لغة الخطاب الإداري فـي ظل سياق التعدد اللغوي بالجزائر
إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة (CNAS) -أنموذجًا-

عبد القادر علي زروقي
مركز البحث العلمي والتقني
لتطوير اللغة العربية -وحدة ورقلة-
aalizerroukiabdelkader@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/11/26 تاريخ القبول: 2021/04/22

الملخّص

تعـد الجزائـر مـن الـدوّل المتعـدّدة اللغـات، حيـث يظهـر عـلى السـاحة اللغويـة الجزائريـة مجموعـة مـن اللغـات أو اللهجـات المختلفـة والمتعـدّدة، فهنـاك اللغـة العربيـة بشـكلها الفصيـح، وهـي اللغـة المسـتعملة عـلى مسـتوى الهيئـات العليـا في البـلاد كالقضـاء والتعليـم، وفي المراسـلات الإداريـة، وكـذا في خطـب المسـاجد إلى غـير ذلـك، وهنـاك مسـتوى عامـي أو دارج مسـتعمل بـين عامـة النـاس، وهنـاك مسـتوى آخـر يكـون بـين اللغـة الفصيحـة والعاميـة، وهـو مـا يسـمى باللغـة الوسـطى، كـما تتميّـز الخريطـة اللغويـة للجزائـر بفسيفسـاء مـن اللهجـات الأمازيغيـة المتعـدّدة (القبائليـة، الشـاوية، الشـلحية، المزابيـة، الترقيـة... كـما توجـد لغـات أجنبيـة مسـتعملة بـين بعـض النـاس، وبالخصـوص في بعـض الإدارات العامـة، وبالأخـص اللغـة الفرنسـية التـي مـا زالـت هـي اللغـة الطاغيـة في بعـض الإدارات العموميـة.

وعـلى ذكـر مـا سـبق سـنحاول تسـليط الضـوء عـلى واقـع لغـة الخطـاب الإداري في ظـلّ سـياق التعـدّد اللغـوي في شـقّين اثنـين، الأوّل الجانـب الشـفاهي، والآخـر الجانـب المكتـوب في إدارة الصنـدوق الوطنـي للضـمان

الاجتماعي (CNAS) بورقلة، من حيث اللغات أو (اللهجات) المستعملة، وكذلك سنبحث عن أثر هذا التعدّد اللغوي في عملية التواصل داخل هذه المؤسسة.

الكلمات المفاتيح:

ثنائية لغوية - لسانيات اجتماعية - التعدّد اللغوي- إدارة - تعريب.

المؤلف المراسل: عبد القادر علي زروقي، البريد الالكتروني: aalizerroukiabdelkader@yahoo.fr

La langue du discours administratif dans le contexte multilinguisme en l'Algérie
Caisse nationale Assurance sociale à Ouargla (CNAS) -modèle-

Résumé

L'Algérie est l'un des pays multilingues, où un groupe de langues ou de dialectes différents apparaît sur la scène linguistique algérienne. Il y a l'arabe sous sa forme éloquente, qui est la langue utilisée au niveau des organes supérieurs du pays, tels que la justice et l'éducation, et dans la correspondance administrative, ainsi que dans les sermons des mosquées, etc. Et il y a un niveau familier ou vernaculaire utilisé dans le grand public, et il y a un autre niveau qui se situe entre la langue formelle et la langue familière, qu'on appelle la langue du milieu, et la carte linguistique de l'Algérie se distingue par une mosaïque des différents dialectes amazigh (kabyle, chaouia, shalhi, mozabite,...Certaines personnes utilisent des langues étrangères, en particulier dans certaines administrations publiques, en particulier le français, qui reste la langue prédominante dans certaines administrations publiques.

Sur la base de ce qui précède, notre intervention tentera d'éclairer la réalité de la langue du discours administratif dans le contexte du multilinguisme en deux parties, la première est la face orale, et l'autre est la face écrite dans l'administration de la Caisse nationale Assurance sociale (CNAS) à Ouargla, en termes de langues ou (dialectes) utilisés, ainsi que Vous rechercherez l'impact de ce multilinguisme sur le processus de communication au sein de cette institution.

Mots clés:

Bilinguisme – Sociolinguistique – Multilinguisme – Administration - Arabisation.

The language of administrative discourse in the context of Multilingualism In Algeria

Administration of the National Social Security Fund (CNAS) Ouargla a model-

Abstract

Algeria is multilingual States, where the linguistic scene shows a group of Algerian languages or dialects, Arabic language, there are eloquent form, is the language used at the level of the higher bodies in the country as justice, education, and administrative correspondence, as well as In speeches of mosques, there is a level of Ami or name used among the general public, there is another level-be flawless language and dialect, which is called the Central language, linguistic map of Algeria with a mosaic of Amazigh dialects (tribal police, chaouia, alshlhaih, Almsabet, upgrade. There are also foreign languages used among some people, especially in some departments, especially French which still is overwhelming some public administrations.

Having mentioned above our intervention will attempt to highlight the reality of language in the context of multilingualism is twofold, first oral side, the other side is written in the management of the National Social Security Fund (CNAS) borkolh, in terms of languages or (dialects) used and also look for The impact of multilingualism on the process.

Key words:

Sociolinguistics - Bilingualism – Multilingualism - Localiz.

مقدمة

اللغة وسيلة للتعبير عما يدور في خلجات النفس، وهي أداة للتفاهم بين الناس، وأفضل وسيلة للاتّصال ونقل الأفكار والآراء بينهم، ولضرورة ذلك الاتصال، طوّرت الشعوب التي تتحدّث لغات مختلفة طرقًا وأساليب للاحتكاك، فنرى مثلًا وجود اللغة المشتركة التي تستخدم من قبل أفراد لا يتحدّثون اللغة نفسها، كما نلاحظ أنّ بعض الشعوب نتيجة لذلك الاحتكاك، ولحتمية الاتصال تتكلّم لغات شعوب أخرى (الفلاي، 1996، ص9)، كما أنّ اللغة كائن حي ينمو ويتطوّر، فهي في تطوّرها وارتقائها لا تحافظ على الأصل الذي وجدت عليه، فهي دائمة التفرّع إلى لهجات ولغات مختلفة، وقد أدّت هذه الأمور مجتمعة إلى ظهور أنواع متعدّدة في استعمال اللغة الواحدة ولدى الفرد الواحد، وداخل المجتمع الواحد، فحديثنا عن الاستعمال اللغوي لدى الفرد وداخل المجتمع يقودنا إلى الحديث عن التعدّدية اللغوية والثنائية اللغوية والازدواجية اللغوية.

لقد قطعت الجزائر منذ بداية التسعينيات إلى يومنا هذا، طورًا انتقاليًا هامًا، عرفت من خلاله تحوّلات أثّرت في مختلف الميادين ومستويات الحياة، ممّا جعلها تعمل على مواجهة هذه المتغيّرات الجديدة والمعيقة للتحوّل الاقتصادي والتكنولوجي والتنظيمي، والتكيّف مع هذه المستجدات المنطقية يطرح مشكلًا صريحًا في مختلف الميادين، وما يهمّنا حاليًا هي الميادين الثقافية عمومًا، واللسانية بالخصوص، فرؤيتنا وتفكيرنا يتمحور حول خط التلاقي بين الجانب الاجتماعي والجانب الثقافي، أو ما يسمى بالسوسيو ثقافي (socio- culturelles))، وبالأخص في الحقل اللساني، فالمسألة اللسانية في أيامنا هذه واحدة من أهم القضايا الرئيسة، إن لم نقل من أهم القضايا العالمية، فإليها ترجع أهم المشاكل التي تمس جوانب وميادين مختلفة: سياسية، واقتصادية، واجتماعية، وتعد الجزائر من الدوّل التي تبحث في مثل هذه القضايا وبالخصوص اللسانية منها، فهي ليست بمنأى عن مثل هذه القضايا، وفي هذا السياق وأمام هذه التحوّلات العالمية التي أثّرت في المحيط

الداخلي والخارجي للفرد، جدير بنا أن نهتم بالمحيط الخارجي له، من خلال هذا أخذنا العمل كمثال، لأنّه يعد من أهم المسائل الاجتماعية الأساسية التي تشغل: اللغة والعمل.

إنّ عملنا هذا ينضوي ضمن بحوث اللسانيات الاجتماعية، باعتبار أنّ اللغة ترتبط بالمجتمع ارتباطًا وثيقًا. واللغة في أبسط تعريف لها ظاهرة اجتماعية، وقد عرّفها ابن جني (ت 392هـ) من قبل على أنّها «أصوات يعبّر بها كل قوم عن أغراضهم» (ابن جني، دت، ص34). فهو يقصد بالقوم الجماعة أو المجتمع وليس الفرد وحده، وبالتالي لا تكون اللغة لغة إلا إذا عاشت بين أحضان المجتمع، وهذا ما ذهب إليه دوركايم (Durkheim) بقوله: «إنّ حدود اللغات تميل إلى الاقتران بحدود الزمر الاجتماعية (Sociaux groupes) التي تدعى بالأمم» (كالفي، 2006، ص11)، فاللغة ظاهرة اجتماعية ضرورية في حياة الإنسان، إذ يستطيع هذا الأخير أن يستغني عن أشياء كثيرة، لكن لا يستطيع الاستغناء عن اللغة باعتبارها جزءًا من حياته. وهي المرآة التي تعكس كل مظاهر التغيّر والتحوّل في المجتمع، رقيًا كان أو انحطاطًا، تحضّرًا كان أو تخلّفًا، حيث إنّها «استجابة ضرورية لحاجة الاتصال بين الناس جميعًا، ولهذا يتّصل علم اللغة اتصالًا شديدًا بالعلوم الاجتماعية، إذ أصبحت بعض بحوثه تدرس في علم الاجتماع، فنشأ لذلك فرع يسمى بعلم اللغة الاجتماعي (Sociolinguistique) الذي يحاول بدوره الكشف عن العلاقة بين اللغة والحياة الاجتماعية، وبين أثر تلك الحياة الاجتماعية في الظواهر اللغوية» (المسدي، 1984، ص172)، فاللسانيات الاجتماعية تختلف في دراسة الظواهر اللغوية عن اللسانيات العامة، فهي لا تدرسها دراسة موضوعية معزولة عن البيئة اللغوية، كما هو الحال في اللسانيات العامة، وإنّما «تدرس اللغة باعتبارها تتحقّق في مجتمع؛ أي إنّها تدرس الظاهرة اللغوية حين يكون هناك تفاعل لغوي، أي لابد أن يكون هناك متكلّم و مستمع أو متكلّمون ومستمعون، إذن لابد من أن يكون هناك موقف لغوي يحدث فيه الكلام وتتوزّع فيه الأدوار والوظائف وفق قواعد متعارف

عليها داخل المجتمع» (عبد التواب، 1997، ص125)، فاللسانيات الاجتماعية الحديثة «تأخذ بعين الاعتبار حالة المتكلم كمعطى اجتماعي من حيث أصله السلالي ووضعيته الاجتماعية، ومستواه المعيشي والثقافي، وربط هذه الحالة بنوع اللغة التي يستعملها انطلاقًا من مجموع القواعد التي نضبطها؛لأنها دائمًا تتحدّد في زمان ومكان وبيئة اجتماعية...» (الراجحي، 1996، ص24)، وبالأخص في ميدان السياسة اللسانية للمؤسسات، فعملنا يطمح إلى دراسة العلاقة التي تربط بين اللغة والعمل في بيئة معيّنة، ألا وهي المؤسسة (الإدارة).

من الملاحظ في السنوات الأخيرة أن التحوّلات الاجتماعية الاقتصادية (socio-éco-nomique)، وكذا العولمة، وتكنولوجيات الإعلام والاتّصال الجديدة حوّلت طبيعة العمل، حيث جعلت اللغة أداة ووسيلة هامة في مجالات العمل، حيث صارت اللغة مكوّنًا جوهريًا في نشاطات العمل، ولهذا السبب لاحظنا أن اللغة تستطيع أن تؤثّر في مجرياته كالتوظيف وفرص التكافؤ مثلًا.

وإذا أخذنا حالة بلدنا الجزائر، فإنّ هذه المسألة تولّد مجموعة من القضايا والمشاكل؛ لأنّ الوضعية اللغوية واللسانية في هذا البلد تتميّز بتنوّعها اللغوي المعقّد، بدءًا بالصراع اللغوي الموجود بين أنصار اللغة الفرنسية (الفرانكفونيين Les francophones) -الذين يتحدّثون بهذه اللغة ويفتخرون بها- وأنصار اللغة العربية وما تولّد عن هذا الصراع من تصادم في المصالح الضيّقة، التي كثيرًا ما حجبت الحقيقة وأعمت الأعين والبصائر عن الهدف المنشود، التي دفعت الجزائر من أجله تضحيات جسام، وهو أن تحيا الجزائر عربية مسلمة، وأيضًا ظهور كثير من اللغات التي أخذت تأخذ مكانًا لها بين أفراد المجتمع الجزائري كالانجليزية مثلًا كرمز للتحضّر أو كلغة عالمية... والأمازيغيات كرمز للهوية الثقافية.

من خلال ما سبق، فإن إشكال هذه الدراسة يتمحور حول بحث واقع التعدّد اللغوي وأثره في لغة الخطاب الإداري في الإدارة الجزائرية، وعن حال اللغة العربية فيها، وذلك بدراسة حالة إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة

-أنموذجًا- وذلك من خلال محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس الذي مفاده: ما واقع ومستقبل اللغة العربية في الإدارة الجزائرية في ظل سياق التعدّد اللغوي الذي تشهده الجزائر؟ هذا بالإضافة إلى ما ستنيره الدراسة من أسئلة، وأفاد البحث من مجموعة كبيرة من الدراسات التي تتّصل اتّصالًا مباشرًا بطبيعة الموضوع، نذكر منها البحث الموسوم بواقع استخدام اللغة العربية في الإدارة الجزائرية لكاتبه عبد الناصر بوعلي، وكذا رسالتي الدكتوراه الأولى الموسومة بعلاقة التعريب بالتنمية الإدارية في الجزائر بعد الاستقلال من إعداد الطالبة عنكوش نور الصباح، والأخرى المسألة اللغوية في الإدارة العامة الجزائرية وأثرها على التنمية الإدارية – دراسة ميدانية بالإدارة المحلية –ولاية ورقلة أنموذجًا- للباحثة زينب بوحنيك، كما استعنت بالكثير من المراجع والدراسات لبعض الأساتذة التي ألقت الضوء على الموضوع التي جرت عليها الدراسة، ولا يعني عدم ذكرها هنا التقليل من قيمتها العلمية، إذ سيجدها القارئ في ثنايا الدراسة وفي قائمة المصادر والمراجع.

1. اللغة والتواصل في مؤسسات العمل

إنّ العلاقة بين اللغة والتواصل في العمل نعني بها الخدمة العامة أو الخاصة؛ أي كل التنظيمات المهنية التي تحقّق اختلافًا في المستويات، والتي تشكّل من ناحية أو أخرى التنظيم للرتب أو شكل من أشكال التنسيق. إن هذا التنظيم للرتب (Hiérarchie) تسوده علاقات إنسانية ومهنية يضمنه اتّصال فيما بينهم بفضل أداة ألا وهي اللغة، فالمعلومة عندهم تقدّم كمادة أوّلية ثم تصبح مع الوقت أداة إستراتيجية، فحقًا أنّ فعالية أي تنظيم ما يتّكئ على مدى نجاح نظامه التواصلي (CHALLE, 2002, p113)، فالتواصل في العمل «نشاط معقّد، غني بالمعاني يشكّل روابط معرفية وهويّات مهنية وكذلك قيّمًا وأشكالًا اجتماعية، وأيضًا لغات» (LA-COSTE, 2001, p 22).

إذا كانت اللغة نشاطًا اجتماعيًا، من حيث إنّها استجابة ضرورية لحاجة الاتصال بين الناس جميعًا، فهي تعد أيضًا من أهم الروابط المتينة التي تربط أفراد الجماعة

اللغوية بعضها ببعض، إذ لا معنى للمجتمع دون وجود وسيلة اتصال تربط بين أفراده، فـ «وجود اللغة يشترط وجود مجتمع، وهنا يتّضح الطابع الاجتماعي للغة، فليس هناك نظام لغوي يمكن أن يوجد منفصلًا عن جماعة إنسانية تستخدمه وتتعامل به، فاللغة ليست هدفًا في ذاتها، وإنّما هي وسيلة للتواصل بين أفراد الجماعة الإنسانية» (حجازي، 2007، ص16)، وهي «أداة هذا الإنسان للتخاطب مع الآخرين والتفاهم وتبادل الأفكار والآراء والمشاعر..» (معتوق، 1996، ص35) أيضًا، فهي الأساس في تحقيق عملية الاتصال الاجتماعي مرتبطة أشدّ الارتباط بالمجتمع الذي تعيش فيه، فهي تؤثّر فيه وتتأثّر به.

تعد المؤسّسة ذات صبغة اجتماعية، ذلك لأنّ من يعمل فيها ليس فردًا واحدًا، وإنّما مجموعة كبيرة من الأفراد، والفعل الجماعي يحتاج إلى وسيلة تربط بين هؤلاء، ولا يوجد أفضل من اللغة لأداء هذا الدور، وهذا ما يؤكّده تمام حسان في قوله: «فاللغة من بين المناهج الجماعية قاطبة تشغل مكانة خاصة، إذ هي المنهج الذي يقف وراء كل المناهج الأخرى، وإن اللغة الجماعية لهي الشرط الجوهري في العمل الجماعي...وأن (المجموعات الآلية) التي تتكوّن من رجال يعملون على الآلات لا يمكن أن تؤدّي وظيفتها إلا بفضل الاتّصال الذي يربط بين أعضائها» (عبود، 1982، ص59)، فاللغة في ميدان العمل ليست أداة بسيطة لنقل الرسائل أو الوثائق فقط، بل وسيلة هامة وضرورية للشراكة (collaboration)، والتعاون الداخلي، وكذا تنظيم وتنسيق حركة الشغل.

ويعد التواصل في ميدان العمل أهم أداة للتنظيم الاجتماعي فيما بين الجماعات البشرية، فهو الوسيلة المثلى لنقل المعارف والخبرات، وهو عملية يتم بموجبها نقل معلومات وآراء أو تمويلها... من جهة إلى أخرى بغرض إحاطتهم بها، والتأثير في سلوكهم وتفكيرهم وتوجيههم الوجهة الصحيحة المطلوبة بهدف ضمان استمرارية العمل في المنظمة.

ولقد أثبتت الدراسات أن للغة الفصيحة أكثر من مستوى وأكثر من صورة،

فهناك ما يسمى باللغة المشتركة، وهناك المستوى الدارج أو ما يسمى بالعامي أحيانًا، وهذه العامية لها صور مختلفة باختلاف المناطق الجغرافية أو البيئة الوظيفية...

2. التعدّد اللغوي

يمكن القول بأن تعدد اللغات (multilinguisme) يتعلّق بالكثرة والتنوّع والاختلاف اللغوي، لأن استعمال أفراد المجتمع للغات مختلفة تؤدّي إلى ظاهرة التعدّد، وقد يكون التعدّد بين لغات مختلفة كما في سويسرا وكندا في إقليم كيباك (Québec) (عبادي وآخرون، 1997، ص39)، وقد يكون في لهجات متقاربة أو متباعدة كما في البلقان، وخير الأمثلة عن التعدّد اللغوي هي الهند التي وصفها اللغويون بأنّها مارد من الناحية اللغوية الاجتماعية.

ويعني أيضًا هذا المصطلح تواجد عدد من اللغات داخل الوطن الواحد، ولا يقتصر وجوده على مجتمع معيّن أو بلد معيّن، بل أغلب مجتمعات العالم تعيش هذه الظاهرة، مثلما هو الحال في الجزائر، هذه الأخيرة التي تعد نموذجًا عالميًا للتعددية اللغوية، إذ لا تكاد تخلو أبحاث العلماء العرب وغيرهم من البحث في خصوصياتها اللغوية، فعلى الساحة اللغوية الجزائرية تظهر مجموعة من اللغات، العربية بتشكيلها الفصيح والدارج، ولغات أمازيغية بتنوّعاتها واختلافاتها الكبيرة، ولغات أجنبية أهمها الفرنسية (عواريب، 2006، ص1)، وعلاقة هذه اللغات ببعضها البعض لا تأخذ شكلًا واحدًا، وإنّما توجد بين بعض اللغات علاقة تكامل من جهة، وعلاقة صراع بين بعضها البعض من جهة أخرى.

أشكال التعدد اللغوي

1- الثنائية اللغوية (La diglossie):

إنّ وجود ثنائية لغويّة في اللغة نفسها أو بين لغة أصلية ولهجاتها هو ظاهرة عامة الوجود، وتختلف اللغات مع متفرّعاتها في ذلك؛ أي في درجة اختلاف الأولى

قياسًا بالثانية، وبالمكانة التي تحظى بها إحداها قياسًا بالأخرى. ويعتقد أنّ أوّل من تحدّث عن هذه الظاهرة هو اللغوي الألماني كارل كرمباخر (k. krumbacher) في كتاب له صدر عام 1902 تطرّق فيه إلى طبيعة هذه الظاهرة وأصولها وتطوّرها، وأشار بشكل خاص إلى اللغتين اليونانية والعربية (بن يشو، 2014، ص51)، لكن الرأي الشائع في أدب هذه الظاهرة هو أنّ العالم الفرنسي وليم مارسيه(William Marçais) أوّل من نحت الاصطلاح بالفرنسية (La diglossie)، وعرّفه في مقالة تخصّ الازدواجية في العربية سنة 1930 بقوله «هي التنافس بين لغة أدبية مكتوبة، ولغة عامية شائعة للحديث» (Marçais, 1930, p 40).

ويعد اللغوي الاجتماعي الأمريكي تشارلز فرغسون (Charles Fer-gusson)، من أوائل من بحث في ظاهرة الثنائية اللغوية في العصر الحديث، وإليه يعود الفضل في توسيع هذا المصطلح حين قام بنشر بحث حولها في مجلة اللغة الأمريكية عام 1959 (القاسمي، 2008، ص199). إذ وضع لفظة (Diglossia) للدلالة على الثنائية، وقد ذكر أنّ اللغة الواحدة لها تنوّعان يتنافسان، ويكون لكل واحد منها اعتبار مختلف: فأحدهما يوظّف في الاستعمال اليومي (التنوّع السافل عنده Low)، والآخر يفرض بوصفه معيارًا رسميًا في المدارس والمحاكم والصحافة... (التنوع العالي)، وتعني الثنائية اللغوية «تعايش نوعين لغويّين في صلب الجماعة الواحدة، وقد أطلق على أحدهما صفة التنوّع الرفيع (variété haute, High variety)، أما الثاني فيسمّيه التّنوع الوضيع (variété basse, low variety)» (يحياتن، 2006، ص73)، وهي ظاهرة عامة لا يخلو منها أيّ مجتمع، يقول مارسال كوهين (Marcel Kohen): «وحدة اللغة بمفهومها المطلق لا وجود لها، فحتىّ أفراد المجتمع الذين لا يملكون إلاّ لغة واحدة لا يستعملونها بالطريقة نفسها في كل المقامات» (مادن، 2001، ص64).

إن الثّنائية التّي يتحدّث عنها فرغسون تقيم مقابلة بين ضربين من ضروب اللغة، ترفع منزلة أحدهما فيعتبر المعيار و يكتب به الأدب المعترف به، ولكن لا

تتحدّث به إلاّ الأقليّة، وتحطّ منزلة الآخر ولكن تتحدّث به الأكثرية، ويقصد بهذا أن للّغة -أي لغة كانت- مستويين رئيسين من التعبير على الأقل:

1- مستوى عالٍ يخصّ المستوى الثقافي تستعمل فيه الفصحى، وهي النموذج اللغوي الذي نتعلّمه في المدارس، فلا يلقّن المدرّس جميع مواده إلاّ بهذا المستوى ولا يتكلّم المذيع إلاّ به «وهي التي تستخدم اليوم في المعاملات الرسمية، وفي تدوين الشعر والنثر والإنتاج الفكري» (يعقوب، 1982، ص144)، وسمّيت بالفصحى نسبة إلى الفصاحة، وهي ذلك المستوى الكلامي الذي له صفة رسمية، وقد تسمى أحياناً (اللغة الرسمية Formal)،وأحياناً أخرى اللغة المعيارية(Standard Language).

2- مستوى ثان يستعمل لدى عامة الناس يستخدم لغة محليّة تستعملها مجموعة من المواطنين للتواصل فيما بينهم، فهي لغة سائدة تستخدم للتواصل مع الآخرين في مختلف المواقف والتخاطب اليومي، والتعبير الشفاهي عن الحاجات الاعتيادية اليومية في المنزل وفي السوق وفي الشارع، فهي لغة عامية؛ أي لغة العامة جميعًا، لغة الأُميّ والمتعلّم، لغة الفقير والغني، فهي لغة كل الفئات الاجتماعية، لكنّها تضمّ اختلافات لهجية ترتبط خاصّة بالموقع الجغرافي، لهذا نقول عاميات الشمال، وعاميات الجنوب، وعاميات الشرق، وعاميات الغرب (مادن، 1996، ص27).

تجدر الإشارة حين الحديث عن الثنائية اللغوية (diglossie) الذي قلنا إنّه يشمل التنوّعين (الفصيح والعامي) لكن بعد بحثنا في هذا المفهوم وجدنا أن العديد من الدراسات والبحوث يشيرون إليه بمصطلح الازدواجية اللغوية (Bilinguisme)، ويقصدون به الثنائية اللغوية، فمنهم من يرى أنّ ازدواجية اللغة (Diglossie)، وثنائية اللغة (Bilinguisme)، لهما المعنى نفسه، ويرى أن الترجمة الحرفية للمصطلحين لا تبيّن أيّ اختلاف أو فرق بينهما، فازدواجية اللغة تتكوّن من كلمتين يونانيتين، هما (Di) ومعناها (اثنان)، و(glossia)، والتي تعني (لغة)، أما ثنائية اللغة فهي مكوّنة من مقطعين أو كلمتين لاتينيتين، هما (Bi) ومعناها (اثنان)،

و(Lingua) وتعني (لغة) ويرى أنّ هذين المصطلحين-وإن كانا يحملان الاسم نفسه -فإنّهما يدلاّن على شيئين مختلفين، فهو يقبل ترجمة المصطلح الأوّل ازدواجية اللغة والثاني ثنائية اللغة (الفلاي، 1996، ص81).

2. الازدواجية اللغوية (Bilinguisme)

الازدواجية مصطلح حديثُ العهد يطلق على ظاهرة لغوية اجتماعية، وهي استعمال لغتين: (لغة أصلية ولغة ثانية)، ويقابلها في الانجليزية (Bilinguisme)، وهي تتميّز بأن تتعايش لغتين مختلفتين كالفرنسية والعربية في بعض دول المغرب العربي، كالجزائر مثلًا، حيث تستعمل اللغتان بالطلاقة نفسها نسبيًا للتعبير عن التجربة الشخصية للناطقين بهما، وقد تكاثر في عصرنا الحاضر الذين يلجؤون إلى استعمال لغة أخرى غير لغتهم الأصلية في الكثير من حاجاتهم، وهذه الظاهرة موجودة في جميع البلدان التي تسمّى الآن بالنامية، ومنها الجزائر وباقي البلدان العربية.

ويقصد بالازدواجية اللغوية أيضًا وجود نظامين أو نوعين مختلفين من اللغة في مجتمع ما تجمع بينهما أواصر قرابة وعلاقة نسب، وهي بهذا من الظواهر التي تفرض نفسها بحدّة داخل المجتمعات بصفة عامة، ونشير إلى أنّ ظاهرة الازدواجية اللغوية سمة تتميّز بها كل بلدان العالم، يعرّفها تيتون (Titone) على أنّها «قدرة الفرد على التعبير بلغة ثانية مع احترام المفاهيم والبنيات الخاصة بهذه اللغة دون الإطناب باللغة الأم» (Titone, 1972, p 11)، أما المعاجم المتخصّصة؛ فإنّها تشير إلى الازدواجية اللغوية في نطاق التخصّص، يعرّفها دي بوا (j.Debois) بأنّها: «الوضع الذي يستعمل فيه المتكلّمون لغتين مختلفتين حسب البنية الاجتماعية والظروف اللغوية» (Debois, 1973, p 26)، فهذا التعريف يشير إلى شبكة الاتصالات اللغوية بين جميع الأفراد وكذلك الوظيفة الاجتماعية للغة، وفي هذا السياق ينبغي الإشارة إلى أنّ وجود لغتين في بلد ما لا يعني بالضرورة إتقان جميع أفراد ذلك البلد للغتين معًا، وعليه فالازدواجية اللغوية لا تعني بالضرورة أنّ الأفراد مزدوجي اللغة

(الخـولي، 2002، ص51)، وهـذا مـا أشـار إليـه جـورج مونـان (G. Monin) عنـد ضبطـه لمصطلـح الازدواجيـة اللغويـة في معجـم اللسـانيات، حيـث ذكـر بـأن هـذه الظاهـرة اللغويـة مرتبطـة بقـدرة الفـرد عـلى إتقـان لغتـين وبـالأداء نفسـه، وكذلـك مرتبـط بتعايـش لغتـين في مجتمـع واحـد شريطـة أن تكـون الأغلبيـة مـن الناطقـين مزدوجـي اللغـة (Mounin, 2007, p 25)، وإذا كانـت الازدواجيـة اللغويـة مـن ناحيـة الفـرد هـي قدرتـه وتمكّنـه مـن اسـتعمال نظامـين لغويـين مختلفـين، فهـي مـن ناحيـة المجتمـع «اسـتعمال لغتـين كوسـيلة اتصـال في المجتمـع أو مؤسسـة مـا» (ميجـل ومـكاي، 1994، ص22)، وهـذه الازدواجيـة قـد تكـون لهـا عواقـب وخيمـة ولاسـيما عـلى اكتسـاب اللغـة الأم واسـتعمالها لـدى الفـرد، زيـادة عـلى الاحتـكاك الناجـم بينهـما والمـزج بـين مفـردات النظامـين اللغويـين.

3. أنواع الاتصال داخل المؤسسة

للاتصـال الإداري دور مهـم في عمليـة التطويـر الإداري ودور فعـال ككل، لذلـك فهـو يعـد عمليـة يتـم عـن طريقهـا إيصـال معلومـات مـن أي عضـو في الهيـكل التنظيمـي إلى عضـو آخـر بقصـد إحـداث تغيـير (فـرج، 2009، ص137)، وللغـة دور مهـم في هـذا الجانـب، فهـي تـؤدّي وظائـف عديـدة في عمليـة الاتصـال الإداري، فهـي التـي تكسـبه الفعاليـة أو تحـدّ مـن عمليـة الاتصـال ككل، وذلـك لأنّهـا تؤثّـر في محتـوى الرسـالة، والمعلـوم أن العمليـة الاتصاليـة قائمـة عـلى فهـم الرسـالة، فاللغـة المسـتخدمة في الاتصـال بـين المرسـل والمسـتقبل قـد تكـون مصـدر فشـل في عمليـة الاتصـال الإداري فـ» عندمـا يخاطـب أحـد الإداريـين مواطنًـا عاديًـا يراجعـه في أمـر مـن الأمـور مسـتخدمًا اللغـة المشـتركة بينهـما: فـإنّ تلـك اللغـة لا تسـهل فقـط فهـم المواطـن للموضـوع، ولا تحقّـق اقتصـادًا في الوقـت وترشـيدًا للجهـد المبـذول فحسـب، وإنّمـا تحـدث نوعًـا مـن الألفـة بـين هـذا المسـؤول والمواطـن، وتوجـد كذلـك تعاطفًـا بينهـما، وتشـيع نوعًـا مـن الرضـا في نفـس هـذا المواطـن العـادي الـذي لا يحسـن إلا لغتـه، أمّـا وإن تحـدّث هـذا الإداري بلغـة أجنبيـة لا يحسـنها المواطـن، وقـد يجهلهـا تمامًـا، فزيـادة عـلى الحواجـز التـي

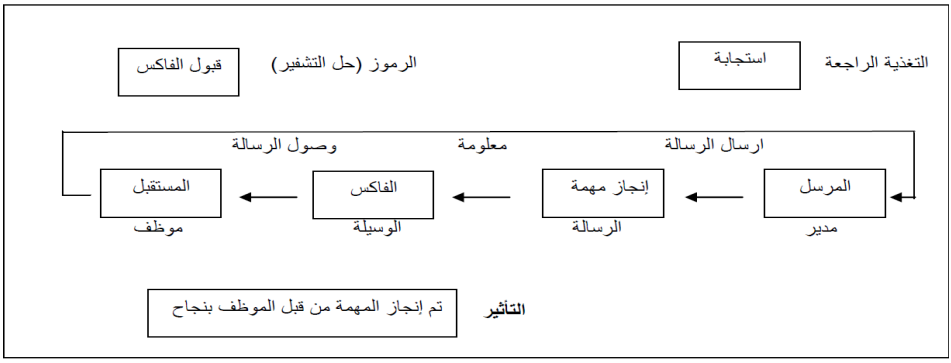
تحدث في الاتصال وتعرقل الفهم، وهي هنا حالات تخص الرسالة بسبب عدم فهم المقصود، فإنّ المواطن يشعر بأن هذا الإداري يمارس عليه نوعًا من الاستعلاء ويحتقره ضمنيًا، أو أنه يتبجّح أمامه بمعرفته للغة أجنبية» (بوعلي، 2016، ص 35 - 36)، فأفضل وسيلة للوصول إلى إفهام المستقبل (كتابيا أو شفاهيا) هي مخاطبته باللغة التي يفهمها أكثر من غيرها، ومن هنا كانت صعوبة التفاهم بين شخصين يتكلّمان لغتين مختلفتين، يقول الزعيم الهندي نهرو (J. Nehru): «إذا أردت أن تقنع شعبًا عليك أن تخاطبه ليس فقط بلغة لسانه ولكن بلغة عقله وفكره» (الشرفي، 2002، ص121)، والمسألة هنا لا تتعلّق بين الإداري والمواطن البسيط، بل تتعّدى ذلك إلى الإدارة العليا، فغالبًا ما يكون التنفيذيون ذوي مستويات دراسية دنيا قد لا يفهمون لغة الإدارة، عندئذ لا يمكنهم تنفيذ الأوامر ما يؤّدي إلى تأخير الأعمال أو عدم تنفيذها، وللاتصال داخل المؤسسة أنواع مختلفة، نذكر منها:

أ- الاتصال الفردي: وهو ما يحدث بين الأفراد داخل المؤسسة، لأهداف متعدّدة سواء أكانت متعلّقة بالنشاط العادي للمؤسسة أم لإقامة علاقات خارج نشاط المؤسسة (عدون، 2011، ص34 - 35)؛ أي إن هناك أطرافا أو طرفين لعملية الاتصال يريد أحدهما (المرسل) أن يشارك الآخر (المستقبل) في فكرة معيّنة عن طريق أسلوب معيّن، سواء أكان الفعل شفاهيا أم كتابيا.

ب- الاتصال الوظيفي: ويتمثّل هذا الشكل في «عملية نقل الرسائل في إطار عمل المصالح والوحدات، والمؤسسة ككل...» (عدون، 2011، ص35). ويفترض هذا الشكل من الاتصال مرسلًا واحدًا ومستقبِلًا واحدًا.

ج- الاتصال الجماعي: ويكون في حالة «نقل الرسائل إلى عدد كبير من الأشخاص والمرسلين المستقبلين، يكونون بأعداد كبيرة عمومًا، لا يمكن معها تحديدهم أحيانًا، وهذا النوع يكون في الاجتماعات والمناقشات المفتوحة، سواء الرسمية أو غير الرسمية...» (عدون، 2011، ص34 - 35).

تشكّل هذه الأنواع من الاتصال في مجمل الاتصالات الداخلية للمؤسسة، وهذا النوع من الاتصال يتحدّث عنه فلوريان كولماس (Florian Coulmas)خاصة في الشركات، يقول: «يشير الاتصال الداخلي في الشركات إلى الاتصال بين كل موظفي الشركة العاملين في الموقع نفسه والمكتب الرئيس للشركة وأقسامها ومكاتبها الفرعية...» (كولماس، 2000، ص166)، والترسيمة الآتية توضّح عملية الاتصال الإداري (بوحنيك، 2015، ص85).



4. مكانة الكتابة في ميدان العمل

في ميدان العمل نميّز بين مجموعة من شبكات التواصل، وتبقى الكتابة من أهمّها، فلا يخفى على أحد دور الكتابة وأهميتها بالنسبة للغة، فكل ما تستطيع أن تؤدّيه اللغة الشفوية من دور يبقى ناقصًا ما لم يتوّج بالكتابة، يظهر هذا الأسلوب أو المظهر(الكتابة) في الاقتراحات والمذكرات والبرقيات، والصحف والمجلات، والإحصائيات والتقارير، الشكاوى... ويتم الاتصال بأسلوب الكلمة المكتوبة في المنظّمات الكبيرة الحجم المعقدة التنظيم، وفي العمل الوظيفي البحت (شيحا، 2004، ص398)، وعلى حسب قول فرانكال (Fraenkel)، المتخصّص في علوم الاتصال أن هذه التجربة تعني «مجموعة من المستندات أو الوثائق الخاصة بمؤسسة ما، وفي سعة أكثر جميع المؤسسات المنتجة، سواء أكانت عامة أم خاصة» (FRAENKEL, 2001, p 13)، وفي نفس الوقت ميّز بين نوعين من الوثائق، منها ما هو موجه لجماهير الناس (الزبائن، الجهات المشتركة، المناشير الإشهارية، الإعلانات الصغيرة الخاصة بالتوظيف،

كراسات الاستقبال) ومنها ما هو موجّه للاستعمال الداخلي (Beaudichon, 1999, p 140-150) (وثائق تسيير، النظام الداخلي، لوحة الإعلانات، نقاط العمل، المطبوعات الدورية الداخلية...).

إنّ اللافت للنظر في السنوات الأخيرة هو ذلك الاهتمام الكبير بما هو مكتوب، فهذا الأخير صار الموضوع المفضّل للدراسة لكثير من الباحثين، وهذا نظرًا لأهميته الأساسية في البنية النفسية للأفراد، وأيضًا في التنظيم والتطوّر الاجتماعي، وكذلك المنظمات المهنية والمؤسسات، فالفرد صار يطوّر قدراته في الجانب المكتوب، «فالذي يمتلك قدرة كبيرة على الكتابة يكون لدية رأس مال لساني جد ضروري» (FRAENKEL, 2001, p 125).

وبعد هذا الاستطلاع والنظر في دور الكتابة في العمل (المؤسسات)،لاحظنا أن مستوى الكتابة بدأ يتدهور معنى وتركيبًا مقارنة مع العربية الفصيحة السليمة التي لا تشوبها عيوب.

5. التفاعل الشفاهي في مقر العمل

يتم عن طريق هذا الأسلوب نقل المعلومات وتبادلها شفاهة، ويكون خاصة في المواضيع التي تحتاج إلى شرح وتفسير حيث تكون الإجابة الفورية والواضحة لمختلف التساؤلات والتعليمات المطروحة، وبالتالي يتميّز هذا الأسلوب بأنّه أكثر سهولة ويسرا بل وأكثر إقناعًا، ويكون في إطار العمل أو خارجه (شيحا، 2004، ص399). يلخص لنا ناصر دادي عدون أهمية الاتصال اللغوي بنوعيه الكتابي والشفوي في المؤسسة في مجموعة من النقاط، نجملها فيما يلي(عدون، 2011، ص 33 - 34):

- ممارسة مختلف العمليات الإدارية بالمؤسسة، التخطيط، التنظيم، التنسيق، القيادة ، والمراقبة.

- إيصال مختلف المشاكل التي قد تنشئ نزاعات بين الأفراد والجماعات في المؤسسة، وكذا عملية الحل لهذه النزاعات.

-ربط المؤسسة بنظام مفتوح بالمحيط الخارجي كنظام أكبر، وضرورة توفير شبكة اتصال تقوم باستقطاب المعلومات التي تعتبر متغيّرة ومستقرة والتي في التخطيط الاستراتيجي وفي إدارة مختلف الأنشطة في المؤسسة.

6. اللغة والمؤسسة الإدارية في الجزائر

1.6. تعريف الإدارة

الإدارة عملية جوهرية لتسيير أمور الإنسان، وقد تميّز بها الإنسان عن غيره من الكائنات الحيّة، فنلمسها عندما يحتاج الإنسان لترتيب حياته وشؤون أسرته، وكذلك في المنشآت الصغيرة أو المنظّمات الكبيرة، والتي يجب وضعها تحت آلية تنظيمية تؤدّي بها لتحقيق أهدافها، والمجتمع بحاجة إلى آلية بموجبها تلبي حاجاته، وترتب سير العلاقات وشؤون أفراده ومتطلّباتهم، كل ذلك يتم بموجب وسيلة هامة وهي الإدارة التي تؤدّي إلى تحقيق الأهداف التي يطمح إليها المجتمع.

ولاستجلاء مفهوم للإدارة بشكل واضح وعلمي، يجب أن نورد بعض التعاريف الأكاديمية المعروفة والمتداولة في الأوساط العلمية، فنذكر مجموعة منها لرسم صورة متكاملة، ثم نستخلص منها بعض النتائج العامة، يعرفها فريدريك تايلور(Frede-rick Taylor) المعروف بأب الإدارة العلمية، ومؤسّس المدرسة الكلاسيكية في كتابه (إدارة الورشة) (L'organisation d'atelier) الصادر عام 1930 بأنّها «المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال أن يعملوه، ثم التأكّد من أنهم يقومون بعملهم بأحسن طريقة وأرخصها» (بدير، 2013، ص14)، أما أودونيل (Odonnel) فيعرف الإدارة على أنّها «وظيفة تنفيذ المهمات عن طريق الآخرين ومعهم» (عريبات، 2008، ص12).

يشير مصطلح المؤسّسة إذن إلى ذلك التجمّع البشري الذي يستعمل الوسائل المادية والمالية لتحقيق أغراض معيّنة سلفًا؛» أي يجب أن يذكر التعريف أن الإدارة تستعمل في الجماعة وتطلق عليها، وليس على الفرد» (البوريني، 2014، ص90)، وكل مؤسسة لها هدف ونشاط معيّن تختص به، لذلك تم تقسيم المؤسسات إلى عدّة أنواع منها المؤسسات الصناعية، التجارية، الخدمية، وتكون المؤسسات إما عمومية

أو خاصة، وتسعى كل مؤسسة مهما كان نوعها أو نشاطها إلى الوصول إلى الهدف المحدّد سلفًا، ولكي يتم لها ذلك تحرص على تسخير مختلف الوسائل والإمكانات، ولعل من أهم ركائز المؤسسة هو العامل البشري الذي يكون في شكل مجموعة من الأفراد يحاولون التنسيق فيما بينهم لإنجاز العمل. وبالتالي تظهر اللغة كوسيلة هامة في عملهم إذ بها يتم التواصل، ومن ثم تنظيم وتنسيق وإنجاز هذا العمل (عواريب، 2006، ص45)، لذا يقال لغة المؤسسة، ولغة الإدارة، فصالح بلعيد يعرف لغة الإدارة بقوله: « ومن هنا فإن لغة الإدارة تعني اللغة التي تستعمل في دواليب الإدارة بمختلف أشكالها...» (بلعيد، 2003، ص124)، وبما أنّ «عملية الإدارة لا تتم إلا حيث توجد مؤسسة سواء أكانت هذه المؤسسة إنتاجية أم خدماتية» (حجي، 2000، ص16)، فإن لغة المؤسسة هي اللغة التي تستعمل في دواليب المؤسسة بمختلف أنواعها.

3.6. مفهوم الرسالة الإدارية (أو الخطاب الإداري)

هي عبارة عن عرض معلوماتي بمواصفات معيّنة يتّسق مع الهدف من تلك الرسالة أو الخطاب، وتختلف الرسائل الإدارية عن بعضها البعض حسب النظر إليها، فمثلًا هناك رسالة إدارية هدفها نقل معلومة أو خبر لأعضاء الجهاز الإداري، كما في حالة بعض التعاليم الإدارية الصادرة عن المنظمة، وهناك رسالة إدارية أخرى هدفها الاطّلاع على بعض التقارير عن سير عمل المنظمة كما في حالة الدعوة لعقد اجتماع بأعضاء التنظيم، كما يمكن أن يكون هناك رسائل طويلة وأخرى قصيرة...الخ، والرسالة أو الخطاب الإداري يمكن أن يكون من قبل الجهات الحكومية أو المؤسسات الخاصة كما يمكن أن تحرّر من قبل أفراد عاديين.

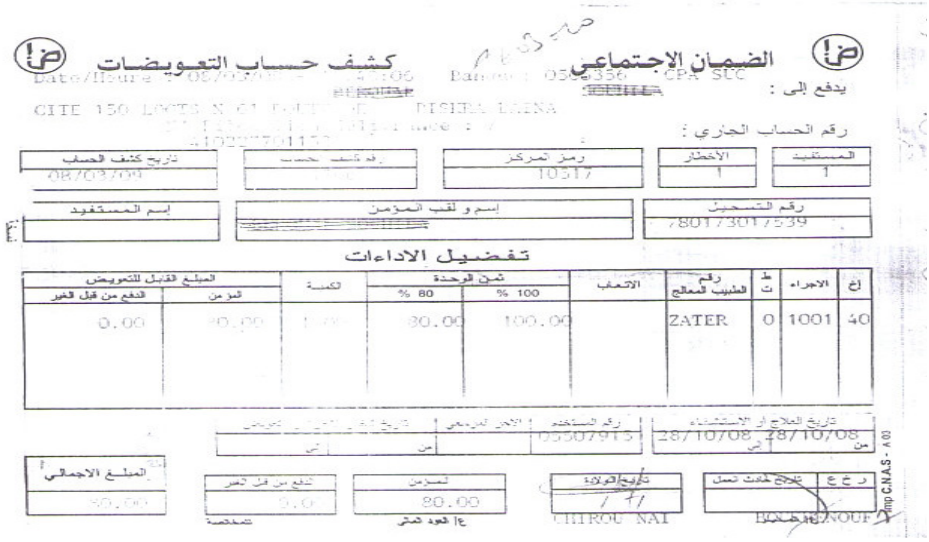
- واقع اللغة العربية في الوثيقة الإدارية لصندوق الضمان الاجتماعي

توظف اللغة العربية في المؤسسات الإدارية الجزائرية، وهذا على مستوى عدّة مصالح كالمصالح المدنية، والجامعات وشبكات الضمان الاجتماعي، والمؤسسات البنكية ومصالح المؤسسات العسكرية، والتجارية والفلاحية والصناعية، والوظيفة

العمومية وغيرها من مصالح مؤسّسات الدولة، إذ تتميّز لغتها بالبساطة وسهولة التركيب والألفاظ بالرغم من وجود بعض الأخطاء الشائعة بأنواعها في هذه الوثائق، والتي تظهر أيضا على مستوى الرسائل الإدارية التي تفتقد في غالب الأحوال إلى عياب الأسلوب الإداري وكثرة الحشو والإطناب.

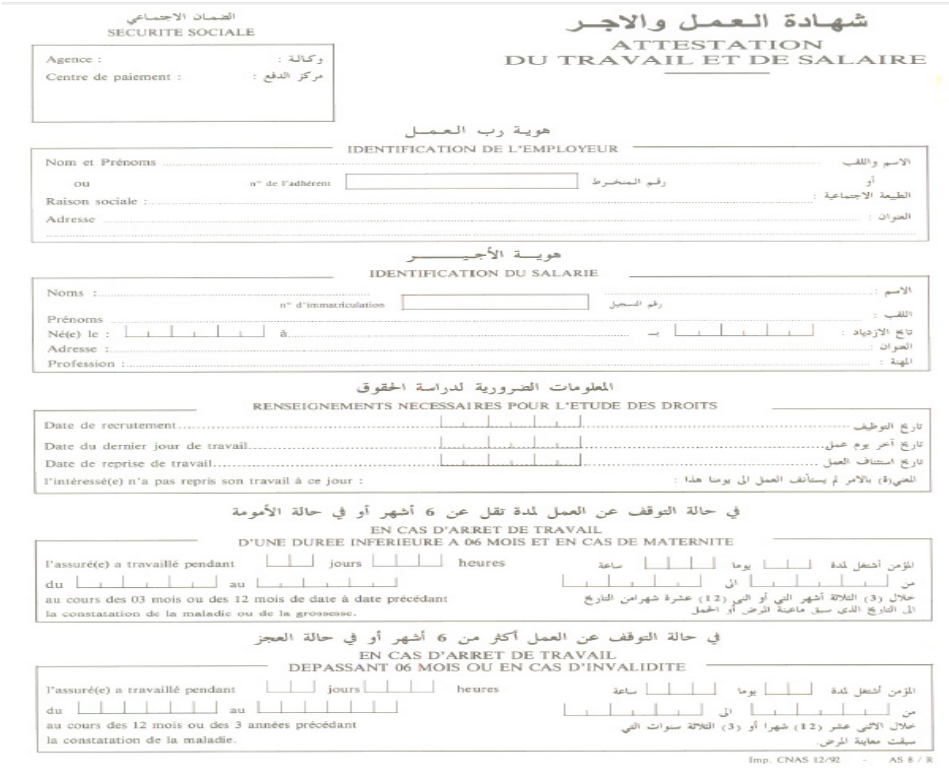
من المؤكّد أن لغة الإدارة لابد أن تتميّز بالاختصار والإيجاز، واستعمال الألفاظ المباشرة الدلالة، فهي تبتعد عن استعمال الغرابة واللبس، وهذا حتى تضمن قرابة أكبر بين المواطن والإدارة، بحيث إنّه لا يمكن استعمال اللغة الأدبية أو المجازية التي قد تعرقل مسير المؤسسات الإدارية وتفقد اللغة بعدها التواصلي والنفعي.

اللغة الموجودة في الوثيقة الإدارية لغة سهلة وبسيطة، تعتمد على الإيجاز والاختصار وعدم التعقيد، وهي ليست مجرّد مصطلحات تخصّ الاستعمال الإداري، بل هي شبكة ومنظومة من الدوال تحيل على منظومة من المدلولات، ولذلك تتميّز لغة الوثيقة الإدارية باستعمالها لحقل معجمي يتضمّن ألفاظا من نفس الأسرة (الطبيب، الأخطار، المؤمن، ثمن الوحدة..) تشكّل علاقات دلالية مع بعضها البعض تحيل إلى طبيعة الموضوع الذي تتحدّث عنه الوثيقة، وغايته كما هو بالنسبة لوثيقة الضمان الاجتماعي والمتمثّلة في (كشف حساب التعويضات)، إذ تشير مجموع الألفاظ المستعملة فيها إلى هوية الشخص، مثل ما هو مبيّن في الوثيقة الآتية:


الضمان الاجتماعي
كشف حساب التعويضات
يدفع إلى :
رقم الحساب الجاري :
المستفيد | الاخطار | رمز المركز | رقم كشف الحساب | تاريخ كشف الحساب
1 | 1 | 10517 | | 08/03/06
رقم التسجيل | إسم و لقب المؤمن | إسم المستفيد
780173017539
تفضيل الاداءات
ع | الاجراء | ت ت | رقم الطبيب المعالج | الاتعاب | ثمن الوحدة % 100 | ثمن الوحدة % 80 | الكمية | المبلغ القابل للتعويض المدفوع من قبل الغير | المبلغ القابل للتعويض المؤمن
40 | 1001 | 0 | ZATER | | 100.00 | 80.00 | | 0.00 | 80.00
تاريخ العلاج أو الاستشارة من 28/10/08 إلى 28/10/08
رقم المستخدم 05507915
المبلغ الاجمالي 80.00
المبلغ المدفوع من قبل الغير 0.00
المبلغ المؤمن 80.00
CHIROU NAI

الملاحظ على هذه الوثيقة الإدارية المتمثّلة في كشف حساب التعويضات الخاص بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مصمّمة باللغة العربية من حيث الشكل وتحديد الأرقام، كما أن اسم الزبون وهويته، وكذا الطبيب المعالج والمعطيات الفنية المرفقة مكتوبة بالفرنسية، «هنا دلالات واضحة على أزمة اللغة في الوثائق الإدارية التي تنظّم عمل المرفق العام في الجزائر أن إمكانيات تعريب تلك المعطيات متوفّرة». (عكلوش، 2010، ص102).

تختلف الوثيقة الإدارية في المؤسسة الجزائرية عن غيرها من الوثائق المنتمية إلى مجالات أخرى، من حيث شكلها وهيئتها التي تقدّم مادتها، فهي تحتوي على بنود عريضة في أعلاها تتضمّن تعريفًا بالمؤسسة والدولة والبلد والمقر والمرجع ورقم الوثيقة وتاريخ صدورها وإمضاءها، كما أنها تتميّز باستعمال علامات الوقف ونقاط الفراغ التي تظهر في بعض الاستمارات المرجو فيها من المواطن ملؤها، وفي أسفلها الختم الذي يجعلها قابلة للمصادقة من قبل المصالح المدنية أو غيرها من المؤسسات، حتى تعطى لها الصيغة القانونية، ومثالها شهادة الأجر في مؤسسة الضمان الاجتماعي المرفقة في الأسفل:



الضمان الاجتماعي
SECURITE SOCIALE

Agence : وكالة :
Centre de paiement : مركز الدفع :

شهادة العمل والاجر
ATTESTATION
DU TRAVAIL ET DE SALAIRE

هوية رب العمل
IDENTIFICATION DE L'EMPLOYEUR

Nom et Prénoms ..... الاسم واللقب
ou أو
n° de l'adhérent رقم المنخرط
Raison sociale : ..... الطبيعة الاجتماعية :
Adresse ..... العنوان :

هوية الأجير
IDENTIFICATION DU SALARIE

Noms : ..... الاسم :
n° d'immatriculation رقم السجل
Prénoms ..... اللقب :
Né(e) le : ... à ... بـ ... تاريخ الازدياد :
Adresse : ..... العنوان :
Profession : ..... المهنة :

المعلومات الضرورية لدراسة الحقوق
RENSEIGNEMENTS NECESSAIRES POUR L'ETUDE DES DROITS

Date de recrutement ..... تاريخ التوظيف
Date du dernier jour de travail ..... تاريخ آخر يوم عمل
Date de reprise de travail ..... تاريخ استئناف العمل
l'intéressé(e) n'a pas repris son travail à ce jour : المعني(ة) بالأمر لم يستأنف العمل الى يومنا هذا

في حالة التوقف عن العمل لمدة تقل عن 6 أشهر أو في حالة الأمومة
EN CAS D'ARRET DE TRAVAIL
D'UNE DUREE INFERIEURE A 06 MOIS ET EN CAS DE MATERNITE

l'assuré(e) a travaillé pendant ... jours ... heures المؤمن أشتغل لمدة ... يوما ... ساعة
du ... au ... من ... الى ...
au cours des 03 mois ou des 12 mois de date à date précédant la constatation de la maladie ou de la grossesse. خلال (3) الثلاثة أشهر التي أو التي (12) عشرة شهرا من التاريخ الى التاريخ الذي سبق معاينة المرض أو الحمل

في حالة التوقف عن العمل أكثر من 6 أشهر أو في حالة العجز
EN CAS D'ARRET DE TRAVAIL
DEPASSANT 06 MOIS OU EN CAS D'INVALIDITE

l'assuré(e) a travaillé pendant ... jours ... heures المؤمن أشتغل لمدة ... يوما ... ساعة
du ... au ... من ... الى ...
au cours des 12 mois ou des 3 années précédant la constatation de la maladie. خلال الاثني عشر (12) شهرا أو (3) الثلاثة سنوات التي سبقت معاينة المرض.

Imp. CNAS 12/92 - AS 8 / R

الملاحظ أن التحرير الإداري «يحتاج إلى لغة عربية إدارية وليس إلى عربية مفرنسة في نمط الكتابة وقواعد الإنشاء وإجراءات التوثيق وبناء النص، وما يهمنا في هذا السياق هو مسألة وضع العربية في صميم مصطلحات أجهزة الدولة الجزائرية الرسمية من خلال الاشتقاق والترجمة وغيرها من المناهج تحت إشراف مؤسسات متخصصة تعبر عن إرادة سياسية حقيقية.

تعتبر بنية الخطاب الإداري (المعرب) ضعيفة وتحتاج لإعادة هيكلة من خلال تفكيك المدلولات وضبط المصطلحات على نحو يرتقي باللغة العربية الإدارية ولا يشوّه المعنى والمبنى معا، ويحترم الفصحى بقواعدها النحوية والصرفية السليمة بما يحقّق الانسجام بين المجتمع والإدارة من جهة، وبين المستويات المركزية والفرعية للإدارة الواحدة من جهة ثانية، وفي كلتا الحالتين فإن الأمر مرتبط بمدى:

- التزام النخبة الإدارية بمخاطبة مرؤوسيهم داخل النسق الإداري بالعربية.

- التزام معدي الملفات الإدارية التقنية بتخصيص حيز للعربية وذلك لمرحة انتقالية.

- التزام السلطة بمنهجية علمية للتعريب الإداري. (عكلوش، 2010، ص75).

7. اللغة العربية في الإدارة الجزائرية

نعني بلغة الإدارة اللغة التي تستعمل في مختلف مستويات النسق الإداري، يستقبلها أصناف عديدة من فئات المجتمع، حيث تعمل على تلبية مطالبهم بلغة يستعملونها ويظّفونها في الحصول على خدمات، وقد يجانبنا الصواب إذا قلنا: إن اللغة العربية في الحالة الإدارية الجزائرية لم تنل حظّها في هذا المجال، لقد كان عليها أن تلعب دورًا مركزيًا في المكتوب الإداري الرسمي، بحيث تصبح لغة إدارة تخاطب وتكاتب الجمهور بلغته، مما ينجر عنه استئناس المتلقي بالإداري الذي يكلمه بلغته التي يتعامل بها (بلعيد، 2003، ص141).

إن اللغة نسق قيمي، دلالي ومرجعي، ذات وظيفة اجتماعية بحيث تعبّر عن واقع يعيشه الإنسان في مختلف السياقات الكلامية والأحوال الخطابية التي يرتبط بها (القاسمي، 1998، ص91)، لكن عملية تجسيدها في الواقع الإداري الجزائري يعتبر تحدّيًا حقيقيًا.

لقد ورثت الجزائر عن الاستعمار الفرنسي فيما ورثته من تركات فرنسية، إدارة فرنسية بنظام ولغة فرنسية. تعود قضية استعمال اللغة الفرنسية في الإدارة الجزائرية إلى ما بعد الاستقلال، وعلى حسب ما توفّر لي من معلومات إلى فترة تعيين روبرت لاكوست (R. Lacoste 1898 - 1989) وزيرًا للجزائر في 09 فيفري 1956 في حكومة غي موليه (Guy Molly 1905 - 1975)، فبعد قدوم لاكوست إلى الجزائر عمل على توظيف الأهالي (Les indigènes) في مختلف الهيئات الإدارية والسياسية، والاجتماعية والقضائية... كان ذلك في إطار سياسة استيعاب الجزائريين المسلمين داخل الفكرة الفرنسية، حيث تمت العملية بشكل منهجي سمح بتكوين نخب إدارية بلغ عددها 300000 عون من أجل الحفاظ على المصالح الفرنسية في

الجزائـر (lot Claude (1987), les istitutions de l'Algérie (Collot, 1987, p 17-
Col
durant la période coloniale, (Alger, cnrs,-opu, 1987)، حيـث كان الهـدف مـن تكويـن هـذا الكـم مـن الموظّفـين إنشـاء قـوّة تكـون بمثابـة نـواة الدولـة الجزائريـة بعـد الاسـتقلال، وبالفعـل هـذا مـا حـدث، فمـن خـلال تحليـل التركيبـة والخلفيـة الثقافيـة لـلإدارة الجزائريـة الحديثـة التـي مثّلـت نـواة الدولـة الجزائريـة ابتـداءً مـن تشـكيل الحكومـة المؤقّتـة للجمهوريـة في القاهـرة بتاريـخ 19 سـبتمبر 1958، والتـي شـكّلت تكتّـلًا بيروقراطيًـا داخـل هيكلـة الدولـة الجديـدة مـما أثـر في نـص اتفاقيـة إيفيـان (Evian) (1962) والـذي صـدر باللغـة الفرنسـية فقـط، حيث وجـب التنبيـه أن اتّفاقيات اسـتقلال الدولـة الجزائريـة وقعـت بالنـص الفرنـسي دون العـربي، لتتكـوّن منطقيًـا بنيـة فوقيـة بعـد الاسـتقلال تعـد نتيجـة منهجيـة لعمليـة توسـيع دفعـة لاكوسـت (سـعدي، 2000، ص19). ومـن خـلال هـذا سـيتم إفـراغ هيـاكل وبنـى النسـق السـياسي والإداري... مـن أيّ محتـوى سـيادي وثقـافي، وتنظيمـي... يمكـن أن تمثّـل هـذه المرحلـة تاريخيًـا نهايـة مرحلـة الاسـتعمار القديـم، وبدايـة لمرحلـة اسـتعمار جديـد، بدايـة بتكويـن طبقـة اجتماعيـة وبيروقراطيـة متفرنسـة لتلبيـة حاجيـات الاسـتعمار الجديـد في إطـار مفهـوم (رسـالة التمـدن) التـي دعـا إليهـا المبـشر بارتولومـي دي لاس كاسـاس (Bartolomé de las casse 1474 - 1566) (بلعيـد، 2002، ص6).

وانطلاقًـا مـن هـذه الخلفيـة تشـكّلت المدرسـة الوطنيـة لـلإدارة (ENA) سـنة 1964 –التـي تعـد الخـزان الرئيـس لتخريـج الإطـارات الإداريـة للدولـة الجزائريـة- بنـاء عـلى هيـاكل بيداغوجيـة وفكريـة فرنسـية، حيـث سـاهمت هـذه المدرسـة بشـكل أو بآخـر بفرنسـة الإدارة الجزائريـة، وبالتـالي تـم إبعـاد الطبقـة المعرّبـة التـي درسـت بالمـشرق العـربي آنـذاك، باعتبـار أن اللغـة العربيـة لغـة تقليديـة غـير علميـة في حـين أن اللغـة الفرنسـية لغـة التكنولوجيـا والعمـل، حيـث لعبـت هـذه التحـوّلات مـن حيـث طبيعتهـا عـلى تركيبـة الإدارة الجزائريـة الناشـئة وبالتـالي علاقتهـا بالمجتمـع التقليـدي الـذي

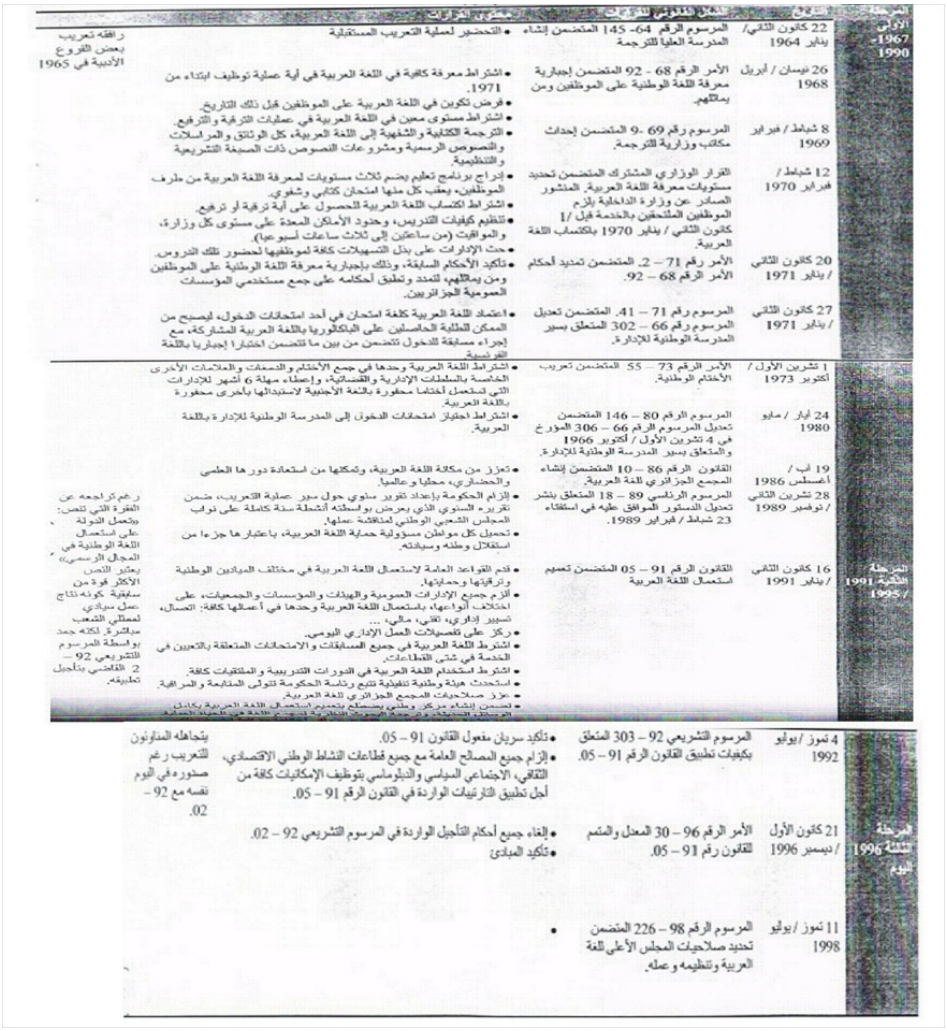
ينتمي إلى أغلبية فئات الشعب بعد الاستقلال. من هنا نفهم كيف أصبحت الإدارة الجزائرية غريبة الروح في إطار عام تبنّته نخب حاكمة عزّزت من النفوذ الفرنسي خاصة داخل الإدارة المركزية خدمة لمصالح مالية واقتصادية بحتة أدّت إلى إضعاف هوية الدولة، والتي مازالت عبارة عن سلطة بيد مجموعات تمارس عنفًا بنيويًا ضد المجتمع (بومدين، 2008، ص17).

فكان على الجزائر أن تغيّر من سياسة هذه الإدارة التي لا تمتّ بأيّ صلة إلى ثقافة المجتمع وتقاليده، حيث لجأت إلى قانون التعريب، وجعلته قضية وطنية بكل ما تعنيه هذه الكلمة من دلالة، جاء هذا القانون بعد أن اكتسحت الفرنسية عدّة مجالات منها الإدارة، فاللغة العربية التي كانت بالأمس القريب عبارة عن لغة أجنبية، أصبح لها الحق أن تصبح من الناحية الدستورية لغة السيادة، لكن هذه المساعي لم تصل إلى الغاية المرجوّة، حيث سخرت أطراف معادية للغة العربية بكل ما أتيح لها من إمكانات للوقوف أمام قوانين التعريب، هذا من جهة، ومن جهة أخرى «كانت الإدارة الفرنسية -دائمًا-هي السبب المباشر وغير المباشر في عرقلة عملية التعريب وتأخيرها... وخلق الظروف الملائمة لاتّساع دائرة اللغة الفرنسية، هذا رغم كثرة النصوص القانونية الواضحة والصريحة والملزمة بضرورة استعمال اللغة العربية، ونشرها، وتعميمها كلغة وطنية، معبّرة عن سيادة الشعب وهيبة الدولة ووحدة الوطن واحترام المثقّفين... « (خمار، 2000، ص79-80)، لذا قرّرت الدولة تغيير الوضع، بإصدارها لنصوص قانونية نجدها صريحة وواضحة وصارمة أحيانًا توجب استعمال اللغة العربية، ومن أهمها:

أ- الدستور الجزائري، الذي يؤكّد أن اللغة العربية هي اللغة الوطنية والرسمية للجزائر العربية المسلمة، «وتم تأكيد الأمر في دستور 1976، ضمن المبادئ الأساسية لتنظيم المجتمع الجزائري ضمن المادة (3) التي نصت: على أن اللغة العربية هي اللغة الوطنية والرسمية، وتأكّد الأمر نفسه في قي دستور 1989 في المادة (3) نفسها، وفي دستور 2002، ودستور 2008» (بوعلي، 2016، ص37)، فمن خلال هذه القوانين

العربيـة، إذن فالنـص القانـوني موجـود، لكـن التنفيـذ الفعـلي غائـب أحيانًـا. فعـلى الرغـم مـن الجهـود التـي بذلتهـا الجزائـر في مجـال التعريـب تبقـى ناقصـة وتحتـاج إلى تحريـك العجلـة مـن جديـد، أمـا عـن اسـتعمال اللغـة العربيـة في الإدارة الجزائريـة، فـــ» نـرى مـن الواجـب تحريـك الهمـم والدعـوة إلى تبنّـي إسـتراتيجية ممنهجـة للنصـوص مجـدّدا في سـبيل اسـتخدام اللغـة العربيـة في إدارتنـا العموميـة، هـذه الإدارة التـي واسـطة بـين المجتمـع الجزائـري الممثـل في جانبـه المـدني، والجهـات السياسـية العليـا القابضـة لدواليـب الحكـم، والتـي يقـع عـلى عاتقهـا التدبـير والتخطيـط والتسـيير» (بوعـلي، 2016، ص34).

ب- الأمـر الرئـاسي 68-92 المـؤرخ في: 26 أفريـل 1968 والمتضمّـن إجباريـة معرفـة اللغـة الوطنيـة، عـلى الموظّفـين، ومـن يماثلهـم، والجـداول الآتيـة تبـيّن أهـم القـرارات المشـكلة للسياسـة العامـة لتعريـب الإدارة، وشـكلها القانـوني، وملخّـص محتوياتهـا (عكنـوش، 2010، ص53-55):



المرحلة	التاريخ	المضمون	الملاحظات
المرحلة الأولى 1962-1990	22 كانون الثاني/ يناير 1964	المرسوم الرقم 64- 145 المتضمن إنشاء المدرسة العليا للترجمة	• التحضير لعملية التعريب المستقبلية رافقه تعريب بعض الفروع الأدبية في 1965
	26 نيسان / أبريل 1968	الأمر الرقم 68 - 92 المتضمن إجبارية معرفة اللغة الوطنية على الموظفين ومن يمثلهم.	• اشتراط معرفة كافية في اللغة العربية في أية عملية توظيف ابتداء من 1971. • فرض تكوين في اللغة العربية على الموظفين قبل ذلك التاريخ. • اشتراط مستوى معين في اللغة العربية في عمليات الترقية والترفيع.
	8 شباط / فبراير 1969	المرسوم رقم 69 -9 المتضمن إحداث مكاتب وزارية للترجمة.	• الترجمة الكتابية والشفهية إلى اللغة العربية، كل الوثائق والمراسلات والنصوص الرسمية ومشروعات النصوص ذات الصبغة التشريعية والتنظيمية.
	12 شباط / فبراير 1970	القرار الوزاري المشترك المتضمن تحديد مستويات معرفة اللغة العربية المنشور الصادر عن وزارة الداخلية يلزم الموظفين الملتحقين بالخدمة قبل 1/ كانون الثاني / يناير 1970 باكتساب اللغة العربية.	• إدراج برنامج تعليم يضم ثلاث مستويات لمعرفة اللغة العربية من طرف الموظفين، يعقب كل منها امتحان كتابي وشفوي. • اشتراط اكتساب اللغة العربية للحصول على أية ترقية أو ترفيع. • تنظيم كيفيات التدريس، وحدود الأماكن المعدة على مستوى كل وزارة، والموافيت (من ساعتين إلى ثلاث ساعات أسبوعيا).
	20 كانون الثاني / يناير 1971	الأمر رقم 71 – 2. المتضمن تمديد أحكام الأمر الرقم 68 – 92.	• حث الإدارات على بذل التسهيلات كافة لموظفيها لحضور تلك الدروس. • تأكيد الأحكام السابقة، وذلك بإجبارية معرفة اللغة الوطنية على الموظفين ومن يمثلهم، لتمدد وتطبق أحكامه على جميع مستخدمي المؤسسات العمومية الجزائريين.
	27 كانون الثاني / يناير 1971	المرسوم رقم 71 – 41. المتضمن تعديل المرسوم رقم 66 – 302 المتعلق بسير المدرسة الوطنية للإدارة.	• اعتماد اللغة العربية كلغة امتحان في أحد امتحانات الدخول، ليصبح من الممكن للطلبة الحاصلين على الباكالوريا باللغة العربية المشاركة، مع إجراء مسابقة للدخول تتضمن من بين ما تتضمن اختبارا إجباريا باللغة الفرنسية.
المرحلة الثانية 1991 / 1995	1 تشرين الأول / أكتوبر 1973	الأمر الرقم 73 – 55 المتضمن تعريب الأختام الوطنية.	• اشتراط اللغة العربية وحدها في جميع الأختام والنعوت، والعلامات الأخرى الخاصة بالسلطات الإدارية والقضائية، وإعطاء مهلة 6 أشهر للإدارات التي تستعمل أختاما محفورة باللغة الأجنبية لاستبدالها بأخرى محفورة باللغة العربية.
	24 أيار / مايو 1980	المرسوم الرقم 80 – 146 المتضمن تعديل المرسوم الرقم 66 – 306 المؤرخ في 4 تشرين الأول / أكتوبر 1966 والمتعلق بسير المدرسة الوطنية للإدارة.	• اشتراط اجتياز امتحانات الدخول إلى المدرسة الوطنية للإدارة باللغة العربية.
	19 آب / أغسطس 1986	القانون الرقم 86 – 10 المتضمن إنشاء المجمع الجزائري للغة العربية.	• تعزز من مكانة اللغة العربية، وتمكنها من استعادة دورها العلمي والحضاري، محليا وعالميا.
	28 تشرين الثاني / نوفمبر 1989	المرسوم الرئاسي 89 – 18 المتعلق بنشر تعديل الدستور الموافق عليه في استفتاء 23 شباط / فبراير 1989.	• إلزام الحكومة بإعداد تقرير سنوي حول سير عملية التعريب، ضمن تقريرها السنوي الذي يعرض بواسطته أنشطة سنة كاملة على نواب المجلس الشعبي الوطني لمناقشة عملها. • تحميل كل مواطن مسؤولية حماية اللغة العربية، باعتبارها جزءا من استقلال وطنه وسيادته. رغم تراجعه عن الفقرة التي تنص: تجعل الدولة على استعمال اللغة الوطنية في المجال الرسمي» يعتبر النص الأكثر قوة من سابقيه كونه نتاج عمل سياسي، لممثلي الشعب مباشرة لكنه جمد بواسطة المرسوم التشريعي 92 – 2 القاضي بتأجيل تطبيقه.
	16 كانون الثاني / يناير 1991	القانون الرقم 91 – 05 المتضمن تعميم استعمال اللغة العربية	• فتح القواعد العامة لاستعمال اللغة العربية في مختلف الميادين الوطنية وترقيتها وحمايتها. • ألزم جميع الإدارات العمومية والهيئات والمؤسسات والجمعيات، على اختلاف أنواعها، باستعمال اللغة العربية وحدها في أعمالها كافة: اتصال، تسيير إداري، تقني، مالي، ... • ركز على تفصيلات العمل الإداري اليومي. • اشترط اللغة العربية في جميع المسابقات والامتحانات المتعلقة بالتعيين في الخدمة في شتى القطاعات. • اشترط استخدام اللغة العربية في الندوات التدريبية والملتقيات كافة. • استحدث هيئة وطنية تنفيذية تتبع رئاسة الحكومة تتولى المتابعة والمراقبة. • عزز صلاحيات المجمع الجزائري للغة العربية. • تضمن إنشاء مركز وطني يتصدى بتعميم استعمال اللغة العربية بكافة
المرحلة الثالثة 1996 إلى اليوم	4 تموز / يوليو 1992	المرسوم التشريعي 92 – 303 المتعلق بكيفيات تطبيق القانون الرقم 91 – 05.	• تأكيد سريان مفعول القانون 91 – 05. • إلزام جميع المصالح العامة مع جميع قطاعات النشاط الوطني الاقتصادي، الثقافي، الاجتماعي السياسي والدبلوماسي بتوظيف الإمكانيات كافة من أجل تطبيق التراتيبات الواردة في القانون الرقم 91 – 05.	يتجاهله المدافعون للتعريب رغم صدوره في اليوم نفسه مع 92 – 02.
	21 كانون الأول / ديسمبر 1996	الأمر الرقم 96 – 30 المعدل والمتمم للقانون رقم 91 – 05.	• إلغاء جميع أحكام التأجيل الواردة في المرسوم التشريعي 92 – 02. • تأكيد المبادئ
	11 تموز / يوليو 1998	المرسوم الرقم 98 – 226 المتضمن تحديد صلاحيات المجلس الأعلى للغة العربية وتنظيمه وعمله.	•

فعنـد صـدور الأمـر الرئـاسي 68-92 المـؤرخ في: 26 أفريـل 1968 والمتضمّـن إجباريـة معرفـة اللغـة الوطنيـة «تحوّلـت كل المؤسّسـات الإداريـة إلى ورشـات مدرسـية لتعليـم اللغـة العربيـة خـارج أوقـات الدوام...أقسـام ومقاعـد، ومعلمـون، ونشـاط منقطـع النظـير.. «(خـمار، 2000، ص80)، كـما «نظّمـت الـوزارات والمؤسسـات في نطـاق هـذه الإجـراءات دروس تعليـم اللغـة العربيـة لكافـة موظّفيهـا وكانـت الانطلاقـة في مجملهـا تتّسـم بالحريـة والحـماس في بـادئ الأمـر» (سـعدي، 1982، ص63)، وبفضـل المجهـودات

عثمان سعدي»...وعلى الرغم من الصعوبات المشار إليها، فإنّ هناك بعض الوزارات استطاعت أن تحقّق نتائج طيبة مثل وزارة التعليم الأصلي والشؤون الدينية، التي لا يوجد بها موظّف يجهل اللغة العربية، ووزارة الدفاع التي شرعت في هذه العملية قبل صدور الأمر القاضي بوجوب تعلّم اللغة العربية، وقد حصلت هذه الوزارة خلال السنتين 1971 و1972 على نتائج جيّدة حيث نجح بها في امتحانات شهادة الابتدائية المعرّبة 3682 مرشّحًا... ووزارة العدل التي استطاعت بإرادتها ووزيرها السابق أن تحقّق نتائج عظيمة، فتعربت المرافعات والوثائق الصادرة عنها، كشهادة الجنسية وشهادة خلو السوابق العدلية» (سعدي، 1982، ص66-67).

تعد هذه الخطوة في تعريب بعض الإدارات أكثر من مهمّة؛ لأن «عملية تعريب الإدارة تدعّم الدعوة إلى تعلّم اللغة الوطنية بصورة فعالة وجديّة، ذلك لأن شيوع وتداول وثيقة إدارية ما يضمن حدًّا من اهتمام الموظّفين والمواطنين بتعلّم اللغة العربية» (سلامة، 1981، ص). تأكدّت هذه الرغبة المتواصلة في ضرورة تحرير كل الوثائق والشعارات، والمحاضر والعقود الرسمية في الإدارات العمومية.

إنّ كل هذه الجهود التي بذلت من أجل تعريب الإدارة الجزائرية لم يكتب لها الدوام والاستمرار؛ لأنه لم يكن هناك نيّة حسنة في إدخال اللغة العربية مجالات التطبيق التي تخصّ التسيير، كما أن إدخال اللغة العربية في الإدارة لتحتل مكانتها الطبيعية لم يكن مرغوبًا فيه، وبدون مبرّر من طرف جهات مختلفة، عرقلت تنمية الإدارة بالعربية وأبقت استعمالها في المستويات الدنيا للهرم الإداري، مما أثّر في بنية اللغة الإدارية، وعلى نقل المعلومات عموديًا وأفقيًا لاتّخاذ القرار العقلاني المناسب. إن الموقف القويّ والمتحمّس لصالح إعطاء اللغة العربية المكانة الأولى في الاستعمال في جميع قطاعات المجتمع والإدارة مفقود لدى أغلبية المسؤولين بعد أن مضى على الاستقلال أكثر من نصف قرن.

8. علاقة التنمية الذاتية للفرد بالتنمية الإدارية

نعني بالتنمية الإدارية تطوير النظم والمهارات الإدارية، وكذا معرفة الاحتياجات الحالية والمتطلّبات المستقبلية المتوقّعة، يعرّفها غابرييل ليبرا (Gabriel le bras) في قوله إنّها «ليست عملية أو ظاهرة اقتصادية صرفة، وإنّما هي مجموعة من الظواهر من نوع مختلف، ذات طبيعة سوسيولوجية، وبسيكولوجية (عبد المعطي وعادل مختار، ص 32)، وهي ظواهر غائبة عن أدوات التسيير العمومي في الجزائر. إن هذه التنمية تحتاج إلى معرفة كاملة للعناصر الأساسية التي تساعد في تحقيق فعالية الكيانات الإدارية، ومن بين هذه العناصر عنصر اللغة أو ما يعرف بلغة الإدارة، من خلال تحديد الوجهة اللسانية العامة للإدارة الجزائرية، فإذا كانت قضيّة التنمية ترتبط ارتباطًا لا ينفصم بقضية الاستقلال الوطني؛ فإنه لا يمكن لشعب أن يستعيد استقلاله الحقيقي بدون استعادة هويّته الوطنية ومنها لغته، فما حدث في سائر ميادين الحياة حدث مثله في ميدان اللغة، فقد سارت النهضة اللغوية مع سائر نواحي النهضة في خطوط متوازية ومراحل متشابهة، وصادفت في طريقها كذلك المشكلات نفسها(المبارك، 1970، ص230-233)، فالوعي اللغوي يصحبه دائمًا وعي اجتماعي وسياسي، واقتصادي... فاللغة هي أحد أهم المجالات والنظم في المجتمع ترقى برقيّه، وتتدهور بتدهوره.

لقد وجدت اللغة العربية عراقيل كبيرة في دمجها في مجال الإدارة لتصبح فعلًا لغة إدارة، حيث لم يسمح بدمجها في برامج التنمية الإدارية وبالتالي تنمية اللغة نفسها، ولم تسمح للإدارة بالتطوّر، فكانت النتيجة ضعف اللغة والإدارة والتنمية معًا هذا بالرغم من صدور عدة قوانين وتعليمات تقر صراحة باستخدام اللغة العربية في جميع المؤسسات الإدارية بالجزائر، لقد بقيت اللغة العربية والإدارة والتنمية علاقة معقّدة تحكمها آليات غير منهجية تعبّر عن قيم سياسية فاشلة وليس عن قيم بناءة.

ففعالية أي إدارة ترتكز في تحقيق مبدأ الخدمة العمومية على الواقع اللغوي الأصيل بشكل يمكّنها من تلبية حاجيات المواطن الضرورية، إذن التنمية الإدارية

ليست عملية قائمة بحدّ ذاتها، بل هي عملية مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بالتنمية الاجتماعية والتنمية الشاملة.

إن الاتّجاه نحو التنمية الذاتية للموظف في هذا السياق من خلال الاتّجاه القوي لاستخدام مواد التعليم الذاتي يسمح في التحكّم في مسار تقدّم الموظّف (عقيلي، 2005، ص485) على اختلاف مستواه اللغوي وتخصّصه الفني داخل المنظّمة، وهو ما يعرف في ميدان التنمية البشرية بالمسار الوظيفي (Cheminement de carrière)، إلا أن المناخ التنظيمي في بعض المؤسسات لا يوفّر مثل هذه المبادئ مما يجعل التنظيم يفتقد للقوّة والتماسك والتفاعل بين وحداته الاجتماعية.

يعرّف لتوين وستيرنجر (Litwin et Stranger) المناخ التنظيمي بأنّه: «مجموعة الخصائص التي تميّز بيئة العمل في المنظمة، والمدركة بصورة مباشرة من الأفراد الذين يعملون في هذه البيئة، والتي لها انعكاس أو تأثير في دوافعهم وسلوكهم» (النجار، 2005، ص407)، والمعلوم أنّ كل فرد داخل المنظمة لديه إمكانات تتراكم في شكل معارف وممارسات على اختلاف الجنس والسن، مكان الميلاد، المحيط الاجتماعي، المستوى الدراسي، الخبرة، التخصّص، والكاريزما، لكن اكتمال هذه العناصر في تجربة إدارية ناجحة أمر صعب إذا لم تؤخذ بعين الاعتبار متغيّر تنظيم الجهود وتوجيهها في إطار تنمية إدارية حقيقية (سيد مصطفى، 2008، ص223)، تنمية تقوم على اللغة والهوية الواحدة في إطار حضاري شامل يحقّق لأفراد المجتمع مستويات متقدّمة من الأمن، وعلى رأسها الأمن اللغوي.

من هذا المنظور أخذنا دراسة استبيان، والذي يعرف بأنه «وسيلة للحصول على إجابات عن عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعدّ لهذا الغرض، ويقوم المجيب بملئه بنفسه»(همام، 1984، ص106)، وقد تم إعداد استبيان في هذه الورقة البحثية موجّه للإداريين والموظفين العاملين في إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بورقلة، والذين تم اختيارهم كعيّنة للبحث، وكان الهدف منه دراسة واقع التعدّد اللغوي، وأثره في عملية التواصل داخل في هذه المؤسّسة.

الدراسة الميدانية

1- دراسة العيّنة موضوع الاستمارة:

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) -بورقلة-

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسّسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقًا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمّن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع هذا الصندوق بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، تتميّز هيئات الضمان الاجتماعي بكونها مرافقًا عامة ذات طبيعة اجتماعية، يتم تسييرها ذاتيًا من طرف المنتسبين إليها والمنتفعين منها، نظرًا للطابع التضامني والتشاركي والتعاوني الذي يميّز هذه الهيئات عن باقي المرافق العمومية الأخرى، ولضمان مراقبة جميع الأطراف الفاعلة لإرادتها (خاصة في الجانب المالي) والمشاركة في تنظيمها، وقد عهد المشرّع الجزائري تسيير صناديق الضمان الاجتماعي لمجالس إدارية تضم الشركاء الاجتماعيين تجسيدًا لمبدأ التسيير الذاتي لمرافق الضمان الاجتماعي وضمانًا لاستقلاليته خاصة في ظل التعدّدية النقابية (قوي، 2012، ص134).

تعد أجهزة الضمان الاجتماعي من المرافق الاجتماعية ذات التسيير التشاركي التي يعهد في إدارتها عادة إلى الأطراف المشاركة والمستفيدة من امتيازات الحماية الاجتماعية تجسيدا لفكرة الديمقراطية الاجتماعية عن طريق تكريس التسيير الذاتي لهذه الأجهزة وضمانًا لتوزيع السلطات بين الشركاء الاجتماعيين والدولة داخل المجالس الإدارية.

2- الأسس المنهجية للدراسة الميدانية:

أ-أدوات البحث:

-الاستبيان:

يعرّف الاستبيان بأنّه «وسيلة للحصول على إجابات على عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض، ويقوم المجيب بملئه بنفسه» (همام، 1984،

ص106)، وقد تم إعداد استبيان في هذه الورقة البحثية الموجه للإداريين العاملين في إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة، تنوّعت أسئلة الاستبيان بين المغلقة التي تفرض على المجيب طريقة محدّدة في الإجابة، وأسئلة مفتوحة تسمح للمجيب بأن يجيب بأسلوبه الخاص، وهي تهدف إلى الإجابة عن جملة من التساؤلات المتعلّقة بموضوع البحث، والتي تم توزيعها في مجموعة محاور نذكرها كالآتي:

المحور الأول: يشتمل على الأسئلة المتعلقة باللغة أو لغات الخطاب المستعملة في الإدارة على المستوى الفردي، وبواعث هذا الاستعمال.

المحور الثاني: يشتمل على الأسئلة المتعلّقة باللغة، بلغة الخطاب المستعملة في الإدارة على المستوى الجماعي في الجانبين المكتوب والشفوي.

المحور الثالث: يشتمل على الأسئلة المتعلّقة بموقف الإداريين الإيجابي والسلبي من اللغة أو اللغات المستعملة في الإدارة، وأسباب هذه المواقف.

ب- أدوات تحليل البيانات:

اعتمدنا في هذه الدراسة على أدوات إحصائية من أجل تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان هي:

النسب المئوية.

والهدف من استخدام هذه الأداة هو معرفة نسبة التكرارات في الإجابة عن الأسئلة المغلقة، وقانون النسبة المئوية هو:

$$\text{ن} = \frac{\text{تك} \times 100}{\text{ع.ت}}$$

حيث:

ن: تمثّل النسبة المئوية

تك: تكرار المجموع

ع.ت: العدد الكلي للتكرارات

ج- مجتمع الدراسة وعينة البحث:

د- مجتمع الدراسة: عدده ومكانه

يتكوّن مجتمع البحث الذي تم اختياره كمادة للدراسة التطبيقية، من إداريي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة، أي الموظفين العاملين به.

هـ- حجم العيّنة:

لقد تم اختيار العيّنة بطريقة عشوائية، وقد حرصنا أن تشتمل على مختلف موظفي إدارة الصندوق، وقد تم اختيار حجم عينة البحث من 70 موظفًا، ولكن لم نحصل سوى على 55 استمارة أي ما يمثل 78٪ وهي نسبة تمثّل مجتمع البحث.

و- مواصفات العيّنة:

تتّصف عينة البحث بما يلي:

1- تتشكّل من الذكور والإناث.

2- تتشكّل من مختلف الأعمار من سن أكثر من 18 إلى 40 سنة.

3- يحمل أفراد العيّنة جنسية واحدة (جزائرية).

4- يختلف أفراد العيّنة في مستواهم الدراسي، وأصولهم الاجتماعية والثقافية.

2- عرض نتائج الاستبيان:

س01- اللغة المستعملة على مستوى الحوار الشفوي الشخصي:

اللغات	التكرار	النسبة المؤوية
اللغة العربية الفصيحة	06	%10.90
اللغة العربية الدارجة	33	%60.00
اللغة الأمازيغية	00	%00.00
اللغة الفرنسية	02	%3.63
اللغة الفصيحة / الدارجة	05	%9.09

اللغة الفصيحة / الفرنسية	03	%5.45
اللغة الدارجة / الأمازيغيات	02	%3.36
الدارجة/ الأمازيغيات/ الفرنسية	02	%3.36
العربية الدارجة/ الفرنسية	02	%3.36
المجموع	**55**	**%100**

يلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العيّنة يتحدّثون اللغة العربية الدارجة، حيث تقدّر نسبتهم 60 ٪، وبلغ عدد المتحدّثين باللغة العربية الفصحى 10.90 ٪، ونسبة قريبة منها نوعًا ما تقدّر 9.09 ٪ يتحدّثون اللغة الفصيحة والدارجة، وهذا كلّه داخل العمل، في حين لم تحظ اللغات الأخرى كالفرنسية واللغات الأمازيغية بالاستعمال إلا بنسبة قليلة، وفي أغلب الحالات دخلتا في مزاوجة لغوية مع بعضهما البعض أو مع اللغتين العربية الفصحى والعربية الدارجة.

س02- لغة الحوار مع المواطنين:

اللغات	**التكرار**	**النسبة المؤوية**
اللغة العربية الفصيحة	04	%7.27
اللغة الدارجة	31	%56.36
اللغة الفرنسية	01	%1.81
اللغة الأمازيغيات	00	%00
اللغة الفصيحى/ الدارجة	13	%23.63
اللغة الدارجة/ الفرنسية	04	%7.27
العربية الدارجة/ الأمازيغيات	01	%1.81

الأمازيغيات/ الفصحى/ الفرنسية	01	%1.18
المجموع	**55**	**%100**

يلاحظ من خلال الجدول أن أفراد العيّنة يستعملون اللغة الدارجة بدرجة كبيرة مع المواطنين، والذين بلغت نسبتهم 56.36 ٪ بالإضافة إلى اللغة العربية الفصحى والدارجة بنسبة 23.63 ٪، ومرّة مع العربية الدارجة والفرنسية بنسبة 7.72 ٪، في حين لا تستعمل اللغة والفرنسية إلا بنسبة 1.81 ٪.

س03: كتابة الوثيقة:

اللغات	التكرار	النسبة المؤوية
اللغة العربية الفصيحة	52	%94.54
اللغة الفرنسية	03	%5.45
المجموع	**55**	**%100**

يلاحظ من خلال الجدول أن لغتين اثنتين فقط تستعملان من طرف أفراد العيّنة لكتابة وثائقهما الخاصة في الإدارة، اللغة العربية الفصحى التي بلغت نسبة استعمالها 94.54 ٪، واللغة الفرنسية التي بلغت نسبتها 5.45 ٪، فاستعمال أفراد العيّنة للغتين العربية والفرنسية يعود في أغلبه إلى أمرين، وهو أن البعض درس باللغة العربية الفصحى، والبعض الآخر درس باللغة الفرنسية، والسبب الآخر في استعمال أفراد العيّنة للغتين هو أنّ هما مستعملتان في جميع الإدارات.

س04: هل الإدارة تشترط لغة للعمل؟

الإجابة	التكرار	النسبة المؤوية
نعم	25	%45

لا	25	%45
أحيانا	05	%9
المجموع	**55**	**%100**

يلاحظ من خلال الجدول أن آراء أفراد العيّنة مختلفة جدًّا حول إذا كان هناك شروط تفرضها الإدارة في اللغة الواجب استعمالها في كتابة الوثائق أم لا، حيث ترى نسبة 45 ٪ أن الإدارة تفرض استعمالًا محدّدًا في اللغة المستعملة لكتابة الوثائق، في حين ترى نسبة معادلة لها تقدر بـ 45 ٪ أيضًا أنه لا يوجد أي شرط، ونسبة 9 ٪ ترى أنّه أحيانًا تفرض الإدارة شروطًا في اللغة المستعملة، وليس في كل الحالات.

س05: اللغة التي تشترطها الإدارة للعمل:

اللغة	**التكرار**	**النسبة المؤوية**
اللغة العربية	40	%72.72
اللغة الفرنسية	10	%18.18
اللغة العربية الفصحى/ الفرنسية	05	%9.09
المجموع	**55**	**%100**

يلاحظ من خلال الجدول أنّ أفراد العيّنة الذين أكّدوا بأنّ الإدارة تشترط استعمال لغة معيّنة في إدارة صندوق الضمان الاجتماعي، أغلبهم يرى أن اللغة التي يفرضها قانون الإدارة هي اللغة العربية الفصيحة، وقد قدّرت نسبتهم بـ 72.72 ٪، في حين ترى نسبة 18.18 ٪ أنّها تفرض اللغة الفرنسية، ونسبة 9.09 ٪ ترى أن اللغتين العربية والفرنسية مفروضتان في الإدارة.

س06: يبيّن موقف الإداريين من اللغات في الإدارة

اللغات	التكرار	النسبة المؤوية
اللغة العربية الفصيحة	01	%1.18
اللغة العربية الدارجة	13	%23.63
اللغة الفرنسية	41	%74.54
المجموع	**55**	**%100**

يلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العيّنة يجدون إشكالًا في التعامل باللغات الثلاث: اللغة العربية الفصيحة والعربية الدارجة، واللغة الفرنسية بنسبة 1.18 ٪ ، 23.63 ٪ ، 74.54 ٪ على التوالي.

إن الأسباب والعوامل التي جعلت أفراد العيّنة يأخذون موقفًا من هذا الاختلاف اللغوي، فالذين أجابوا بأن اللغة العربية الفصيحة تسبّب لهم إشكالًا داخل الإدارة أرجعوا الأسباب إلى مستواهم الضعيف في هذه اللغة، ومن جهة أخرى فأفراد العيّنة الذين تسبّب لهم الدارجة مشكلًا ترى أنها ليست اللغة المشتركة بين الجزائريين؛ لأنّ هذه اللغة تختلف من منطقة لأخرى، ومنهم من يرى أن هذه اللغة غير مناسبة للعمل الإداري، أما أفراد العيّنة الذين يجدون مشكلًا في التعامل باللغة الفرنسية في الإدارة يعلّلون موقفهم بأن مستواهم ضعيف في هذه اللغة في حين يرى بعضهم على أنّها ليست اللغة المشتركة بين الإداريين.

س07: يبيّن لغة الإدارة المفضّلة (المكتوب في الوثائق):

اللغات	التكرار	النسبة المؤوية
اللغة العربية الفصيحة	48	%87.27
اللغة العربية الدارجة	02	%3.63

اللغة الفرنسية	03	%5.45
اللغة الأمازيغيات	00	%00
اللغة العربية الفصيحة/ الفرنسية	02	%3.36
المجموع	**55**	**%100**

يلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العيّنة يفضلون العربية الفصحى كلغة للإدارة والذين قدرت نسبتهم بـ 78.27 ٪ ونسبة 5.45 ٪ تفضل اللغة الفرنسية، في حين ترى نسبة 3.36 ٪ فقط تفضل استعمال اللغتين العربية والفرنسية، في عملية تحرير الوثائق الإدارية، فأفراد العيّنة يختلفون في سبب تفضيلهم للغة على أخرى، إذ أن الفئة التي تفضّل استعمال اللغة العربية الفصيحة ترى السبب في أن مصطلحات الإدارة أكثر دقّة بهذه اللغة، وأنّهم تكوّنوا ودرسوا بها، وكذلك لسهولتها وسرعة فهمها، أما أفراد العيّنة الذين اختاروا اللغة الفرنسية فهم يرون أنّها لغة سهلة ويمكن فهمها بسرعة وأيضا لأنّهم تكوّنوا بها.

س8: هل تحتاجون لدروس خاصة بالعربية في الإدارة(رسكلة):

الإجابة	التكرار	النسبة المؤوية
نعم	00	%00
لا	52	%94.54
أحيانا	03	%5.45
المجموع	**55**	**%100**

يلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العيّنة لا يحتاجون لدروس خاصة بالعربية في الإدارة، والذين قدرت نسبتهم بـ94 ٪، ونسبة 5 ٪ ترى أنه أحيانًا يحتاجون لدروس خاصة بالعربية.

نتائج الدراسة الميدانية:

نخلص في الأخير من خلال تحليل الاستبيان إلى مجموعة من النتائج:

- وجود ظاهرة التعدّد اللغوي في إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة إذ تظهر مجموعة من اللغات على المستوى الرسمي وغير الرسمي، اللغة العربية الفصيحة، الدارجة، الأمازيغيات والفرنسية وعلى مستوى الاستعمال الشفوي والكتابي، فلقد صارت العديد من المفردات الفرنسية أو العامية مستأنسة وطبيعية لدى الموظفين أو بتعبير المجمع العلمي الفرنسي(كم في أرضنا من جنود غرباء) (شراح، 2008، ص129).

- اختلاف لغة التكوين بين الإداريين، فبعضهم درس باللغة العربية والبعض الآخر درس باللغة الفرنسية.

إن هناك خطابات متعددة في نسق إداري وبشري واحد، فعلى مستوى التنظيم غير الرسمي نجد مزيجا من الدارجة والفرنسية في عمليات الاتصال بينما يغيب استعمال العربية الفصحى في الخطابات المباشرة رغم أنّها على مستوى التنظيم الرسمي هي اللغة المهيمنة بنسبة كبيرة في التواصل بين المجموعات والأفراد.

- وجدنا التحرير الإداري (la rédaction administrative) يصدر بالفرنسية ثم ينقل بالعربية بينما التحاور الإداري يتم بالفرنسية أو العامية أو بلهجة محلية كالقبائلية أو الشاوية أو المزابية أو الصحراوية بحكم تعدد النمط اللغوي السائد داخل المكاتب في العمل وارتباك في التعبير في غياب اللغة القادرة على تحقيق الانسجام الاجتماعي بين الجزائريين،ففي «عرف اللغويين هناك شكلان لتمظهر اللغات تتمثلان في (مواثيق اللغة) أو ما نطلق عليه غالبًا (التهيئة اللغوية Aménagement linguistique) والتي تفرضها السلطة الحاكمة التي تميل في الجزائر لتعميم استعمال اللغة العربية، كما أن هناك واقعًا اجتماعيًا ومجتمعًا يتفاعل مع اللغات بمحض إرادته، وأحيانًا بشكل فوضوي» (الإبراهيمي، 2009، ص21).

خاتمة

نودّ أن نقول في ختام هذه الدراسة إن البحث في الواقع اللغوي الجزائري من المواضيع الشائكة، خاصة إذا ربطنا اللغة بالإدارة لارتباط هذه الأخيرة بالواقع السياسي للبلاد، وعلى العموم تمكّنا من خلال هذه الدراسة البحث في واقع التعدّد اللغوي في الإدارة الجزائرية بصفة عامة، وبالخصوص في إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة -كعيّنة- من استخلاص مجموعة من النتائج نذكرها كالآتي:

1- يعد التعدّد اللغوي ظاهرة عامة، وهو يعني استعمال الفرد أو المجتمع لأكثر من لغة، في حين تعني الثنائية اللغوية استعمال الفرد أو المجتمع لمستويين من نفس اللغة.

2- تعد الجزائر من الدول التي تشهد ظاهرة التعدّد اللغوي تتقاسم فيها اللغات الثلاث: اللغة العربية واللغات الأمازيغية، واللغة الفرنسية الأدوار والوظائف.

3- للغة دور أساسي في العملية المؤسساتية، إذ لا يمكن لأي عملية تواصلية أن تتم داخل المؤسسة دون اللغة، والعمل داخل المؤسسة متوقّف على مدى نجاح هذه العمليات التواصلية.

4- اختلاف لغة الدراسة بين العمال، فالبعض درس باللغة الفرنسية، والبعض الآخر التحق بالتعليم المعرّب.

5- نلاحظ غياب رؤية منهجية لموضوع تعميم استعمال العربية، والاقتصار على الترجمة الحرفية للوثائق ونقل المصطلحات دون روح حقيقية لدى الموظفين، حيث يكتفون باستقبال المعطيات روتينيًا دون البادرة الجماعية.

6- عدم وجود سياسة لغوية واضحة، يتحدّد من خلالها وضع اللغة أو اللغات في الإدارة بالخصوص.

7- نسجل قلّة الإسهامات العلمية من حيث رسكلة الموظفين في مجال اللغة وتوسيع مداركهم اللغوية السليمة.

8- عدم وجود تخطيط مستقبلي لتفعيل اللغة العربية في مصالح الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة وكل ولايات الجنوب مادامت الأرضية موجودة، من قبول وترحيب لافت للنظر من طرف الموظفين في استعمال العربية الفصيحة في الإدارة، لكن يبدو الوضع في إطار النوايا وليس الآليات خاصة إذا كان الأمر يستدعي وقوف الدولة وليس الموظفين لوحدهم.

9- يبدو من حيث الكم أن المستقبل اللغوي للإدارة الجزائرية سيكون لصالح اللغة العربية، لكن من حيث الكيف يتّضح أن الأمر صعب المنال ويحتاج لوقت أطول ليتحقّق في الواقع المؤسّساتي العام.

10- مواصلة الجهود الرامية إلى تعريب الإدارة الجزائرية، مع ضرورة تشجيع حركة الترجمة نحو اللغة العربية.

11- مستقبل اللغة العربية في ولاية ورقلة جيّد، هذا ما لمسناه من طرف الموظفين وحتى المواطنين، مع العلم أن أغلب اللافتات الموجودة بصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة مكتوبة باللغة العربية وقليل ما نجدها مقترنة باللغة الفرنسية.

قائمة المصادر والمراجع

باللغة العربيّة:

- طالب الإبراهيمي، خ. (2009). الدولة فشلت في تطبيق قوانينها اللغوية. جريدة الخبر. (5511)،
- ابن جني، أ. ا. ع. (2000). الخصائص. مصر: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- أحمد، م. (2004). إدارة الموارد البشرية. القاهرة، مصر: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- بدير، ج. ي. (2012). اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات. عمان، الأردن.: كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- بلعيد، ص. (2003). اللغة العربية العلمية. الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع.
- بلعيد، ر. (2002). ضابط التحقوا بجيش التحرير. جريدة السفير. (107)،
- بن يشو، ج. (2014). التعدد اللساني واللغة الجامعة. قُدِّم في التعدد اللغوي في الجزائر: مظاهره وانعكاساته, المجلس الأعلى للغة العربية.
- بوحنيك، ز. (2015). المسألة اللغوية في الإدارة العامة الجزائرية وإترها على التنمية الإدارية –دراسة ميدانية بالإدارة المح. جامعة يسكرة، الجزائر: رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية.
- البورينـي، غ. م. خ. (2014). إدارة مراكز مصادر التعلم. إربد، الأردن: دار الكتاب الثقافي للنشر والتوزيع.
- حجازي، م. ف. (2007). مدخل إلى علم اللغة المجالات والاتجاهات. مصر: دار قباء الحديثة للطباعة والنشر والتوزيع.
- حجي، أ. إ. (2000). الإدارة التعليمية والمدرسية. القاهرة، مصر.: دار الفكر العربي.
- خمار، م. ب. (2000). حوار مع الذات مقالات. دمشق، سوريا: منشورات اتحاد الكتاب العرب.
- الخولي، م. ع. (2002). الحياة مع لغتين: الثنائية اللغوية. الأردن: دار الفلاح للنشر و التوزيع.

- الراجحي، ع. (1996). علم اللغة التطبيقي وتعليم العربية. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- سعدي، ع. (1982). التعريب في الجزائر. الجزائر: شركة دار الأمة للطباعة والترجمة والنشر والتوزيع.
- سعدي، ع. (2000). اللوبي الفرنكوفوني يشن حملة على اللغة العربية وعلى ابن باديس. الشروق اليومي. (2414)،
- سلامة، ع. ا. (1981). التعريب في الجزائر من خلال الوثائق الرسمية. الجزائر: الشركة الوطنية للنشر والتوزيع.
- سيد مصطفى، أ. (2008). إدارة الموارد البشرية. القاهرة، مصر: المكتبة الجامعية.
- شراح، ي. أ. (2008). كيف تعتز بلغة الضاد هويتنا. مركز تعريب العلوم الطبية. (23)،
- الشرفي، م. (2002). أضواء على تجربة الشعرية والمسرحية. اليمن: مؤسسة العفيف الثقافية.
- شيحا، إ. ع. ا. (2004). أصول الإدارة العامة. مصر: توزيع المعارف بالإسكندرية.
- عبادي، س. ح.، & كريم، ز. ح. ا. (1997). معجم اللسانيات الحديثة. بيروت-لبنان.: مكتبة لبنان ناشرون.
- عبد التواب، ر. (1997). المدخل إلى علم اللغة ومناهج البحث اللغوي. مصر.: مكتبة الخانجي.
- عبد الناصر، ب. (2016). واقع استخدام اللّغة العربية في الإدارة الجزائرية). اللّغة العربية، 18(1)، 46-33. استرجع في من https://www.asjp.cerist.dz/en/article/11332
- عبد المعطي، ع. ا.، & عادل مختار، ا. (1985). علم الاجتماع والتنمية. الإسكندرية، مصر.: دار المعرفة الجامعية.
- عبود، ص. (1982). اقتصاد المؤسسة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- عريبات، ي. أ. (2008). المفاهيم الإدارية الحديثة. عمان، الأردن.: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- عدون، ن. د. (2011). الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية. الجزائر.: دار

- المحمدية العامة.
- عقيلي، ع. و. (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي. الأردن، عمان.: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عكنوش، ن. ا. (2010). علاقة التعريب بالتنمية الإدارية في الجزائر بعد الاستقلال. جامعة باتنة. الجزائر: رسالة دكتوراه في العلوم السياسية فرع التنظيمات السياسية والإدارية،.
- عواريب، ح. (2006). الازدواجية اللغوية في المؤسسة الجزائرية إدارة جامعة ورقلة أنموذجا". ورقلة، الجزائر: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب واللغات، قسم اللغة والأدب العربي، جامعة.
- فرج، ش. (2009). الاتصالات الإدارية. عمان، الأردن.: دار أسامة.
- الفلاي، إ. ص. (1996). ازدواجية اللغة النظرية والتطبيق. الرياض، السعودية.: مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.
- القاسمي، ع. (2008). وظيفة اللغة الاجتماعية. الرباط، المغرب.: معهد الدراسات وأبحاث التعريب.
- القاسمي، ع. (2008). العربية الفصحى وعامياتها في السياسة اللغوية. قُدَّم في الندوة الدولية الفصحى وعاميانها: لغة التخاطب بين التقريب والتهذيب، المجلس الأعلى للغة العربية بالتعاون مع وزارة الثقافة الجزائرية الجزائر.
- قوي، ب.، & غزيز، م. ا. (2012). التسيير الذاتي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالجزائر- الإطار التنظيمي ومعيقاته. دفاتر السياسة والقانون، 4(7)، 134-148. استرجع في من https://www.asjp.cerist.dz/en/article/51430
- كولماس، ف. (2000). اللغة والاقتصاد. الكويت: عالم المعرفة.
- لويس، ج. ك. (2006). علم الاجتماع اللغوي. الجزائر.: دار القصبة.
- مادن، س. (1996). بين الفصحى والعامية: دراسة مقارنة لتراكيب اللغة. جامعة الجزائر،: رسالة ماجستير غير منشورة.
- مادن، س. (2001). الفصحى والعامية وعلاقاتها في استعمالات الناطقين الجزائريين. الجزائر: كنوز الحكمة،.
- المبارك، م. (1970). فقه اللغة وخصائص العربية. بيروت، لبنان: دار الفكر.

- المسدي، ع. ا. (1984). اللسانيات من خلال النصوص. تونس: الدار التونسية للنشر.
- معتوق، أ. م. (1966). الحصيلة اللغوية، أهميتها، مصادرها، ووسائل تنميتها. الكويت.: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- ميجل، م. (1994). التعليم وثنائية اللغة. السعودية.: عمادة شؤون الجامعات جامعة الملك سعود.
- النجار، ف. (2005). تكنولوجيا الإدارة المعاصرة في ظل العولمة. الإسكندرية، مصر.: الدار الجامعية.
- همام، ط. (2984). سين وجيم عن مناهج البحث العلمي. عمان، الأردن.: مؤسسة الرسالة.
- يحياتن، م. (2006). التعددية اللسانية من خلال الأبحاث اللسانية الاجتماعية الحديثة. AL-Lisaniyyat, 11(11), 69-78. استرجع في من https://www.asjp.cerist.dz/en/article/32194
- يعقوب، إ. ب. (1982). فقه اللغة العربية وخصائصها. بيروت، لبنان.: دار العلم للملايين.

باللغة الأجنبية:

- Beaudichon, J. (1999). *la communication processus, forms et application*. France: Armand Colin.
- Challe, O. (2002). *Enseigner le français de spécialité Economique*. paris, France: Broché.
- Dubois, J. (1973). *Dictionnaire de linguistique*. Paris, France: Larousse.
- Fraenkel, B. (2001). *Langage et travail (communication) cognition action*. paris, France: CNRS édition.
- Marais, W. (1930). *La diglossie arabe." L'Enseignement public*. Revue pédagogique, 2(1041).

- Mounin, G. (2007). dictionnaire de linguistique. paris, France.: P.U.C.Paris.
- Lacoste, M. (2001). "peut – on travailler sans communiquer ?" in BORZIEX A, Fraenkel B. (dir), Langage et travail. Com. , paris, France.: CNRS édition.
- Titone, R. (1972). bilinguisme précose. bruxelles, Belgique: Dessart.