في تكريس التعدد اللغوي بين الامازيغية التي تعتبر لغة هوية عند الأمازيغ والعربية التي انتشرت بدخول الفاتحين وكذلك الفرنسية التي ارتبطت بالمدة الطويلة التي قضاها المستعمر الفرنسي في الجزائر.

إن هذا التعدد اللغوي ألقى ظلاله على جميع الميادين السياسية والثقافية والتعليمية وكذلك الاقتصادية، ولحد اليوم لم تتمكن الجزائر من وضع حد فاصل للاستعمال اللغوي في مؤسساتها المختلفة نظرا لتعدد وجهات النظر بين الفاعلين حول توحيد السياسة اللغوية، والمراحل التي مر بها قانون تعميم اللغة العربية بعد الاستقلال من تفعيل في بعض الأحيان وتجميد من حين لآخر خير دليل على تعدد الرؤى حول توحيد اللغة.

ولا شك أن اللغة هي عصب الاتصال وبواسطتها يتم تبادل المعلومات ونقل المعنى بين الأفراد لتحقيق اتصال هادف وفعال ولهذا يقول **التون مايو** إن الدراسة الاجتماعية يجب أن تبدأ بملاحظة دقيقة لما يسمى الاتصال فهذه المشكلة دون شك هي نقطة الضعف التي تواجه الحضارة اليوم، وتحقيق فعالية الاتصال هو مطلب أساسي لاستمرار العلاقات بين الأفراد في المجتمع وكذلك هو مطلب تنظيمي للمؤسسات الاقتصادية لتتمكن من رفع إنتاجيتها وتحقيق أهدافها. فعملية الاتصالات تلعب دورا حيويا من خلال تأثيرها على اتجاهات وسلوكات الأفراد من جهة ودوافعهم للعمل وتقبلهم لأهداف وسياسة الإدارة من جهة أخرى، ولكي تنجح عملية الاتصالات يجب أن تكون الإدارة العليا مقتنعة بأهمية الاتصالات مع العاملين داخل المنظمة وعلى استعداد لمشاركتهم في المعلومات المختلفة، ويجب استخدام لغة بسيطة يفهمها العاملون بأسلوب يلائم مستواهم الفكري كما يجب مراعاة الأمانة والاعتماد على الحقائق دائما وعدم المغالاة.

إن لغة الاتصال تعتمد على استخدام الرموز والإشارات الموجهة لنقل معنى من شخص إلى آخر، ويعتبر الهدف من تلك العملية هو الحصول على مفهوم موحد لمحتويات ومعاني الرسالة المتبادلة، كما يشترط في اللغة

الابتعاد عن الكلمات غير المحددة أو التي تؤول إلى أكثر من معنى وكذلك تجنب استخدام المرسل لأساليب إنشائية مطاطة أو معقدة أو غامضة، كل ذلك يعيق الاتصال التنظيمي عن تحقيقه للغرض منه، ونحن هنا نتكلم عن العائق الناتج عن لغة واحدة، وأما تواجد العربية الامازيغية والفرنسية في المؤسسة الاقتصادية فهذا بطريقة أو بأخرى يؤثر على عملية الاتصال، مع أنه من شروط الاتصال التنظيمي الناجح أن تكون الرسالة موجهة توجيها سليما، وبلغة واضحة ومفهومة، حتى لا يتغير معناها .

وإذا كان من الصعوبة تطبيق شروط الوضوح والفهم بالنسبة إلى لغة واحدة في العملية الاتصالية فهل يمكن تجسيد تلك الشروط في حالة وجود أكثر من لغة وخاصة مع وجود فروق فردية واضحة بين العاملين من جهة السن والمستوى التعليمي ولغة التكوين، وباعتبار ان اللغة المشتركة هي التي تجعل الجماعة تتصرف بشكل منسجم وانطلاقا مما سبق نقول كيف أثرت الازدواجية اللغوية على الاتصال التنظيمي في المؤسسة الجزائرية؟

II. الفرضية الرئيسية:

تعد الازدواجية اللغوية في المؤسسة الاقتصادية عائقا أمام فعالية الاتصال التنظيمي

III.الفرضيات الفرعية:

1. استعمال اللغة العربية والأمازيغية والفرنسية في المؤسسة يؤدي الى ظهور صراعات لغوية بين الموظفين.
2. استعمال اللغة الفرنسية كلغة سائدة في التعامل لدى المؤسسة لا يمكن الموظف من الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات المهنية.
3. عدم وجود تخطيط لغوي واضح في المؤسسة يؤدي إلى عشوائية الاستعمال اللغوي في منظومة الاتصال.

IV.المفاهيم الأساسية في الدراسة:

1. تعريف الاتصال:

لغة: كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي يحمل معنيين وهما الصلة والبلوغ [(1)]، فالأولى تعني الربط بين كائنين أو أكثر، أي إيجاد علاقة بين طرفين تربط بينهما، أما الثاني فهو يعني البلوغ والانتهاء إلى غاية ما [(2)].

الاتصال هو نقل المعلومات المقصود من شخص إلى آخر أوالى أشخاص آخرين [(3)].

أما الناحية البنائية فالاتصال هو عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة والتي هي فكرة أو مهارة أو مضمون اتصالي آخر عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلا مشتركا بينهما[(4)]، أما في اللغة الفرنسية والانجليزية فقد اشتق المصطلح من الكلمة اللاتينية Communis التي تعني في اللغة الفرنسية "Commun وهو الذي ينتمي إلى عدة ذوات في آن واحد" [(5)].

وفي اللغة الانجليزية Common أي مشترك أو اشتراك في الشيء، "فالاتصال عملية تساعد الناس على التماسك مع بعضهم البعض في وحدة متكاملة"[(6)].

أما **محمد عبد الحميد**، فيرى بأنّه العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالّة، بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة" [(7)]

2. تعريف التنظيم أو المنظمة:

"يعرف **ماكس فيبر** التنظيم على أنه نسق من الأنشطة الهادفة والمستمرة. ويعرفه **بارسونز** بأنه نسق اجتماعي منظم للوصول إلى نمط معين من الأهداف" [(8)].

ملاحظة: يقول **السيد الحسيني** "أن مسميات التنظيم تختلف لكن جوهرها واحد لا يتغير فقد يستخدم البعض مصطلح البيروقراطية للإشارة للمعنى الذي يقصد به التنظيم، وقد يميل البعض الآخر إلى استخدام مصطلحات محددة مثل المؤسسة أو المنظمة ولكنها أيضا تشير إلى المعنى الذي يتضمنه مصطلحا التنظيم والبيروقراطية" [9].

التعريف الإجرائي: المنظمة هي مجموعة من الأفراد تجمعهم صيغة قانونية معينة لتحقيق أهداف مسطرة مسبقا، تتميز هذه المنظمة بالتنسيق والتنظيم وتقسيم العمل.

3. تعريف الاتصال التنظيمي:

يرى **أحمد بدوي** أن "الاتصال التنظيمي يدل على مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين، ويهدف إلى انجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة، كما يسمح لكل فرد داخل المنشأة أن يكون معروفا بشخصه ومهمته فيها، ويعمل على ازدهارها وبالتالي ضمان حياته وفعاليته في المنشأة، ويتم هذا النوع من الاتصال وفقا للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المنشأة" [10].

التعريف الإجرائي للإتصال التنظيمي :

الاتصال التنظيمي هو العملية التنظيمية التي يتم بموجبها نقل المعلومات بين أفراد المنظمة، مما يحدد مسؤوليات ومهام الفاعلين وبالتالي العمل بطريقة جماعية على تحقيق أهداف المنظمة.

4. تعريف الفعالية: هي الغاية التي تحقق من خلالها الإدارة الأهداف أو النتائج المطلوبة بأفضل الشروط [11].

5. الازدواجية اللغوية:

أ. **اللغة:** اللغة وسيلة نظامية لتوصيل الأفكار والمشاعر باستعمال العلامات والأصوات والإشارات وكلها متفق عليه، ويؤدي معاني مفهومة [12].

ويعرفها "**دي سوسير**" بأنها "نتاج اجتماعي من مقدور الكلام ومجموعة من الاعتقادات والتصورات اللاصقة والراسخة وهي ضرورة للإنسان وتستعمل وتمارس من طرف الكيان الاجتماعي، وهذا حتى يتسنى لمجموعة من الأفراد من ممارستها" [13].

وتعرف بأنها تلك "القدرة الذهنية المكتسبة من طرف الأفراد ويمثلها نسق من رموز اعتباطية منطوقة يتسنى من خلالها أفراد المجتمع من الاتصال والتواصل فيما بينهم" [14].

وتعتبر جزء من التراث الثقافي وهي المعبرة عنه حيث" تتحول تلك الأصوات التلقائية في اللغة إلى رموز ثقافية قادرة على توصيل الأفكار والرغبات والمعاني والخبرات والتقاليد من جيل إلى آخر... " [15].

التعريف الإجرائي: هي اللغة اللفظية مكتوبة كانت أو منطوقة.

ب. الازدواجية اللغوية:

يعرفها الباحث الفرنسي جون ماروزو (Jean Marouzou) من منظور اجتماعي على أنها "خاصية وميزة الفرد أو الشعب الذي يعتمد في حديثه بسهولة على لغتين مختلفتين، لكن قدراته ومؤهلاته في لغة تكون أكثر وأوفر من اللغة الأخرى" [16].

وجاء تعريفها في القاموس التطبيقي للفرنسية على النحو التالي"الازدواجية اللغوية هي ميزة وخاصية الفرد أو الشعب الذي يتكلم لغتين" [17].

ويعرفها دي بوا Dubois بأنها "الوضع اللغوي الذي يستعمل فيه المتكلمون لغتين مختلفتين حسب البيئة الاجتماعية والظروف اللغوية"[18]. "ويشير هذا التعريف إلى الوظائف الاجتماعية للغات في فظاء لغوي ومحيط اجتماعي مما يستوجب تحديد مركزية اللغة ووضعها القانوني" [19].

التعريف الإجرائي للإزدواجية اللغوية:

الازدواجية اللغوية في المنظمة هو استعمال لغتين مختلفتين فأكثر(مثل: العربية والفرنسية والامازيغية في المؤسسة الجزائرية) بطريقة كتابية أو شفهية .

6. التعدد اللغوي:

يرى **جون ديبوا** بأن التعدد اللغوي هو "عندما تجتمع أكثر من لغة في مجتمع واحد أو عند فرد واحد ليستخدمها في مختلف أنواع التواصل والمثال المشهور هو دولة سويسرا حيث الايطالية والفرنسية والألمانية هي لغات رسمية" [20].

V. منهج الدراسة:

يعتقد الباحث أن أنسب منهج للوقوف على حيثيات الموضوع هو **منهج المسح الاجتماعي**، الذي "يساعد على إلقاء الضوء على الحياة العامة للمجتمع الإنساني ومعرفة العلاقات السببية بين المتغيرات، ويوضح لنا مدى صدق أو عدم صدق بعض الجوانب الفكرية لإحدى النظريات في علم الاجتماع..." [21] ، حيث أن هذا النوع من الدراسات "ينصب على معالجة قضايا حقيقية ومعاشة والغاية من ذلك هو الحصول على الحقائق الخاصة بالوضع الموجود الذي يساعد على فهم المشاكل" [22].

ولما كان مجتمع الدراسة (مديرية سونلغاز) صغير نسبيا فقد اتجهت الدراسة الحالية إلى تبني منهج أسلوب المسح الشامل ذلك أن المسح الشامل يحقق أغراض البحث في الحصول على بيانات دقيقة للجمهور الذي يبحثه واتجاهاته أو حتى الظاهرة التي يتدارسها.

VI.مجتمع الدراسة:

تماشيا مع طبيعة الموضوع المدروس ومشكله البحث فقد كان اختيار الباحث للمسح الشامل وذلك لملائمة حجم مجتمع البحث(**المديرية**) المتكون من 102 عامل.

VII. الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

1. المقابلة:

تعرف المقابلة على أنها تفاعل لفظي بين الباحث والمبحوث ويكون ذلك وجها لوجه، وقد كانت أولى مقابلاتي بمدير الموارد البشرية الذي أكد التعدد اللغوي بين الفرنسية والعربية الامازيغية مع استعمال أبرز للغة الفرنسية سواء بالمعاملات الورقية او الشفهية، وعند استفساري عن سبب طغيان اللغة الفرنسية أكد المتحدث بأن كل التوجيهات التي تأتي من المديرية العامة (قسنطينة) تكون باللغة الفرنسية ونقوم بترجمتها اذا استدعت الضرورة، كما ان المعاملة مع مدير المؤسسة تتم باللغة الفرنسية فقط، وأضاف أيضا بان المراسلات بين المؤسسة والعدالة أو ديوان الوالي تكون باللغة العربية، وقد أكد المتحدث بأن بعض أطارت المؤسسة يواجهون صعوبة في ترجمة وفهم الوثائق المحررة باللغة الفرنسية، وأنه كلما تقدم الموظف في الخبرة المهنية كلما تمكن من السيطرة على استعمال اللغة الفرنسية. وقال أيضا بان اللغة الامازيغية هي المسيطرة في الوحدات التابعة لعين فكرون وعين كرشة.

أبرزت المقابلات أيضا ان استعمال اللغة الفرنسية بكثرة في مجال الدراسة ليس حديث العهد وإنما يرجع إلى فترة ما قبل الاستقلال، وذلك ان المؤسسة أنشأت سنة 1947م من طرف الاستعمار الفرنسي وحافظت على شكلها التنظيمي منذ ذلك العهد، وحتى فيما يخص الوثائق التي بقيت باللغة الفرنسية إلى يومنا هذا وما ترجم منها للغة العربية إلا القليل، وقد أودعت شكاوى كثيرة من طرف المواطنين بسبب فرنسة فاتورة الغاز والكهرباء حيث طالبوا بتعريبها ليسهل فهمها وقراءتها.

2. بناء الاستمارة وتطبيقها:

قسمت استمارة بحثي إلى أربعة محاور رئيسية وذلك بحسب الفرضيات الفرعية الثلاث إضافة إلى البيانات الشخصية والتي تكون في مقدمة الأسئلة، وضمن كل محور عددا من الأسئلة والتي بلغ عددها مجملة 58 سؤالا، وقد تم توزيع الاستمارة على كافة عمال مديرية سونلغاز البالغ عددهم 102 عامل بعد فحص صدقها وثباتها. وبعد عملية التوزيع تم استرجاع 90 استمارة من أصل 102 أي بنسبة 88% وهي نسبة كافية لتقدم البحث.

3. الملاحظة:

من أهم المؤسسات الرسمية التي عايشت وضعية التعددية اللغوية وهي المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الممثلة في مؤسسة سولغاز، فبمجرد القيام بدراسة استطلاعية لمحيط المؤسسة نلاحظ ازدواجية لغة الاتصال في الوسط الإداري، والتي تتسم في شكل ملصقات مطبوعة إما باللغة العربية أو الفرنسية، وهي عبارة عن توجيهات وتعليمات وتوضيحات موجهة إلى الفاعلين في المديرية، أما التعبير الشفهي فقد اعتمد فيه على العامية العربية ممزوجة بألفاظ اللغة الفرنسية واللغة الامازيغية ممثلة في اللهجة الشاوية وكذلك اللغة الفرنسية التي كان النصيب الأوفر من الاستعمال سواء من الناحية أو الشفهية او الإعلانات.

VIII. قراءة في بيانات محور الفرضية الأولى: العلاقات بين العمال في إطار الازدواجية اللغوية

توضح بيانات المحور الأول الذي يعالج العلاقة بين العمال أو الاتصال بين العمال في وجود أكثر من لغة يستخدمونها، وكذلك التفاوت في إتقان تلك اللغات والتحدث بها، فتشير الجداول إلى أن اللغة الفرنسية تستعمل بنسبة 85.5% في المديرية بينما تستعمل العربية بنسبة 68.8% واللغة الامازيغية ممثلة في اللهجة الشاوية بنسبة 3.3% مما يعني أن اللغة السائدة في المديرية هي اللغة الفرنسية سواء مشافهة أو عن طريق الوثائق، غير انه في أوقات الفراغ يفضل العمال استخدام اللغة العربية بنسبة 96.6% وهذا يعني أن العامل شبه مقيد في استعمال لغة معينة خلال العمل وهي اللغة الفرنسية.

أما الامازيغية فتزيد نسبة استعمالها إلى 14.4% خلال أوقات الفراغ حيث أن العامل يجد نوع من الحرية اللغوية مع العلم أن نسبة 51.11% من العمال مستواهم ضعيف في استعمال وإتقان اللغة الامازيغية وهذا ما يجعل نسبة 66.66% من إجمالي عمال المديرية يرفضون استعمالها بحجة عدم تمكن جميع العمال من استعمالها وإنها لغة الأقلية وتستعمل خارج الأطر التنظيمية وهي بعيدة كل البعد عن المجال الاقتصادي، وأنها ذات طابع غير رسمي وليس لها قواعد في حين أن نسبة 33.33% يؤيدون استعمال اللغة الامازيغية باعتبارها لغة هوية وأنها تعتبر من جزء أساسي من تراث المنطقة الشاوية، أما بالنسبة للغة الفرنسية فنسبة 16% أيضا يرفضون استعمالها باعتبارها لغة فرضها المحتل الفرنسي وإنها ليست لغة عالمية كما هي حال الانجليزية، وإنها تدل على التبعية ليس

إلا، إذن فهذه الوضعية المضطربة لاتجاهات عمال سونلغاز تدل على عدم وجود اتفاق جماعي حول استخدام لغة معينة، ونفس الشيء بالنسبة للغة العربية فنسبة 6.66% يرفضون استخدمها في مديرية سونلغاز لأنها تفتقر الى بعض المصطلحات التقنية مع أن أغلب ملفات المؤسسة باللغة الفرنسية.

أما الذين يؤيدون استعمال اللغة العربية وهم بنسبة 93.33% فيرون ان اللغة العربية لغة الدستور وتتميز بطابع رسمي وأنها اللغة الأم كما عبر بعض المبحوثين وان الجميع يتقنها بدون استثناء وهو فعلا ما أجابت عنه الإحصائيات أن نسبة الذين لا يتقنون الكتابة والقراءة باللغة العربية هي 0%.

ترى نسبة 26.66% من المبحوثين أن وجود كل من اللغة العربية والفرنسية والامازيغية في المؤسسة يؤثر ويضر بسير المؤسسة نظرا لاختلاف المستويات اللغوية وعدم إمكانية تواصل جميع المبحوثين باللغات الثلاث، ولهذا أجاب المبحوثين بنسبة 14.44% أنه توجد صراعات لغوية بين العمال، وان نسبة 28.88% من إجمالي المبحوثين يعانون من مشاكل لغوية في المؤسسة، وفي ذات الوقت يوافق العمال على التعدد اللغوي بنسبة 75.5% لكن بإدراج التكوين والتحسين اللغوي لكافة العمال دون استثناء. إذن نقول أن وجود نسبة 20% من المبحوثين يقولون أن هناك صراعات لغوية بين العمال وكذلك اختيار العمال للغة دون أخرى عن طرق خلفيات دينية وعرقية وثقافية مع رفضهم القاطع لبعض اللغات، يؤكد حقيقة محتوى الفرضية الأولى **أن وجود اللغات الثلاث (العربية، الامازيغية، الفرنسية) يؤدي حتما الى صراعات لغوية تعطل العملية الاتصالية.**

IX.قراءة في بيانات محور الفرضية الثانية: مكانة اللغة الفرنسية في المؤسسة

يعالج المحور علاقة المبحوثين باللغة الفرنسية باعتبارها اللغوية السائدة في مؤسسة سونلغاز سواء على المستوى الشفهي أو الكتابي، وتشير بيانات الجداول الإحصائية إلى اختلاف وتباين مستوى المبحوثين اللغوي ويلاحظ من خلال قراءة الجداول أن أغلبية المبحوثين هم ذو مستوى متوسط في استعمال اللغة الفرنسية سواء مخاطبة أو قراءة أو كتابة وهذا يرجع أصلا الى التكوين اللغوي في المراحل الدراسية المختلفة حيث اجاب66.66% من المبحوثين إنهم كانوا ذو مستوى متوسط في اللغة الفرنسية في مرحلة المتوسط والثانوي، وقد تعمد الباحث هذا التقسيم في استعمال اللغة لأن المبحوثين يجيدون كتابة اللغة الفرنسية أكثر من قراءتها، ويأتي التخاطب في اضعف مستوى وهذا يشكل أزمة لغوية بالنسبة الى لغة تتميز بالسيادة في الاستعمال لدى مديرية سونلغاز، ويشير الوسط الحسابي الى إن 33 عاملا هم بمستوى جيد (مخاطبة وقراءة وكتابة) و55 عامل هم بمستوى متوسط وهم يشكلون الأغلبية، ويأتي عاملين 02 بمستوى ضعيف.

وتشير الجداول الإحصائية أيضا إلى أن نسبة 88.88% من المبحوثين يرون أن الاندماج في العمل وإتقانه يتعلق أساسا بإتقان اللغة الفرنسية لأن المؤسسة تشجع استعمال اللغة الفرنسية خاصة كما أجاب المبحوثين الذين يرون ضرورة استعمالها ولا يمكن الاستغناء وخاصة في الوقت الراهن نظرا للفرنسة الشبه كلية للمؤسسة والقطاع الاقتصادي عموما، وأيضا وجود الشريك الأجنبي، وقد أجاب المبحوثين بنسبة 77.77% حول سؤال طرح لهم عن سبب هيمنة اللغة الفرنسية في مؤسسة سونلغاز بأنها لغة المديرية العامة وأن المديريات الجهوية ما هي إلا منفذ للقرارات والإجراءات، حيث صرح احد المسؤولين بالمديرية إن كل المراسلات من المديرية العامة تكون دائما باللغة الفرنسية، مما يفرض علينا ترجمتها في بعض الأحيان الى اللغة العربية خاصة في ظل ضعف المستوى اللغوي لبعض الإطارات.

أخيرا حسب القراءة الإحصائية للجداول نجد أن أغلب المبحوثين ذوو مستوى متوسط بالنسبة للغة الأساسية في مؤسسة سونلغاز ألا وهي الفرنسية، مع وجود فئة ذات نسبة قليلة بمستوى ضعيف، وكان تطلعات معظم المبحوثين تعميم اللغة العربية لأن الجميع يفهمونها، توصلنا إلى ان **استعمال الفرنسية كلغة سائدة يحدث إشكالا على مستوى شبكة الاتصال** وهو ما أقرته الفرضية الثانية.

X. قراءة في بيانات محور الفرضية الثالثة: التخطيط اللغوي في المؤسسة

يعالج هذا نظرة المؤسسة التنظيمية الى الجانب اللغوي للعمال وعلاقته عموما بالاداء، لأن كفاءة العامل التقنية تتعلق اساسا بعملية نجاح الدورات التكوينية والتدريبية، كما ان كفاءته اللغوية أيضا تتعلق بمدى اهتمام المؤسسة بتنمية هذا الجانب باعتباره عامل اساسي في دورة المعلومات التنظيمية، لكن الجداول الاحصائية تشير عكس ذلك بالنسبة لمؤسسة سونلغاز حيث أن نسبة 64.44% من المبحوثين اجابوا بعدم وجود دورات تكوينية لتحسين اللغة المهنية للعامل، وان وجدت فهي للاطارات السامية فقط، مع ان نسبة 66% يرون ان المؤسسة تفرض استعمال اللغة الفرنسية بطريقة مباشرة وغير مباشرة، لأنها اللغة المفضلة لدى ادارة المؤسسة بنسبة 67.77%، في حين ان اللغة المفضلة لدى 54.44% من العمال هي العربية وهذا ما يحدث نوعا من التناقض في النسيج اللغوي للمؤسسة وعدم وضوح التوجه الفعلي للمؤسسة من الناحية اللغوية بفتحها لمجال وجود ثلاث لغات على نسقها.

تشير البيانات ان المؤسسة تستعمل اللغة العربية والفرنسية في الاعلانات مع وجود حيز أكبر للغة الفرنسية، مع ان العمال يفضلون أن تتواصل معهم الادراة باللغة العربية وذلك بنسبة 63.33% من إجمالي المبحوثين.

ويرى 46.66% من المبحوثون أن العمل أحيانا يكون غير منظم وفعال بسبب الاختلاف وعدم الاتفاق حول استعمال اللغات وخاصة الفرنسية والعربية.

لاحظنا من خلال مراحل الدراسة الاستطلاعية والميدانية وكذلك القراءات الإحصائية للجداول أن المؤسسة لا تعير اهتماما كبيرا للجانب اللغوي للمبحوثين كأن تفرض مثلا إتقان لغة معينة عند التوظيف أو إقامة دورات تكوينية في اللغة المستعملة للذين لا يملكون مهارات لغوية تمكنهم من الاندماج الفعال في العمل، هذا الأمر يؤكد الفرضية الثالثة وهي **أن غياب التخطيط اللغوي في المؤسسة يؤدي الى عشوائي استعمال اللغة.**

XI.نتائج الدراسة:

- ❖ عدم وضوح الرؤية التنظيمية لمؤسسة سونلغاز حول الاستخدام اللغوي.
- ❖ وجود اختلاف واضح حول أفضلية اللغة بين العمال وإدارة المؤسسة، فالعمال يميلون الى استعمال اللغة العربية بينما تميل الإدارة إلى استعمال اللغة الفرنسية.
- ❖ تباين المستوى اللغوي للعمال يحدث اضطرابا في شبكة الاتصال.
- ❖ يوافق العمال على التعدد اللغوي في المؤسسة بشرط وجود دورات تكوينية دون استثناء أي من العمال.
- ❖ وجود خصوصية ثقافية لغوية في المؤسسة نظرا لتواجدها على تراب المنطقة الشاوية وهي استعمال اللغة الامازيغية داخل المؤسسة بين المبحوثين الذين يتقنونها فقط.
- ❖ يوافق العمال على وجود تعدد لغوي في المؤسسة لاحترام الخلفية الثقافية للعمال من جهة ومن جهة أخرى لوجود المتعامل الأجنبي الذي يستدعي بالضرورة استعمال اللغة الاجنبية.
- ❖ يرى المبحوثون أن اللغة الانجليزية هي الأنسب للمؤسسة مستقبلا باعتبار انتشارها العالمي.

- ❖ تعدد اللغات في مؤسسة سونلغاز مع وجود اختلاف في المستويات ورفض بعض العمال لوجود لغات أخرى يخلق نوعا من الصراع لدى المبحوثين.
- ❖ اللغة الفرنسية هي اللغة السائدة في مؤسسة سونلغاز مع أن أغلب المبحوثين ذوو مستوى متوسط في استعمالها.
- ❖ يعاني بعض المبحوثين مشاكل مهنية نظرا لعدم تمكنهم من إتقان اللغة الفرنسية.
- ❖ يصنف المبحوثون اللغة العربية في مؤسسة سونلغاز على أنها لغة للدين الإسلامي أكثر من أنها لغة العمل.
- ❖ يصنف المبحوثون اللغة الامازيغية في مؤسسة سونلغاز على إنها لغة هوية أكثر من أنها لغة عمل.
- ❖ يصنف المبحوثون اللغة الفرنسية على أنها لغة المؤسسات الاقتصادية في الجزائر أكثر من كونها لغة عالمية مع أنهم يطمحون إلى استعمال لغة أكثر عالمية وهي اللغة الانجليزية.
- ❖ تتأثر المؤسسة بالخصوصية الثقافية للمناطق الموجود فيها باعتبار عمالها من تلك المناطق.
- ❖ إن من مظاهر ضعف الاتصال التنظيمي في المؤسسة عدم ضبط الاستعمال اللغوي.
- ❖ تلعب الخبرة المهنية دورا كبيرا في اكتساب اللغة بحيث انه كلما زاد خبرة العامل زادت ملكته اللغوية.
- ❖ يزيد استعمال اللغة الفرنسية كلما تدرجنا في السلم الوظيفي.
- ❖ للعمال خلفية دينية وعرقية وثقافية في تحديد ميولاتهم اللغوية.
- ❖ غياب برامج التحسين اللغوي يعقد المشهد اللغوي في المؤسسة.
- ❖ يتضح من خلال عرض أهم النتائج ومناقشة الفرضيات الثلاث التي يرى الباحث أنها تحققت ميدانيا مما يثبت الفرضية الرئيسية والتي ترى بأن **الاتصال التنظيمي يتأثر سلبا بوجود الازدواجية اللغوية.**

خاتمة: 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 عملية الاتصال في ظل ازدواجية لغوية، وما يعترضها من عقبات وعراقيل تحد من عمليات الانسجام بين أفراد المنظمة، وتكمن أيضا أهمية الموضوع في كونه يعطي صورة على واقع الاتصال وعلاقته بازدواجية اللغة داخل المؤسسة الجزائرية، وأثر إزدواجية اللغة على الاتصال التنظيمي من حيث تسهيل عملية الاتصال أو تعقيدها، ولعل أشهر الاحتجاجات التي يشكلها المرؤوسون كانت بعد إلقاء خطاب معين من طرف الرئيس أو قائد المنظمة وذلك لسوء فهم من طرف المرؤوسين من جهة وغموض رسالة قائد المنظمة وعدم وضوحها.

قائمة الهوامش:

1. لوكيا، الهاشمي.(2006). السلوك التنظيمي الجزء الثاني (مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة).عين مليلة. الجزائر: شركة دار الهدى للطباعة والنشر. ص211.
2. حجازي، مصطفى.(1982). الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارة. ط1. بيروت: دار الطليعة. ص14.
3. مصلح، الصالح.(1999). الشامل، قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي – عربي، ط1.الرياض. السعودية: دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع. ص.103
4. حجازي، مصطفى.(1982). مرجع سبق ذكره. ص.14.
5. لالاند، اندريه.(2001). موسوعة لالاند الفلسفية. ترجمة خليل أحمد خليل،المجلد الأول. ط2. بيروت. باريس: منشورات عويدات. ص183.
6. جراي، جيري. ل.(1988). الإشراف. ترجمة وليد عبد اللطيف هوانة. السعودية: مركز البحوث. ص331.
7. رماش، صبرينة.(2008–2009). الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. قسنطينة: جامعة منتوري. ص15.
8. مصلح، الصالح.(1999).مرجع سبق ذكره. ص375.
9. طلعت، ابراهيم لطفي.(2007). علم اجتماع التنظيم. القاهرة. مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. ص22.
10. بدوي، احمد(1985). معجم المصطلحات للإعلام. القاهرة: دار الكتاب المصري. ص44.
11. عساف، عبد المعطي محمد (1983). الإدارة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية.السعودية: مطابع الفرزدق التجارية. ص17.
12. براون، دوجلاس.(1994). أسس تعلم اللغة وتعليمها. ترجمة عبده الرجحي وعلي علي أحمد شعبان. بيروت. لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر. ص23.
13. De saussure, F.(1990). Cours de linguistique general : ENAD.P23.
14. يهجمان، روي س.(1989). اللغة والحياة والطبيعة البشرية. ترجمة داود حلمي أحمد السيد. ط1.جامعة الكويت. الكويت. ص256.
15. غيث، محمد عاطف.(1989). قاموس علم الاجتماع. الإسكندرية. مصر: دار المعرفة الجامعية. ص265.
16. Marouzou, Jean.(1951). lexique de la terminologie. paris: geutner. P71.
17. Guerard, François.(s.a). le dictionnaire pratique de français. Paris: Hachette. P108.
18. Dubois et al.(1973). Dictionnaire de linguistique. paris: Larousse. P26.
19. فرحي، دليلة.(2009، مارس). الازدواجية اللغوية مفاهيم وإرهاصات. مجلة المخبر أبحاث في اللغة والأدب الجزائري.(5)،270.
20. Dubois et al.(1973). Op.cit.p368.
21. معن، خليل عمر.(1996). مناهج البحث في علم الاجتماع. عمان: دار الشروق. ص137.
22. بوحوش، عمار.(1990). دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب. ص28.