

جامعة قاصدي مرباح ورقلة:

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع الاتصال

من إعداد الطالبة:

بالمسعود مريم

بعنوان:

المعوقات اللغوية و علاقتها بالتفاعل الاجتماعي بين العمال

داخل المؤسسة الإستشفائية

دراسة ميدانية على عينة من عمال مستشفى طب العيون بورقلة

نوقشت علنا بتاريخ: 2016/05/29

اللجنة المناقشة:

رئيسا	(جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -)	د / رباب رابح
مشرفا ومقررا	(جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -)	أ/م/
مناقشا	(جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -)	أ/ برقية سهيلة

الموسم الجامعي: 2016/2015

مهرس	
--	
--	الاهداء
--	الفهرس
--	فهرس الجداول
--	فهرس الملاحق
:	
2-1	1- الإشكالية
3	2- أسباب اختيار الموضوع
3	3- اهداف الدراسة
4	4- أهمية الدراسة
10-4	5- تحديد المفاهيم
10	6-
15-12	7- المدخل النظري السوسولوجي
: الإطار المنهجي للدراسة	
17	1- المنهج المستخدم
17	2-
18	1-2-
19-18	2-3-
23-19	3-
23	3-1- مع البيانات
24	3-2-
26-25	3-3- الاستبيان
الفصل الثالث : الاطار الميداني للدراسة	
28	1- عرض البيانات الميدانية
50-28	2-1- عرض و تحليل البيانات المتعلقة الفرضية الفرعية الأولى
69-50	2-3 عرض و تحليل البيانات المتعلقة الفرضية الفرعية الثانية
69	2- عرض نتائج الدراسة الميدانية

69	النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيسي	1-2
70	بالفرضية الفرعية الأولى	3-2
71-70	الفرضية الفرعية الثانية	4-2
71		2- النتيجة العامة
72		توصيات
-		
-		
-		

مهرس الج

24	جدول رقم (1) يمثل مجتمع الدراسة	01
25	جدول رقم (2) يوضح كيفية اختيار العينة حسب متغير الجنسية	02
26	جدول رقم (3) يوضح إختيار العينة من فئة العمال الجزائريين حسب المناصب الوظيفية	03
27	جدول رقم (3) يوضح إختيار العينة من فئة العمال الكوبيين حسب المناصب الوظيفية	04
30	جدول رقم (5) : يوضح عينة الدراسة حسب متغير الجنس .	05
31	جدول رقم (6) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنسية	06
32	جدول رقم (7) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	07
33	جدول رقم (8) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير اللغة.	08
34	جدول رقم (9) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	09
35	جدول رقم (10) : يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول مواجهة صعوبة تواصلهم مع الأطباء الكوبيين.	10
36	جدول رقم (11) : يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء حول مواجهة صعوبة تواصلهم مع العمال الجزائريين .	11
37	جدول رقم (12) : يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الجزائريين حسب طريقة تواصلهم بالأطباء الكوبيين.	12
38	جدول رقم (13) يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكوبيين حسب طريقة تواصلهم مع العمال الجزائريين.	13
39	جدول رقم (14) يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إمكانية التحوار مع الأطباء الكوبيين في مواضيع خارج العمل .	14
40	جدول رقم (15) : يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكوبيين حول إمكانية تحاورهم مع العمال الجزائريين في مواضيع خارج العمل.	15
41	جدول رقم (16) : يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين	16

	حول إقامتهم لعلاقات اجتماعية مع الأطباء الكويتيين.	
42	جدول رقم (17): يوضح توزيع العينة من فئة الأطباء الكويتيين حول إقامتهم لعلاقات اجتماعية مع العمال الجزائريين.	17
43	جدول رقم (18): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول امكانية تشكيل صداقات مع الأطباء الكويتيين	18
44	جدول رقم (19): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكويتيين حول إمكانية تشكيل صداقات مع العمال الجزائريين.	19
45	جدول رقم (20): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إمكانية تبادل الزيارات مع الأطباء الكويتيين.	20
46	جدول رقم (21): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكويتيين حول إمكانية تبادل الزيارات مع العمال الجزائريين.	21
47	جدول رقم (22): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول العادات و التقاليد الممارسة من طرف الأطباء الكويتيين.	22
48	جدول رقم (23): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكويتيين حول العادات و التقاليد الممارسة من طرف العمال الجزائريين	23
49	جدول رقم (24): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول مواجهة الصعوبة في تلقي المهام من الأطباء الكويتيين.	24
50	جدول رقم (25): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكويتيين حول مواجهة الصعوبة في تلقي المهام من العمال الجزائريين.	25
51	جدول رقم (26): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول مواجهة صعوبة تواصلهم مع بقية العمال الكويتيين.	26
53	جدول رقم (27): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول مواجهة صعوبة تواصلهم مع بقية العمال الكويتيين.	27
54	جدول رقم (28): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حسب طريقة تواصلهم مع بقية العمال الكويتيين.	28
55	جدول رقم (29): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكويتيين حسب طريقة تواصلهم مع العمال الجزائريين.	29
56	جدول رقم (30): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكويتيين حول أفضلية طلب المساعدة .	30

57	جدول رقم (31): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إمكانية التماور مع بقية العمال الكوبيين في مواضيع خارج العمل	31
58	جدول رقم (32): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول إمكانية التماور مع العمال الجزائريين في مواضيع خارج العمل .	32
59	جدول رقم (33): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إقامتهم لعلاقات اجتماعية مع بقية العمال الكوبيين.	33
60	جدول رقم (34): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول إقامتهم لعلاقات اجتماعية مع العمال الجزائريين	34
61	جدول رقم (35): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إمكانية تشكيل صداقات مع بقية العمال الكوبيين.	35
62	جدول رقم (36): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول إمكانية تشكيل صداقات مع العمال الجزائريين.	36
63	جدول رقم (37): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إمكانية تبادل الزيارات مع بقية العمال الكوبيين	37
65	جدول رقم (38): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول إمكانية تبادل الزيارات مع العمال الجزائريين.	38
66	جدول رقم (39): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول العادات و التقاليد الممارسة من طرف بقية العمال الكوبيين	39
67	جدول رقم (40): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول العادات و التقاليد الممارسة من طرف العمال الجزائريين	40
68	جدول رقم (41): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول مواجهة الصعوبة في تلقي المهام من العمال الكوبيين.	41
69	جدول رقم (42): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول مواجهة الصعوبة في تلقي المهام من العمال الجزائريين.	42
70	جدول رقم (43): يوضح طبيعة العلاقة بين العمال الجزائريين العمال الكوبيين.	43
71	جدول رقم (44): يوضح أهم الإقتراحات التي قدمها أفراد العينة من العمال الجزائريين و العمال الكوبيين.	44

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
1	استمارة باللغة العربية
2	استمارة باللغة الاسبانية
3	استمارة باللغة الفرنسية
4	الهيكل التنظيمي للمستشفى

مقدمة

مقدمة

تعرف اللغة على أنها أداة للتواصل بين أفراد اتفقوا على أن يكون للحروف و الإشارات و الرموز التي تمثل لهم معاني و دلالات مفهومة و متداولة بينهم. وتعد أهم الظواهر الاجتماعية التي ظهرت مع ظهور الإنسان و هي وسيلة التواصل الأكثر انتشارا بين الناس إذ من خلالها يتفاعل الأراد في المجتمع ومؤسساته بكل أشكالها ، لأن الإنسان يعيش في عايات تتصف بالنمو و التطور و يربط تلك الجماعات شبكة دقيقة مترابطة تأخذ صورتها في شكل أفعال و أقوال و تؤثر في الجماعة و تتأ بها إلا انه في حال اختلاف اللغة يمكن أن يسبب ذلك عائقا بين الأفراد ، مما يؤثر على عملية التفاعل بينهم ، و بالتالي تعد من معيقات الإتصال و التي تعني جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها أو تشوه معانيها أو تؤثر في كميتها, أي كل عائق يقلل من فاعلية الإتصالات أي لا يجعلها تحقق الغرض المطلوب, و العائق اللغوي يعد من معيقات الإتصال التي تعيق العملية الإتصالية و تؤثر على عملية التفاعل مثلما هو الحال في المؤسسة الإستشفائية لطب العيون بورقلة والتي يعمل بها الجزائريون والكوييون وتواجههم في العمل يحتم عليهم التواصل رغم اختلاف اللغة وهذا ما دفعنا لدراسة موضوع المعوقات اللغوية وتأثيرها على التفاعل الاجتماعي بين العمال وقد عالجنا الموضوع في ثلاث فصول كانت كالتالي :

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة وتناولنا فيه جملة من العوامل حيث تضمن تحديد الإشكالية وتوضيح الأشكال الرئيسي و الأسئلة الفرعية ، كما تم تحديد دوافع الدراسة و الأسباب اختيار الموضوع وأهدافه و تحديد المفاهيم المهمة في الموضوع بالإضافة إلى الدراسات السابقة وتم تبني ثلاث دراسة سابقة و اقرب المقاربات النظرية للموضوع و هي التفاعلية الرمزية مع هيربرت ميد ، بلومر، جوفمان

الفصل الثاني : تم عرض الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة التي تتضمن المنهج المستخدم و أدوات جمع البيانات ومجالات الدراسة الزمنية والمكانية والتعريف بالعينة وخصائصها .

وفي الفصل الثالث تم عرض البيانات و مناقشتها وتحليل وتفسير النتائج وأخذنا في هذا الفصل كلا من النتائج المتوصل إليها في الميدان بعد تطبيق أداة جمع البيانات ، في ضوء الدراسات السابقة والتراث المعرفي المتوفر حول الظاهرة المدروسة في الأخير خلاصة عامة وصياغة جملة من التوصيات والاقتراحات.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تعد اللغة من أهم الظواهر الاجتماعية التي ظهرت مع ظهور الإنسان حيث بدا ظهورها على شكل رموز وإشارات اتفق عليها من طرف الجماعة لتكون معبرة عن حاجة ما ، مثل الدخان و النقش على الجدران والأصوات.... الخ إلى أن أصبحت في وقتنا الحاضر أداة اتصالية مهمة بين الأفراد والجماعات حيث اتفقت كل جماعة على اتخاذ لغة معينة لتمثل لغتهم الرسمية . كما تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال التي ظهرت وتطورت مع تنامي حاجات الإنسان للتعبير عنها ، فهي بمثابة الوسيط لتبادل الأفكار و المشاعر بغية التواصل بين الناس، ولهذا فإن اللغة توجد حيث توجد الجماعة وحيث تكون اللغة تكون المشاركة في الأفكار والمواقف بين الجماعات، حيث يقول رومان جاكوبسون أن : "اللغة هي التنظيم الأساسي لإقامة الاتصال وعندما نتحدث عن اللغة كأداة اتصال يجب أن نتذكر أن علينا أن نضيف إلى مهمتها الأولى -التي هي الاتصال بين الأفراد متخطية المسافات - مهمة لا تقل أهمية عن الأولى يمكن تسميتها الاتصال الداخلي".¹ فاللغة تنظيم من الإشارات المستخدمة في سبيل تأمين الاتصال، أي أن كل اتصال بواسطة إشارات معينة هو لغة، و إذا كان الاتصال، في مبادئه الكبرى، عبارة عن مجموعة من العلامات اللفظية وغير اللفظية، فإننا يمكن أن نخلص إلى أن اللغة جزء لا يتجزأ من العملية الاتصالية، باعتبار الاتصال يكمن في نقل فكرة معينة أو معنى محدد في ذهن شخص ما إلى شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص، و بالتالي فهو عملية تفاعلية وعن طريق عملية الاتصال يحدث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، حيث يعد عملية مستمرة قائمة على علاقات متبادلة بين مجموعة من البشر يشتركون في الحاجات والرغبات والأهداف بصورة ما، باستعمال الإشارات و الرموز و الإيماءات أو الحركات، ويتم خلالها تبادل التواصل بينهم عبر وسيط كاللغة فالتفاعل الاجتماعي عملية مهمة في المجتمع عامة و في مؤسساته المختلفة خاصة، حيث تتم بين العمال داخل إطار العمل و خارجه و لحدوث عملية التفاعل الاجتماعي شروط عديدة و لعل أهمها أن يكون الأفراد يتكلمون لغة مفهومة من طرف كل أفراد الجماعة فإذا كانت اللغة غير مفهومة بالنسبة لهم فهي تعد معوق للعملية الاتصالية ، وكثيرا ما نجد اختلاف اللغة في المؤسسات ذات شراكة بين بلدين مختلفين و يتكلمون لغتين مختلفتين و في حال عدم فهم اللغة فإن ذلك يغير دور اللغة من كونها أداة اتصال بين الأفراد إلى معيق للعملية الاتصالية التفاعلية

¹ محمد ناصر، لغة الحديث و الاتصال، 2011/12/27، <http://kenanaonline.com/users/MOMNASSER/posts/363994>. 22:25:11 .2019/ 04/12

و انطلاقا من أهمية اللغة في عملية التفاعل الاجتماعي واختلافها من مجتمع الى آخر و بالتالي هذا الاختلاف يشكل معيقا لغويا و الذي يقصد به الصعوبات والمشكلات التي تحول دون فهم العمال لبعضهم البعض أثناء تواصلهم وتعيق سير العملية الاتصالية بينهم ، كما هو الحال في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة ، هي من المؤسسات التي يعمل بها عمال كوبيون وجزائريون و بالتالي و جود لغتين مختلفتين لهذا سنجاولن خلال دراستنا الراهنة محاولة معرفة ما إذا كان للاختلاف اللغة تأثير على حدوث عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال الجزائريين و العمال الكوبيين .

ومن هذا المنطلق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل اختلاف اللغة يعتبر عائقا اتصاليا ينعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال داخل المؤسسة الإستشفائية؟

و تفرع عن هذا التساؤل تساؤلين فرعيين جاءت صياغتهما كالتالي:

1- هل اختلاف اللغة يعتبر عائقا اتصاليا ينعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين الأطباء الكوبيين و العمال الجزائريين؟

2- هل اختلاف اللغة يعتبر عائقا اتصاليا ينعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين بقية العمال الكوبيين و العمال الجزائريين؟

و للإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات التالية و التي تعتبر إجابات مؤقتة للتساؤلات السابقة :

الفرضية الرئيسية:

يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل بين العمال الكوبيين و العمال الجزائريين داخل المؤسسة الإستشفائية

الفرضيات الفرعية:

1- يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي بين الأطباء الكوبيين و العمال الجزائريين داخل

المستشفى .

2- يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي بين بقية العمال الجزائريين داخل المستشفى .

1. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار أي موضوع لا يتم اعتباطيا أو صدفة بل هناك العديد من الأسباب الموضوعية و الذاتية التي تدفع الباحث نحو وجهة معينة دون سواها، أما عن الأسباب التي دعتنا إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره هي:

الأسباب الذاتية:

- 1- إشباع رغبة خاصة في أن أوسع فكري و معرفتي عن ميدان الدراسة كونه كان محل فضول كبير بالنسبة لي.
- 2- صعوبة تواصلتي مع ممرضة كوبية عند زيارتي الأولى للمستشفى من أجل الفحص ولد عندي دافع لدراسة هذا الموضوع.
- 3- اهتماماتي الشخصية بموضوع الاتصال و العوامل المعيقة لسير العملية الاتصالية بنجاح.

الأسباب الموضوعية:

- 1- محاولة معرفة هل هناك علاقة بين اختلاف اللغة و عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال داخل المستشفى نظرا للاختلاف الذي يتميز به بوجود لغتين مختلفتين.
- 2- معرفة العوامل المؤثرة على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال.
- 3- نقص الدراسات و الأبحاث حول المعوقات اللغوية فمعظمها اقتصر على دراسة المعوقات الاتصالية من الجانب الإداري و البشري و التكنولوجي فقط.

أهداف الدراسة:

- إن عملية اختيار موضوع بحث علمي تتضمن بالضرورة تحديد أهدافه فالباحث عند اختياره للموضوع يضع في اعتباره الأهداف التي يرمي إليها بحثه، و من الأهداف التي نسعى إليها من خلال هذا البحث مايلي:
- معرفة العلاقة القائمة بين المعوقات اللغوية و عملية التفاعل الاجتماعي .
 - التعرف على مدى أهمية الاتصال الفعال بالنسبة للمؤسسة الإستشفائية.

- أهمية الدراسة:

إن أهمية أي دراسة تتوقف على أهمية الظاهرة التي يتم دراستها, و على قيمتها العلمية و ما يمكن أن تحققه من نتائج

يمكن الاستفادة منها, و ما قد ينتج عنها من حقائق يمكن الاستدلال بها , و عليه فإن أهمية دراستنا تكمن في:

- تبيان مدى خطورة اختلاف اللغة و عدم فهمها و تأثيرها على العملية الاتصالية.

- أهمية اللغة بالنسبة للاتصال.

- إبراز مدى أهمية اللغة بالنسبة لعملية التفاعل الاجتماعي بين العمال داخل المستشفى.

- تحديد مفاهيم الدراسة:

تعتبر المفاهيم لغة أساسية في كافة النظريات و البحوث العلمية, كما أن التحديد العلمي لها يعد خطوة لا غنى عنها في

سبيل تمهيد الطريق أمام الباحث لتوضيح و بشكل منسق الظاهرة المدروسة.

المعوقات:

التعريف اللغوي: العائق في اللغة يمكن تحديده في اسم فاعل جمعه عوائق, و هو المانع عن الشيء نقول عاقني عن

الوجه الذي أردت, و عاقه عن الشيء أي منعه و شغله عنه فهو عائق, و المصدر عوق, و العوق و التعويق بمعنى

التثبيط و الحبس و الصرف.¹

و نستنتج مما سبق أن العائق لغة هو المانع عن الشيء و المثبط و الحابس له و الصارف عنه.

اصطلاحا:

إنالاستخدام الراهن لمفهوم " المعوق " أصبح يتضمن ما هو أكثر من التثبيط حيث شمل أيضا الحيلولة دون تحقيق الهدف

و المنع عن ذلك و عرقلة كل ما من شأنه أن يقف في وجه إنجاز الأمر أو إحراز النجاح.... إن المعوقات تؤثر سلبا أي

الإعاقة عن القيام بالعمل²

¹- ابن المنظور , لسان العرب, مجلد 10, ط1 , دار الكتب العالمية , لبنان, 2003 , ص 335-336

²-محمد منير حجاب, المعجم الإعلامي, دار الفجر, القاهرة, 2004, ص 512

و قد عرف علماء النفس المعوقات على النحو التالي: العجز أو القصور للدلالة على الضرر النفسي و الاجتماعي " ¹.
من خلال هذا التعريف نلاحظ أن المعوقات تتعلق بالفرد فقط حيث تؤثر في فكره و عقله و أفعاله.

اللغة:

التعريف اللغوي:

لغا، اللغو، اللغا، و اللغو ما لا يعتمد به من الكلام غيره و لا يحصل منه على فائدة و لا نفع. و إن كلمة لغة هو " اللغو" و هو ما كان من الكلام غير المعقود عليه. ²

اصطلاحاً:

عرفها السيد عبد الحميد سليمان بأنها "أداة للتواصل بين الأفراد، و هي تتكون من مجموعة من الرموز الاصطلاحية أي مجموعة من الحروف و الإشارات التي تعارف أهلها و اتفقوا على محيطها الصوتي أو دلالتها و معناها، و بهذا يتحقق بما شرط الفهم و الإفهام " ³.

ركز هذا التعريف على اعتبار اللغة أداة للتواصل بين الأفراد اتفقوا على أن يكون للحروف و الإشارات و الرموز التي تمثل لغة بالنسبة لهم معاني و دلالات مفهومة و متداولة بينهم.

كما يعرفها ابن خلدون على أنها: " اللغة في المتعارف هي عبارة المتكلم عن مقصوده، و تلك العبارة فعل لساني ناشئ عن القصد في إفادة الكلام، و هو في كل أمة بحسب اصطلاحاتهم " ⁴

¹ - شامخ عزيزة، معوقات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير (منشورة)، كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا، تخصص تنمية و تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوريقسنطينة، 2008/ 2009، ص 30

² - سيد محمود الصواب، النمو الإنساني أسسه و تطبيقاته، ط 1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1998، ص 234

³ - السيد عبد الحميد سليمان، سيكولوجية اللغة و الطفل، 1، القاهرة، 2003، ص 30

⁴ محمد القاسمي، اللغة العربية معجزة الخالدة، <http://www.attarikh-alarabi.ma/Html/Adad43partie10.htm>

ركز تعريف ابن خلدون على أن اللغة تعبر عن شئ يقصده الفرد عن طريق اللسان كما ذكر أن اللغة تختلف من مجتمع. و عرفها دي سوسير فرديناند على أنها: " نظام متناسق من العلامات المتميزة فيما بينها و هي موجودة في أذهان أبناء الجماعة جميعهم, و يكتسبها الفرد اعتباطا, و تتجلى من خلال النشاط الفعلي للفرد المتكلم ".¹

أشار هذا التعريف على أن اللغة عبارة عن نظام متناسق من العلامات يكتسبها الفرد فترسخ في ذهنه لتظهر في نشاطه الفعلي أثناء الكلام.

التعريف الإجرائي:

اللغة عبارة عن مجموعة من الرموز و الحروف و الإشارات و الإيماءات اكتسبها الفرد و حدد لها معاني و دلالات تفوق عليها مع أفراد مجتمعه لتصبح أداة للتواصل فيما بينهم ليعبروا من خلالها عن مشاعرهم و أفكارهم و آرائهم.

المعوقات اللغوية:

عرفت على أنها: "كل قصور عن الفهم أو التعبير اللغوي".²

التعريف الإجرائي: هي تلك الصعوبات التي تحول دون فهم اللغة أو التعبير عنها بسبب إختلاف اللغة بين الطرفين المتصلين.

التفاعل:

التعريف اللغوي: مصدرها تفاعل مثل ذلك سرعان ما تفاعلت الأحداث أي أثر بعضها في بعض, و جمع الكلمة تفاعلات.³

¹ - عدنان يوسف العتوم و آخرون, _____, 1, الكتاب الحديث, 2011, 122

² - مشيل تكله جرجس و رمزي كامل حنا الله, معجم المصطلحات التربوية, 1, بيروت, 1998, 226

³ - سهيل حسيب سماحة, _____, 1, مكتبة سمير, 1984, 341.

اصطلاحا:

يشير المصطلح بمعناه العام إلى دور متبادل له طابع دينامي, و إلى علاقة بين متغيرين أو أكثر مع ملاحظة أن هذه العلاقة تنطوي على تأثير متبادل بين الأطراف أو متغيرات, بمعنى أن قيمة كل متغير تؤثر على قيمة سائر المتغيرات الأخرى.¹

التفاعلا اجتماعي:

هو من أهم المفاهيم التي تهتم فروع علم الاجتماع لأمره لذلك نجد له عدة تعريفات من طرف علماء الاجتماع نذكر منها:

عرفه هيربرتميد بأنه : " العملية التي يتم فيها التبادل و التفاوض و حتى الصراع بواسطة الرموز التي تنتج من خلالها الحقيقة.²

أشار ميد في تعريفه هذا إلى إن التفاعل الاجتماعي يتم من خلال تبادل الرموز و التي ينتج على إثرها تكوين حقيقة معينة.

و يعرفه الدكتور سعد جلال بأنه: " علاقة متبادلة بين فردين أو أكثر, يتوقف سلوك أحدهما على سلوك الآخر و هو عملية اتصال تؤدي إلى التأثير في أفعال الغير و وجهات نظرهم, و هو قائم في عالم الإنسان و الحيوان.³

ركز هذا التعريف على أن التفاعل الاجتماعي يعد عملية اتصالية يتم بمقتضاها التأثير في الأفعال و وجهات النظر كما أشار الدكتور جلال على ان التفاعل الاجتماعي لا يستثني الإنسان فقط بل هو قائم بين الحيوانات أيضا.

¹- محمد منير حجاب, مرجع سابق, ص 43

²- عبد الرحمان عزي, الفكر الاجتماعي المعاصر و الظاهرة الإعلامية الاتصالية, ط1, دار الأمة, الجزائر, , 1995, ص31

³- صلاح الدين شروخ, علم الاجتماع التربوي, ط1, دار العلوم للنشر, الجزائر, , 2004, ص71.

أما في علم النفس فقد عرف على النحو التالي: " هو السلوك الذي يؤثر به الفرد في أفعال الآخرين عن طريق المعنى و القيمة و الرموز, حيث أن الفرد يستجيب للمعنى الذي يخلعه على أقوال و أفعال الآخرين.¹

ركز هذا التعريف على أن التفاعل الاجتماعي يتم بواسطة المعنى و القيمة و الرمز التي تؤثر في أفعال الأفراد المتفاعلين.

التعريف الإجرائي:

نقصد بالتفاعل الاجتماعي في دراستنا هذه: هو كل اتصال و تفاعل قائم بين العمال الجزائريين و العمال الكوبيين داخل المستشفى و ما يترتب عنه من تأثير متبادل في السلوك و ما ينتج عن هذا التفاعل من تشكيل علاقات اجتماعية بين العمال .

العمال:

حسب القانون الجزائري فقد عرف العمال الأجراء في المادة 2: هم كل الأشخاص الذين يؤديون عملا يدويا أو فكريا مقابل مرتب, في إطار التنظيم و لحساب شخص آخر طبيعي أو معنوي عمومي أو خاص يدعى المستخدم.²

التعريف الإجرائي:

العامل هو كل فرد يقوم بجهد عضلي أو فكري يتقاضى عليه أجر لحساب هيئة معينة بغض النظر عن صفتها.

المؤسسة:

التعريف اللغوي:

أسس, الأس و الأسس و الأساس: كل شئ مبتدأ و أصل البناء و الأسس أصل كل شئ, و أس الإنسان قلبه لأنه أول متكون في الرحم.³

¹- هنودة علي, التفاعل الاجتماعي و علاقته بالتحصيل الدراسي لدى بعض تلاميذ التعليم, مذكرة ماجستير, كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية, قسم العلوم الاجتماعية, جامعة محمد خيضر بسكرة, 2012-2013,

²- تمثلات الطلبة لواقع التكوين الجامعي المتدرج في الجامعة الجزائرية, رسالة ماجستير, قسم علم الاجتماع, كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية, جامعة مصطفى منتوري قسنطينة, 2009/2008 (18).

³- الطاهر بن خرف الله و آخرون, الوسيط في الدراسات الجامعية, دار هومه للنشر, 2003, 27

اصطلاحا:

يعرفها إبراهيم مذكور بأنها: " المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد و الهيئات, يجتمعون فيما بينهم و ينتظمون بمقتضى قواعد موضوعية و لوائح محددة و شرائح مقننة, لتحقيق أهداف مرسومة و تنفيذ وظائف خاصة.¹

يمكن أن نستنبط من خلال هذا التعريف أن المؤسسة تعتمد دائما على جماعة من الأفراد, وأن تجمع هؤلاء الأفراد ليس عشوائيا بل هو منظم و حسب قواعد معينة, حيث يهدف هذا التجمع إلى تحقيق غايات مسطرة عبر تأدية مهام محددة.

التعريف الإجرائي:

المؤسسة عبارة عن كيان اجتماعي متكامل يتم تشكيله بطريقة مقصودة من أجل تحقيق أهداف مشتركة بين مجموعة من الأفراد

المؤسسة الاستشفائية العمومية:

و المؤسسة الاستشفائية كغيرها من المؤسسات يتفاعل الأفراد داخلها فيما بينهم لكي تضمن تحقيق الأهداف بكفاءة عالية من خلال توزيع الأدوار على العاملين الذين يشاركون في تحقيقها.

و يقصد بالمؤسسة الإستشفائية العمومية " كل هيئة تهدف إلى تقديم رعاية علاجية أو وقائية أو إشفائية للأفراد الذين يقيمون في بيئة جغرافية معينة, أو قطاع مهني, أو خدمات عامة للجميع دون استثناء.²

هذا التعريف على المهام و الأهداف العامة للمؤسسة الاستشفائية من خلال الأنشطة المنوطة بها على البعدين العلاجي و

الوقائي.

¹ - إبراهيم مذكور و آخرون, معجم العلوم الاجتماعية, ط1, الهيئة المصرية العامة للكتاب, مصر, 1975, ص 57.

² - عبد المحي محمود حسن صالح, الصحة العامة بين البعدين الاجتماعي و الثقافي, د ط, دار المعرفة الجامعية, القاهرة, 2003, ص 16

تعريف الهيئة الأمريكية للمستشفيات: مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم, يتمتع بتسهيلات طبية دائمة, و خدمات طبية تشمل خدمات الأطباء و التمريض و ذلك من أجل إعطاء المرضى التشخيص و العلاج اللازمين.¹

ركز هذا التعريف على وظائف المؤسسة الإستشفائية المتمثلة في الخدمات الطبية و التمريض من أجل التشخيص و العلاج .

التعريف الإجرائي:

و نقصد بالمؤسسة الاستشفائية في دراستنا هذه: كل هيئة ذات طابع إداري مختصة بتقديم خدمات طبية في مجال طب العيون من علاج و جراحة و تمريض, تتكون من عدة أقسام كل قسم متخصص بخدمة صحية معينة.

الدراسات السابقة :

يتعين على الباحث الذي يرغب في بدئ مشروع بحثي... ن يقوم بالإطلاع على الدراسات السابقة التي أجريت في نفس المجال و التي تعد أساسا للموضوع للموضوع البحثي المقترح, و بغير ذلك تكون محاولات الباحث ضربا من التخبط الذي يقوده حتما إلى تكرار ما سبق أن توصل إليه آخرون مع احتمال تعرضه لنفس الخطأ الذي تعرضوا له من قبل, دون أن تتاح له فرصة الإضافة . ابتكار أي جديد في هذا المجال.²

و نظرا لعدم توفر دراسات تتشابه مع دراستنا الراهنة حيث اقتصر معظمها في دراسة معوقات الاتصال من الجانب البشري و الإداري و التكنولوجي و هذا في حدود إطلاعنا , فلم تتوفر بين أيدينا أي دراسة اهتمت بالمعوقات اللغوية و اعتبار اختلاف اللغة عائق من معوقات الاتصال لذلك فقد اكتفينا بدراسة واحدة كانت حول المتغير الثاني التفاعل الاجتماعي, حيث كانت هذه الدراسة بعنوان: " الاتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة, دراسة ميدانية بإذاعة سطيف الجهوية " من إعداد الطالب طيبش ميلود تحت إشراف الأستاذ الدكتور براهيم الطاهر, و كانت هذه الدراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علم الاجتماع الاتصال في المنظمات بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة قاصدي مرياح بورقلة و كانت خلال الموسم الجامعي 2010-2011 .

¹ - عبد العزيز مخيمر و محمد الطعمنة, الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات (المفاهيم و التطبيقات), د ط, منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية, القاهرة, 2003, ص 7.

² - (الجزء الأول المنهج العلمي و أساليب كتابة البحوث و الرسائل العلمية , 1 , الأكاديمية, 1995, 4

و قد تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول أهمية الاتصال التنظيمي بالنسبة للمؤسسات بصفة عامة و الإذاعة بصفة خاصة, و محاولة للكشف عن العلاقة بين الاتصال التنظيمي و التفاعل الاجتماعي بإذاعة سطيف الجهوية, وقد صاغ الباحث إشكالية دراسته في التساؤل الرئيسي التالي:

هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي و التفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة (إذاعة سطيف) و انبثق عنه ثلاث أسئلة جزئية كانت كالتالي:

1- ما علاقة الاتصال التنظيمي بتنمية شبكة العلاقات الاجتماعية بين العاملين بالمؤسسة ؟

2- ما علاقة الاتصال التنظيمي بتنمية المهارات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة ؟

3- هل الاتصال التنظيمي علاقة بدنامية جماعة العمل بالمؤسسة ؟

و للإجابة على تساؤلاته قام الباحث بصياغة فرضيات لدراسته كانت على النحو التالي :

الفرضية العامة: هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي و التفاعل الاجتماعي للعاملين في المؤسسة .

الفرضيات الفرعية:

1- يعمل الاتصال بالمؤسسة على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين.

2- الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة .

3- للاتصال التنظيمي علاقة وطيدة بدنامية جماعة العمل بالمؤسسة .

و قد اعتمد الباحث في دراسته على استخدام منهجين هما المنهج الوصفي و منهج دراسة الحالة .

أما بالنسبة للأدوات التي اعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات الميدانية هي : الملاحظة كأداة مساعدة و المقابلة كأداة رئيسية

لجمع المعلومات من عينة البحث, فقد تم دراسة مجتمع البحث بأكمله و هذا لصغر حجمه 43 عامل .

و من جملة النتائج التي توصل إليها الباحث مايلي:

1- الاتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة .

2- الاتصال التنظيمي يعمل على تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة .

3- للاتصال التنظيمي علاقة وطيدة بدنامية جماعة العمل بالمؤسسة .

أوجه الإستفادة:

ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب النظري و المنهجي لدراستنا, حيث قمنا بالاستفادة منها في توظيف المدخل النظري السوسولوجي و صياغة بعض أسئلة الاستبيان.

- المدخل النظري السوسولوجي :

يعرف المدخل للنظري " الطريقة للاقتراب من الظاهرة المعنية بعد اكتشافها وتحليلها وذلك لتفسيرها بالاستناد إلى عامل أو غير ، كان قد تم تحديد دوره في حركة الظاهرة مسبقا بناء على خبرته التي اكتسبها في المجال البحث العلمي"¹ و حتى لا ننطلق من فراغ في دراستنا هذه, فإن من الضروري أن نستند على نظرية من نظريات علم الاجتماع, حيث تعتبر الموجه الأساسي لكل الباحثين في علم الاجتماع, كما أن لها أهمية كبيرة في البحث العلمي, و نظرا لطبيعة دراستنا التي تتربح حول موضوع " المعوقات اللغوية و علاقتها بالتفاعل الاجتماعي بين العمال داخل المؤسسة الإستشفائية " فإنه من الأنسب أن نستند على نظرية التفاعلية الرمزية فهي الأقرب و الأنسب لخدمة الموضوع المدروس.

نشأة التفاعلية الرمزية:

ترجع جذور التفاعلية الرمزية إلى الجذور الفلسفة البراغماتية أو(النفعية) علماء النفس التقليديين حيث كانت اهتماماتهم بدراسة طبيعة التفاعل الاجتماعي و العلاقات الاجتماعية و النفسية التي تحدث بين الأفراد و الجماعات خلال اتصالحهم و علاقاتهم في حياتهم اليومية. كما يدرس هذا الاتجاه الوحدات الصغرى لفهم الوحدات الكبرى فرواده يرون أنه لا يمكن فهم ككل دون فهم أنساقه و أجزائه، حيث يشير مفهوم التفاعلية الرمزية إلى التفاعل الذي ينشأ بين مختلف العقول و اني، و هذه هي سمة المجتمع الانساني و يستند التفاعل على اساس أن الفرد يتفاعل مع الآخرين في جملة من مناشط الحياة آخذاً اعتبار نفسه في هذا التفاعل، بمعنى أن له جملة من الأدوار و التوقعات من الآخرين، و ان للآخرين أدواراً، و لهم توقعات من الفرد.²

¹ - التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي 2002 1 (53).

² - معن خليل عمر- نقد الفكر الاجتماعي المعاصر دراسة تحليلية نقدية, دار الآفاق الجديدة, بيروت, 1982, 209

- و من اهم رواد هذا الاتجاه:

- جورج هربرت ميد (George H_ Mead) (1863-1931)

و هو المؤسس الاول لنظرية التفاعلية الرمزية و من إسهاماته تحليله لعملية الاتصال، و تصنيفها على صنفين: الاتصال الرمزي و الاتصال غير الرمزي، فبالنسبة للاتصال الرمزي يتمثل في الدلالات و الرموز التي يستخدمها الفاعلين حين يتفاعلون مع بعضهم البعض عبر الواقع الاجتماعي و في ضمن تلك المواقع نجد الاتصال غير الرمزي عبر صور كاريكاتورية معبرة و موحية عن حالة الفاعلين.¹

أهم افكاره:

- نظرية تعتمد على كون الذات أو النفس البشرية هي المرأة التي تعكس عليها المجتمع بكل صورته و تناقضاته و تفاعلاته.
- الذات لا توجد إلا في علاقة مع جماعات اجتماعية، لأن الفرد نفسه يتمنى إلى بناء اجتماعي عام، لذلك كان العقل و الذات و الوعي و الفعل ظواهر جماعية و ليست فردية تشمل على أدوات و علاقات نظم اجتماعية.
- المجتمع عند "ميد" هو وحدة ديناميكية متطورة، تولد بشكل مستمر أنماط جديدة و متميزة لأساليب التنشئة الاجتماعية للأفراد، فالفرد كائن عقلائي و محصلة للعلاقات الاجتماعية.
- الرموز هي عوامل جوهرية لتسهيل الاتصال، و هي تعكس الحاجات و الرغبات الفردية للإنسان من خلال وظيفتها الاجتماعية بقصد تحقيق التفاعل.²

هيربرت بلومر (H_ Blumer) (1900.1986)

هو تلميذ جورج هربرت ميد إذا تأثر بأفكاره عن التفاعلية الرمزية لاسيما ما تعلق بالذات الاجتماعية و أصل الذات و تفسير أنا كما افهم نفسي و كما يفهمني الآخرون. و يعد أول من إطلاق تعبير التفاعلية الرمزية على النظرية، و يتفق بلومر مع جورج ميد

¹- شحاته صيام، النظرية الاجتماعية - من المرحلة الكلاسيكية الـ ، 1 ، منتدى سور الازبكية ، 2009 ، 588.
²- مريم زعتر ، الاعلان في التلفزيون الجزائري - تحليل مضمون اعلانات القناة الوطنية ، مذكرة مكملة لشهادة الماجستير في علوم الاعلام و كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008 ، 37

في أن التفاعل الرمزي هو السمة المميزة للتفاعل البشري، و أن تلك السمة الخاصة تنطوي على ترجمة رموز و أحداث الأفراد و أفعالهم المتبادلة. و قد أوجز فرضياته في النقاط التالية:

- إن البشر يتصرفون حيال الأشياء على أساس ما تعنيه تلك الأشياء بالنسبة إليهم.

- هذه المعاني هي نتاج للتفاعل الاجتماعي في المجتمع الإنساني.

- وهذه المعاني تحور و تعدل و يتم تداولها عبر عملية تأويل يستخدمها كل فرد في تعامله مع الإشارات التي يواجهها.1

- إرفنج جوفمان Erving Goffman (1922.1982)

لمق جوفمان من مفهوم الذات لكي يعالج الصلة بينها و بين تنظيم المجتمع و هو بذلك يسلم بوجهة نظر هربرت ميد، و التي مؤداها، أن الذات كيان اجتماعي وجد من خلال العملية الاجتماعية، و أن الفرد لا يعي الآخر فحسب، و إنما يستدمج القيم و الاتجاهات و يدخلها ضمن تكوين النفس بطريقة قادر على تطوير اتجاهاته الاجتماعية تلقائياً، و في حالة التفاعل القائم بين الأفراد يسعى كل منهم للسيطرة على الانطباعات التي يكسبها الآخر الأمر الذي يقتضي ثراء و إقناعاً للذات. و من ثم يعتبر التصورات المتبادلة مركزاً لعملية التفاعل الاجتماعي عند جوفمان كما أن المعلومات تحدد الموقف، و ترسم مضمون توقعات الدور المتبادل.2

فرضيات النظرية:

- يمكن النظر للمجتمع على أنه نظام من المعاني، حيث تشكل مساهمة الأفراد في المعاني المشتركة المرتبطة برموز اللغة نشاطاً شخصياً

- إن الحقائق الاجتماعية و المادية ما هي إلا بناء مصنف للمعاني، و هي حصيلة المساهمة الفردية و الجماعية في التفاعل الرمزي، بذلك فالمعتقدات الذاتية للأفراد عن الآخرين و عن ذواتهم هي أكثر الحقائق أهمية للحياة الاجتماعية .

تنشأ منه توقعات مستقرة و مفهومة للمجتمع، تقوم بدورها إلى أنماط متوقعة من السلوك.3

¹ - ايان كريب، النظرية الاجتماعية من بارسونز الى هابرماس، ترجمة محمد حسين غلوم، ط1، عالم المعرفة، الكويت، 1999، ص 23

² - طيبشميلود، الاتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة - دراسة ميدانية بإذاعة سطيف، - مذكرة مكملة لشهادة الماجستير في علم الاجتماع الاتصال في المنظمات، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2010-2011

³ - محمد عاطف غيث، الموقف النظري في علم الاجتماع، دط، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1980، ص 116.

بأن اللغة من منظور التفاعلية الرمزية تعد من أهم مجموعة الرموز اللازمة للتفاعل الاجتماعي حيث يحدث بمقتضاها الإتصال و التفاعل بين الأفراد عن طريق رموز و إشارات و إيماءات لها مدلولات متفق عليها من طرف الجماعة المتفاعلة ، حيث إستعنا بهذا المدخل النظري من أجل معرفة تأثير اختلاف اللغة على عملية التفاعل الاجتماعي القائمة بين العمال الكويتيين و العمال الجزائريين داخل المستشفى، لأن عملية و الاتصال بين الأفراد عن طريق لغة مألوفة و مفهومة من طرف الجميع حيث تستخدم الرموز و المعاني تعد عملية تفاعل اجتماعي و هل يتأثر حدوث هذه العملية في حالة إختلاف اللغة و عدم فهمها هذا ما سندرسه من خلال هذه الدراسة .

الفصل الثاني

الإطار المنهجي للدراسة

1) - المنهج المستخدم: METHODOLOGIE

تعددت المناهج العلمية تبعا لتعدد مواضيع العلوم الإنسانية و الاجتماعية و ذلك من أجل الوصول إلى الحقائق بطريقة علمية دقيقة, و موضوع الدراسة هو الذي يفرض على الباحث الطريق و المنهج الذي يسلكه لمعالجة اشكاليته على أرض الواقع. و يعرف المنهج في اللغة العربية على أنه مصطلح مرادف لكلمتي النهج و المنهاج اللتين تعنيان الطريق الواضح أما في اللغة الفرنسية فإن كلمة منهج هي METHODE التي تعبر عن الخطوات الفكرية المنظمة و العقلانية الهادفة إلى بلوغ نتيجة ما. أما اصطلاحا فيعرف على أنه: " طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات و البيانات المكتوبة أو الحقلية و تصنيفها و تحليلها و نظيرها ".¹

و على ضوء إشكالية الدراسة و طبيعة الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتبر: " طريقة لوصف و إيضاح خصائص ظاهرة أو حالة معينة كما هي كائنة في الواقع و تفسيرها و تحديد علاقاتها في إطار ظواهرها و المتغيرات المحيطة بها, بالإضافة إلى الإحداثيات التي تقود إلى تعميمات متباينة"² قد اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره أكثر مناهج البحث العلمي ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم الظواهر و استخلاص العلاقة القائمة بين المتغيرات و لأن هذا البحث ينطلق من محاولة معرفة العلاقة القائمة بين المعوقات اللغوية و عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال الكويين و العمال الجزائريين داخل المستشفى، و لمعرفة هذه العلاقة يستلزم علينا فهم و وصف الظاهرة كما هي في الواقع و هذا لا يتم إلا باستخدام المنهج الوصفي

مجالات الدراسة:

المجال الزماني:

ضمن المجال الزماني الفترة التي نزلنا فيها إلى الميدان, و من المعروف أن هذه الفترة تتوقف على طبيعة الدراسة و أهدافها, و عليه فقد تمت الدراسة الميدانية عبر فترات زمنية توزعت كالتالي:

¹ - مناهج البحث الاجتماعي , 1 , , 2005 , 11
² - محمد سليمان, تقنيات و مناهج البحث العلمي, دار المعرفة الجامعية, مصر, 2002, ص 177

المرحلة الأولى :

أين تمت الزيارة الاستطلاعية للمستشفى و كانت بتاريخ 10 فيفري 2016 حيث مثلت المرحلة الأولى من الدراسة الميدانية و التي غايتها التعرف على الواقع الميداني للدراسة قبل الخوض في الدراسة كما تسنى لنا التعرف عن قرب على مختلف مصالح مستشفى و سير العمل بها و إجراء مقابلة مع مديره العام و مدير الموارد البشرية, و ذلك من أجل الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية بالمستشفى, و كذا تقدم بعض المعلومات المتعلقة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة و تعدادها البشري و كل المعلومات و البيانات التي منشأها أن تخدم دراستنا.

المرحلة الثانية:

و في هذه المرحلة قمنا بزيارة ثانية للمستشفى بداعي الفحص لكن الهدف الحقيقي هو ملاحظة العمال الكوبيين و الجزائريين عن قرب و كيفية التعامل فيما بينهم و محاولة التقرب من بعض العمال الجزائريين , كما قمنا بطرح بعض الأسئلة على العمال حيث ساعدتنا اجاباتهم كثيرا في صياغة بعض أسئلة الاستبيان و كان هذا في 13 مارس من نفس السنة.

:

و في هذه المرحلة كانت الزيارة إلى المستشفى بتاريخ 17 أفريل 2016 من أجل توزيع استمارة الاستبيان على أفراد العينة , حيث وزعت عبر مراحل : المرحلة الأولى كانت مخصصة بتوزيع الاستبيان على العمال الجزائريين و قد استغرقت 9 أيام نظرا للصعوبات التي واجهناها كامتناع بعض العمال عن الإجابة نهائيا و تحجج الآخرين بسبب الضغط في العمل و بالتالي تم استرجاع الاستمارات نهائيا يوم 25 أفريل من نفس السنة.

أما المرحلة الثانية فكانت مخصصة بتوزيع الاستبيان على العمال الكوبيين و قد استغرقت يومين من 26 أفريل إلى 27 أفريل 2016.

المجال المكاني: التعريف بالمؤسسة ميدان الدراسة

تم إجراء البحث الميداني على مستوى مستشفى طب العيون بولاية ورقلة و الذي أنشئ بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12- 281 المؤرخ في 19 شعبان 1433هـ الموافق ل 9 يوليو سنة 2012 المتضمن إنشاء مؤسسات استشفائية لطب العيون صداقة بين الدولتين الجزائرية و الكويتية في عدة ولايات من الجزائر من بينها ولاية ورقلة حيث تم بناء المستشفى من طرف الدولة

الكوبية و كان القرار الأول في أن يكون المستشفى خاص و العلاج بالمال و ليس مجاناً لكن القرار لم ينفذ حيث كان العلاج فيه مجاناً, و كانت إدارة المستشفى مقسمة إلى قسمين إدارة جزائرية و إدارة كوبية لكل منهما مدير خاص , و بناءً على محضر اجتماع مجلس الإدارة المنعقد بتاريخ 16 فيفري 2015 و المتضمن دراسة التنظيم الداخلي للمستشفى ألغى قرار صداقة كوبا الجزائر لتصبح هناك إدارة واحدة في المستشفى تحت رئاسة مدير جزائري و إلغاء مهام الكوبيين من الإدارة لتقتصر مهامهم حول أمورهم المالية مع البنوك و الضرائب فقط,¹ و بالتالي أصبحوا عمال عاديين في المستشفى ليس لديهم الحق في إتخاذ القرار. و يحتوي المستشفى عدة أقسام هي: مديرية المصالح الصحية , مديرية الموارد البشرية , مديرية المالية و الوسائل , مديرية صيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة. و لكل مديرية عدة مصالح موضحة في الملحق رقم (4) الذي يمثل الهيكل التنظيمي للمستشفى, كما يشمل المستشفى على 224 عامل, 151 منهم عمال جزائريين, و الباقي عمال كوبيين و عددهم 73 .

المجال البشري:

إن الباحث في دراسته إلى أي بحث يواجه صعوبة ضخامة مجتمع البحث و شجاعته لدرجة يصعب عليه القيام بدراسة كل الوحدات المكونة له, و يعرف مجتمع البحث حسب مادلين جرافيت أنه " مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجري عليها البحث و التقصي " ² و حسب موضوع الدراسة فإن مجتمع البحث هم عمال مستشفى طب العيون و المقدر عددهم بـ 224 عامل 151 عامل جزائري موزعين عبر حسب المناصب الوظيفية التالية: أطباء , الإداريين , المترجمين , التقنيين , المهنيين. و 73 المتبقين هم عمال كوبيين موزعين حسب المناصب الوظيفية التالية: أطباء , شبه أطباء , إداريين , تقنيين.

و قد استثنينا في بحثنا فئة الأطباء الجزائريين , و لأنه يوجد طبية واحدة جزائرية فقط و لم تكن متواجدة بالمستشفى أثناء قيامنا بهذه الدراسة .

¹- المصدر مدير مستشفى طب العيون بورقلة

²- مقدمة في مناهج البحث العلمي, 1, دار النهضة العربية, بي , 2010 , 126

جدول رقم (1) يمثل مجتمع الدراسة :

العدد	الفئات المهنية
9	أطباء
48	شبه أطباء
41	إداريين
9	مترجمين
18	تقنيين
99	مهنيين
224	المجموع

العينة و كيفية اختيارها:

نظرا لعدم قدرتنا على دراسة مجتمع البحث كله استعنا بأسلوب المعاينة و تعرف العينة بأنها " جزء أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي, و قد تكون وحدات العينة أشخاص كما قد تكون أحياء أو شوارع أو غيرها, و يشترط في العينة أن تكون ممثلة تمثيلا صحيحا لمجتمع البحث " ¹ و نظرا لعدم تجانس مجتمع بحثنا من حيث متغيرات (الجنسية و الوظيفية) استلزم اختيار عينة عشوائية طبقية متعددة المراحل و هي نوع من العينات الاحتمالية " و هي اختيار عينة من كل فئة أو طبقة بشكل عشوائي و بشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في مجتمع الدراسة الأصلي " و هي أيضا " العينة التي يختارها الباحث بمراحل متعددة لغرض تركيز و حصر البحث و يشترط لتطبيق العينة طبقية متعددة المراحل إمكانية تقسيم الإطار الكلي للمجتمع الكلي إلى إطارات فرعية, و كل إطار يمثل مجموعة (طبقة) متجانسة و لكن تختلف كل مجموعة (طبقة) عن الأخرى". ²

¹ مختار محمد ابراهيم, مراحل البحث الاجتماعي و خطواته الإجرائية, 1 , 2005, 47.
² محمد عبيدات , محمد أبو ناصر و آخرون, منهجية البحث العلمي (القواعد و المراحل و التطبيقات), ط2, دار وائل للنشر, عمان, 1999, ص 91

و بذلك تم تقسيم مجتمع بحثنا في المرحلة الأولى إلى فئتين وفق متغير الجنسية كون أن مجتمع بحثنا يتكون من عمال جزائريين و عمال كوبيين ,

وقدم اختيار عينة من فئة العمال الجزائريين بنسبة 24% كما تم استنباط ذلك من القانون التالي:

$$\text{النسبة} = \frac{\text{عدد أفراد العينة} \times 100}{\text{مجتمع البحث}} \text{ أي } 24 \sim 24,5 = \frac{100 \times 37}{151} \text{ هذا بالنسبة لفئة العمال الجزائريين}$$

كما تم كذلك اختيار عينة من فئة العمال الكوبيين بنسبة 25% و بنفس الطريقة

$$25 \sim 24,65 = \frac{100 \times 18}{73}$$

جدول رقم (2) يوضح كيفية اختيار العينة حسب متغير الجنسية :

كوبية			جزائرية		
النسبة	العينة المأخوذة	العدد الكلي	النسبة	العينة المأخوذة	العدد الكلي
25 %	18	73	24 %	37	151

و بالتالي فإن عدد عينة بحثنا هو 55مبحوث , و هو ما يعني أنها ممثلة للمجتمع الأصلي بنسبة 25%

$$25 = \frac{100 \times 55}{224}$$

و في المرحلة الثانية قمنا بتقسيم كل فئة (فئة العمال الجزائريين و فئة العمال الكوبيين) إلى طبقات حسب المناصب الوظيفية و

ذلك لعدم تجانس كل فئة من حيث المناصب الوظيفية :

و قد تم اختيار عينة الدراسة من فئة العمال الجزائريين على أساس المناصب الوظيفية التالية : الإداريين , التقنيين, المترجمين,

المهنيين, و تم توزيع 45 استبيان على العمال الجزائريين بالمقابل تم استرجاع 34 إستبيان بسبب تضييعها و رفض بعض العمال عن

الإجابة كما تم إلغاء 3 استمارات بسبب عدم جدية المبحوثين في إجاباتهم, ليصبح عددهم 31 مبحوث

كما تم اختيار باقي عينة الدراسة من فئة العمال الكوبيين على أساس المناصب الوظيفية التالية: أطباء , شبه أطباء , إداريين , تقنيين, و قد تم توزيع 20 استبيان على العمال الكوبيين في المقابل تم استرجاع 15 استبيان بسبب تضييعها و رفض بعض العمال عن الإجابة , ليصبح عدد العينة من فئة العمال الكوبيين 15 مبحوث.

و بالتالي فإن عينة الدراسة أصبح عددها 46 مبحوث

جدول رقم (3) يوضح إختيار العينة من فئة العمال الجزائريين حسب المناصب الوظيفية .

العينة	النسبة	العدد	العينة الفئات المهنية
8	25	32	الإداريين
3	25	11	التقنيين
2	25	9	المرجمين
24	25	99	المهنيين
37	100	151	المجموع

و قد فضل تقريب النسب إلى: 2.25 ~ 2 , 2.75 ~ 3 ,

أما عينة العمال الكوبيين فقد كان عددها 18 عامل من أصل 71 عامل أي بنسبة 25% و قد تم استنباطها من القانون التالي:

$$\frac{100 \times 18}{73} = 24.65 \sim 25 \text{ أي } \frac{100 \times \text{عدد أفراد العينة}}{\text{مجمع البحث}} = \text{النسبة}$$

الجدول رقم (4) يوضح إختيار العينة من فئة العمال الكوبيين و توزيعها حسب المناصب الوظيفية :

العينة	النسبة	العدد	العينة الفئات المهنية
2	%25	9	أطباء
12	%25	48	شبه أطباء
2	%25	9	الإداريين
2	%25	7	التقنيين
18	%100	73	المجموع

و قد فضل تقرب النسب إلى : 2.25 ~ 2 ، 1.75 ~ 1

ملاحظة:

و قد تم اختيار العينة داخل كل فئة بطريقة عشوائية , حيث تعطي الفرصة لكل فرد من أفراد كل طبقة أن يصبح فرد من أفراد العينة المثلة للمجتمع الدراسة. كما اعتمدنا على طريقة التناسب في تحديد حجم العينات المسحوبة من الطبقات الوظيفية بتوحيد النسب و اختيار 25% كنسبة موحدة في جميع الطبقات لكلا الفئتين.

أدوات جمع البيانات:

تعد الأداة ركن هام في عملية التصميم المنهجي للدراسة و هي الوسيلة أو الطريقة التي يستطيع بها الباحث حل مشكلته و رب من معالم دراسته و إن المقدرة على استعمالها يعطي وزنا و قيمة للدراسة، و تعرف الأدوات المنهجية بأنها " وسائل جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، فاستعمال منهج معين في أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات و وسائل مساعدة و

مناسبة تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة، و التي يستطيع بواسطتها معرفة واقع أو ميدان الدراسة¹، و بالنظر لطبيعة موضوعنا و المنهج المتبع كان لابد لنا استخدام الأدوات التالية في جمع المعلومات :

الملاحظة:

نعرف الملاحظة على أنها : " من أهم الأدوات الرئيسية التي تعتبر مصدرا أساسيا للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، تعتمد على حواس الباحث و قدرته الفائقة على ترجمة ما لاحظته و تلمسه، إلى عبارات ذات معاني و دلالات، تنبثق منها وضع فروض مبدئية، يمكن التحقق من صدقها أو عدم صدقها عن طريق التدريب "².

قد اعتمدنا في دراستنا الراهنة على الملاحظة البسيطة كأداة لجمع المعلومات من ميدان الدراسة و يقصد بها: " ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها العادية دون إخضاعها للضبط العلمي و بدون استخدام أدوات دقيقة للقياس، بغية الدقة في الملاحظة و التحلي بالموضوعية "³.

أما عن نوع الملاحظة البسيطة المعتمدة، فقد كانت الملاحظة بدون مشاركة " و فيها يلاحظ الباحث عينة بحثه بطريقة غير مباشرة ، و دون ان يشارك أعضاء عينة البحث في عمله. فالباحث عضو خارج عينة البحث ، يلاحظ من بعيد و فغي وقت قصير فالملاحظة بهذه الطريقة لا تدوم شهور أو سنين "⁴

و قد ساعدتنا هذه الأداة في جمع بعض المعلومات عن مجتمع البحث ، من خلال مشاهدة تصرفات تعاملات العمال الجزائريين و مع الكويين خلال زيارتنا للمستشفى إذا تبرز حقيقة تصراتهم و ردود أفعالهم و طبيعة العلاقة بينهم، فهناك بعض الحقائق يصعب الكشف عنها من خلال الاستبيان و بالتالي اعتمدنا عليها كأداة مساعدة لجمع بعض البيانات و المعطيات التي ساعدتنا في صياغة أسئلة الاستبيان.

¹ يحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج البحث العلمي النظرية و التطبيق 1، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان، 2000، 82

² - المرجع نفسه، 83

³ - رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، 1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002، 154

استمارة الاستبيان:

تعد من أهم الأدوات لجمع الأدو في العلوم الإنسانية و الاجتماعية و تعرف على أنها: " وسيلة للدخول في اتصال بالمبحوثين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا و بنفس الطريقة بهدف استخلاص اتجاهات و سلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها"¹

كما تعرف على أنها " : نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف, ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية, أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد".²

و قد اعتمدنا على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع المعلومات اللازمة لبحثنا لما لها من أهمية كبيرة في جمع المعلومات الميدانية و توزيع الاستمارة على أفراد العينة تم عرضها على الأستاذ المشرف و بعض الدكاترة المتخصصين في علم الاجتماع بهدف إفادتنا ببعض الملاحظات حول مدى صدقها في قياس أو عدم قياس متغيرات الدراسة, ثم قمنا بإجراء التعديلات اللازمة وفقا للملاحظات المقدمة من طرف الأساتذة , و إخراج الاستمارة في شكلها النهائي حيث احتوت على 26 سؤالا بين أسئلة مغلقة و أخرى مفتوحة, مقسمة على ثلاث محاور رئيسية هي:

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس, الجنسية , المستوى التعليمي, اللغة التي يجيدها , و الوظيفة) ويشمل ستة أسئلة (1- 5).

المحور الثاني: فقد تضمن ثمانية أسئلة (6- 14) خاصة بالفرضية الفرعية الأولى التي تنص على " يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال الجزائريين و الأطباء الكوبيين.

المحور الثالث: تضمن إحدى عشر سؤالا (15- 25) خاصة بالفرضية الفرعية الثانية و التي تنص على: " يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال الجزائريين و بقية العمال الكوبيين.

وسؤال أخير حول اهم الاقتراحات التي يمكن تقديمها .

¹موريس أنجرس ، منهجية البحث في العلوم الإنسانية ، تر بوزيد صحراوي ، و آخرون ، ط2، دار القصة للنشر والتوزيع الجزائر ، 2006 .204

²-رشيد زرواتي ، ، 155

و قد تم توزيع 45 استمارة و استرجعت 34 استمارة فقط و 3 منهم ملغاة ليصبح عدد الاستمارة الصالحة للدراسة 31 استمارة.

بذا بالنسبة الاستمارة المقدمة للعمال الجزائريين أما العمال الكوبيين فقد قدمت لهم استمارة باللغة الإسبانية لأنهم يجيدون اللغة الإسبانية فقط, وللعلم فقد ووزعت نفس استمارة على الأطباء وأخرى على بقية العمال و قد احتوت على 17 سؤال مقسمة على محورين رئيسيين :

المحور الأول : خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس, الجنسية , المستوى التعليمي, اللغة التي يجيدها, و الوظيفة) و يشمل ستة أسئلة (1- 5).

المحور الثاني:تضمن 12سؤالا (5- 17) متعلقة باعتبار اللغة عائقا إتصاليا يؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال الكوبيين و العمال الجزائريين داخل المستشفى.

و قد تم توزيع 20 استمارة و استرجعت 15 استمارة فقط ,ليصبح عدد الاستمارة الصالحة للدراسة 15 استمارة.

الفصل الثالث

الإطار الميداني للدراسة

- عرض و تحليل البيانات الميدانية

1- تحليل البيانات الشخصية:

جدول رقم (5): يوضح عينة الدراسة حسب متغير الجنس .

كوبية						جزائرية						الجنس الفتات المهنية
مجموع النسب %	مجموع التكرارات	أنثى		ذكر		مجموع النسب %	مجموع التكرارات	أنثى		ذكر		
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	2	50	1	50	1	-	-	-	-	-	-	أطباء
100	10	60	6	40	4	-	-	-	-	-	-	شبه أطباء
100	2	-	-	100	2	100	8	50	4	50	4	إداريين
-	-	-	-	-	-	100	2	50	1	50	1	مترجمين
100	1			100	1	100	3	-	-	100	3	تقنيين
-	-	-	-	-	-	100	18	44,44	8	55,55	10	مهنيين
100	15	46,66	7	53,33	8	100	31	41,93	13	58,06	18	المجموع

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث نجد أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث لكل من الفئتين الكوبية و الجزائرية و ذلك بنسبة 53,33% و 58,06% لكل من الفئتين , في حين نجد أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور بالنسبة لفئة شبه الأطباء و كانت نسبتهن 60 و هذا راجع لسيطرة المرأة على هذا القطاع , بينما تساوت النسبة بين الجنسين عند فئة الأطباء بينما غاب العنصر النسوي في فئة الإداريين و التقنيين أما هذه الخيرة فطبيعة المهنة لا تناسب المرأة لذلك يتجه إليها هذا بالنسبة لفئة العمال الكوبيين , أما بالنسبة لفئة العمال الجزائريين فقد تساوت نسبة الذكور و الإناث في كل من فئتي الإداريين و المترجمين بنسبة 50% لكل جنس كما غاب كذلك العنصر النسوي عند فئة التقنيين و هذا راجع لطبيعة المهنة فهي تحدد نوع الجنس المناسب لها أما عن فئة المهنيين فكانت أيضا نسبة الذكور هي المتصدرة بنسبة 55,55% في المقابل 44,44 للإناث .

جدول رقم (6) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنسية

المجموع		كوبية		جزائرية		الجنسية الفئات
مجموع النسب %	مجموع التكرارات	نسبة%	تكرار	نسبة%	تكرار	
100	2	100	2	-	-	أطباء
100	10	100	10	-	-	شبه أطباء
100	10	20	2	80	8	إداريين
100	2	-	-	100	2	مترجمين
100	4	25	1	75	3	تقنيين
100	18	-	-	100	18	مهنيين
100	46	32,60	15	67,39	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنسية حيث نجد أن نسبة العمال الجزائريين أكثر من نسبة العمال الكوبيين، التي كانت نسبتهم 67,93% وهذا راجع إلى أن المستشفى جزائري فمن الطبيعي أن تكون الجنسية الجزائرية متواجدة أكثر في المستشفى .

في حين نجد أن فئة الأطباء و فئة شبه الأطباء كانوا كوبيين بنسبة 100% لكل فئة و بالتالي عدم وجود الجزائريين في هاتين الفئتين و هي سياسة معتمدة من طرف الدولة من أجل الاستفادة من خبرات الكوبيين في مجال طب العيون , و كانت نسبة 100% من العمال الجزائريين في فئة المترجمين كما كانت نسبة 80% من الجزائريين في فئة الإداريين و هذا يدل على أن إدارة المستشفى جزائرية , , بينما في فئة التقنيين فقد غلبت الجنسية الجزائرية على الجنسية الكوبية و ذلك بنسبة 75%, و كانت نسبة 100% من العمال الجزائريين في فئة المترجمين و كذلك في فئة المهنيين الذين كانوا عمال جزائريين فقط .

جدول رقم (7) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

المجموع		عمال كوبيين								عمال جزائريين								اللغة		
		جامعي		ثانوي		متوسط		إبتدائي		المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط			إبتدائي	
مجموع النسب	مجموع التكرارات	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	مجموع النسب	مجموع التكرارات	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الفئات المهنية
100	2	100	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	أطباء
100	10	80	8	20	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	شبه أطباء
100	2	100	2	-	-	-	-	-	-	100	8	75	6	25	2	-	-	-	-	إداريين
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	2	50	1	-	-	50	1	-	-	مترجمين
100	1	100	1	-	-	-	-	-	-	100	3	33.33	1	66.66	2	-	-	-	-	تقنيين
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	18	11.11	2	61.11	11	16,66	3	11,11	2	مهنيين
100	15	86,66	13	13,33	2	-	-	-	-	100	31	32.25	10	48.38	15	12.90	4	6.45	2	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 48,38% من أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين لديهم مستوى تعليمي ثانوي حيث نجد أن أغليتهم من فئة المهنيين و التقنيين وذلك بنسبة 61,11% و 66,66% على التوالي و سبب ارتفاع هذه النسبة راجع إلى اعتماد المؤسسات الجزائرية على الخبرة أكثر من المستوى التعليمي و هذا بالنسبة لفئة التقنيين الذين لهم مستوى تعليمي ثانوي حيث كانت شعبهم في الدراسة خلال مرحلة الثانوية تخصص مكانيك و كهرباء هذا ما توصلنا له خلال الزيارات الاستطلاعية تشفى و كان رأيهم حول المستوى التعليمي بالنسبة لهذه المهنة لا يعد ضروري إنما الخبرة في هذا المجال تعد أهم, كما أن الخبرة لعبت دورها كذلك في فئة الإداريين حيث كانت نسبة 25% منهم لديهم مستوى تعليمي ثانوي و بالرغم من مستواهم إلا أنهم يشغلون مناصب عليا في السلم الهرمي للإدارة و هذا راجع لما يمتازون به من خبرة و أقدميه في مجال الإدارة و 75% منهم لديهم مستوى جامعي و هذا أمر بديهي مقارنة بوظيفتهم , اما بالنسبة لفئة المترجمين فكانت نسبة 50% منهم لديهم مستوى جامعي اما النسبة المتبقية منهم لديهم مستوى تعليمي متوسط و بالرغم من أن مستواهم التعليمي ليس عالي إلا أنهم يجيدون اللغة الإسبانية بطلاقة مما سهل عليهم احتلال هذا المنصب في المستشفى .

أما بالنسبة لأفراد العينة من فئة العمال الكوبيين فنجد نسبة 86,66% منهم لديهم مستوى جامعي حيث نجد أن فئة الأطباء كلهم من خريجي الجامعة حيث قدرت نسبتهم ب 100%, بينما في فئة شبه الأطباء فكانت نسبة 80% لهم مستوى جامعي أما نسبة 20% المتبقية فكانت لهم مستوى تعليمي ثانوي و اقتصرت أعمالهم في مجال التمريض فقط و ذلك راجع لمستواهم التعليمي فبالنسبة لكوبيين المستوي التعليمي هو العامل الوحيد و المهم في تحديد مهنة الفرد فلكل فرد مهنة حسب مستواه التعليمي و هذا ما لاحظناه بالنسبة للفئات المهنية المتبقية فكل من الإداريين و التقنيين كان لهم مستوى جامعي حيث وفر لهم مهنة جيدة تليق بمستواهم التعليمي .

بالتالي فإن المجتمع الجزائري لا زال يعتمد على الخبرة في بعض القطاعات فهي التي تحدد للفرد وظيفته بغض النظر على مستواه التعليمي, على عكس الدولة الكوبية فهي تعتمد على المستوى التعليمي للفرد فهو الذي يحدد وظيفته في المجتمع و لكل وظيفة حسب مستواه التعليمي .

جدول رقم (8) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير اللغة.

عمال كوبيين										عمال جزائريين										اللغة
المجموع		انجليزية		فرنسية		العربية		اسبانية		المجموع		انجليزية		فرنسية		اسبانية		العربية		
مجموع النسب	مجموع التكرارات	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	مجموع النسب	مجموع التكرارات	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	3	-	-	33,33	1	-	-	66,66	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	أطباء
100	12	-	-	16,66	2	-	-	83,33	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	شبه أطباء
100	2	-	-	-	-	-	-	100	2	100	15	6.66	1	40	6	13.33	2	40	6	إداريين
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	7	14.28	1	28,57	2	28,57	2	28,57	2	مترجمين
100	1	-	-	-	-	-	-	100	1	100	5	-	-	40	2	-	-	60	3	تقنيين
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	20	-	-	20	4	-	-	80	16	مهنيين
100	18	-	-	16,66	3	-	-	83,33	15	100	47	4.25	2	29.78	14	8,51	4	54,44	27	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه توزيع العينة حسب متغير اللغة حين نجد نسبة 54,44% من العمال الجزائريين يجيدون اللغة العربية فقط و هم الأغلبية , بينما نجد نسبة 8,51% منهم يجيدون الإسبانية و هم من فئة المترجمين و كذلك 13,33% من الإداريين يجيدون الإسبانية , أما اللغة الفرنسية فيجيدوها العمال الجزائريين بنسبة 29,78% .

في حين نجد أن نسبة 83,33 من العمال الكوبيين يجيدون اللغة الإسبانية فقط و هم الأغلبية , و نسبة 33,33 منهم يجيدون اللغة الإسبانية و الفرنسية معا و هم من فئة الأطباء , و من خلال ملاحظتنا أثناء زيارتنا للمستشفى تبين لنا أن اللغة الفرنسية لا زالوا لا يجيدونها بشكل جيد , فقد تعلمها العمال الكوبيين خلال عملهم بالمستشفى أين تقام لهم دورات تعليمية حول اللغة الفرنسية فيما لا يوجد أي عامل يجيد اللغة العربية و التي هي اللغة الرسمية للدولة الجزائرية التي يعمل بها العمال الكوبيين . و بالتالي فإن المجتمعين الكوبي و الجزائري ليس لديهم تفتح حول اللغات الأخرى, فالنسبة الأكبر منهم تجيد لغتهم الرسمية فقط

جدول رقم (9): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

المجموع		عمال كوبيين		عمال جزائريين		الفئات الوظيفة
مجموع النسب %	مجموع التكرارات	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100	2	100	2	-	-	أطباء
100	10	100	10	-	-	شبه أطباء
100	10	20	2	80	8	إداريين
100	2		--	100	2	مترجمين
100	4	25	1	75	3	تقنيين
100	18	-	-	100	18	مهنيين
100	46	32,60	15	67,39	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه المناصب الوظيفية لأفراد العينة من العمال الكوبيين و العمال الجزائريين و نلاحظ من خلاله أن فئتي المترجمين و المهنيين كانت كلها من العمال الجزائريين بنسبة 100% لكل فئة, أما فئة الإداريين فكانت لهم نسبة 80% من عينة البحث و هذا بحكم أن المستشفى جزائري يتأسسه مدير جزائري فمن الطبيعي ان يكون الإداريين عمال جزائريين . و نفس الشيء كذلك بالنسبة لفئة التقنيين حيث كانت النسبة الأكبر منهم من نصيب العمال الجزائريين و ذلك بنسبة 75% أما بالنسبة لفئة العمال الكوبيين فقد احتلوا الصدارة في كل من السلك الطبي و شبه طبي و ذلك بنسبة 100% لكل فئة و هذا راجع لاتفاقية معتمدها الدولتين الجزائرية و الكوبية في إقامة مستشفيات لطب العيون و الاستفادة من خبرات الإطارات الطبية الكوبية في مجال طب العيون. أما تدني نسبة الإداريين و التقنيين من العمال الكوبيين و ذلك بنسبة

20 % و 25% على التوالي , و فيما يخص الإداريين الكوبيين فإن أعمالهم تقتصر في الأمور المتعلقة بالعمال الكوبيين فقط , من تعاملات مع البنوك و الضرائب و العطل و ليس لديهم الحق في إتخاذ القرار فيما يخص المستشفى بالتالي هذه الصلاحيات لا تحتاج لعدد كبير من العمال.

- عرض و تحليل البيانات على ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

جدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إمكانية مواجهة صعوبة في تواصلهم مع الأطباء الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات	
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		الاجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
64,51	20	83,33	15	33,33	1	-	-	50	4	لا أجد الإسبانية	نعم
		-	-	-	-	-	-	-	-	المترجم غير موجود	
35,48	11	-	-	-	-	100	2	25	2	أجد الإسبانية	لا
		16,66	3	66,66	2	-	-	25	2	المترجم موجود	
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 64,51% من العمال الجزائريين يواجهون صعوبة أثناء تواصلهم مع الأطباء الكوبيين حسب رأيهم فإن هذه الصعوبة ترجع لأنهم لا يجيدون اللغة الإسبانية و كانت النسبة الأكبر في فئة المهنيين و قدرت بـ 83,33% و هذا راجع لمستواهم المتدني و نسبة 50% لديهم نفس السبب في صعوبة التواصل هم من فئة الإداريين اما نسبة 33,33% من الذين يواجهون صعوبة في التواصل مع الأطباء الكوبيين كانوا من فئة التقنيين حيث أنهم لا يجيدون اللغة الإسبانية و هذا يعود لمستواهم الدراسي المتوسط. في حين نجد نسبة 35,48% من العمال الجزائريين أجابوا بأنهم لا يواجهون صعوبة في تواصلهم مع الأطباء الكوبيين و هذا يعود لسببين هما هناك من العمال من يجيد اللغة الإسبانية مثل كفئة المترجمين و فئة الإداريين و ذلك بنسبة 50% لكل فئة, أما السبب الثاني لعدم مواجهة بعض العمال الجزائريين صعوبة في التواصل مع الأطباء الكوبيين و هو وجود المترجمين حيث خصص لكل طبيب مترجم خاص به, و بالتالي يكون تواصلهم عبر المترجم و هو بدوره يقوم بترجمة ما يريدون قوله للأطباء و كانت نسبة التقنيين هي الأكبر و قدرت بـ 66,66%.

جدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكوبيين حول إمكانية مواجهة صعوبة في تواصلهم مع العمال الجزائريين .

مجموع نسب	مجموع تكرارات	نسبة	تكرار	التكرارات	
				الإجابات	
100	2	100	2	لا أجد العربية	نعم
-	-	-	-	المترجم موجود	لا
100	2	-	-		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 100% من الأطباء الكوبيين قالوا بأنهم يجيدون صعوبة في التواصل مع العمال الجزائريين و هذا لأنهم لا يجيدون اللغة العربية.

و إن إيصال المعلومة أو الفكرة من الطبيب الكوبي إلى العامل الجزائري عن طريق المترجم في بعض الأحيان يعد عائق لعملية الاتصال فقد لا يستطيع المترجم إيصال الفكرة أو الإخفاق في توضيح المعنى لكل من الطرفين.

جدول رقم (12): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الجزائريين حسب طريقة تواصلهم بالأطباء الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الاجابات
12,9	4	-		-	-	100	2	25	2	مباشر
87,09	27	100	18	100	3	-	-	75	6	عن طريق المترجم
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه ان نسبة 87,09% من العمال الجزائريين يتواصلون مع الأطباء الكوبيين عن طريق المترجم و هذا لعدم ايجادهم اللغة الاسبانية بينما 12,9% منهم يتواصلون مباشرة مع الأطباء الكوبيين و هم من فئة المترجمين و نسبة 25% من الإداريين و ذلك لإيجادهم اللغة الإسبانية و بالتالي لا يواجهون صعوبة في التواصل مع الأطباء.

جدول رقم (13) يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكوبيين حسب طريقة تواصلهم مع العمال الجزائريين .

نسبة	تكرار	التكرارات
-	-	الإجابات مباشرة
100	2	عن طريق المترجم
100	2	<u>المجموع</u>

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100% من الأطباء الكوبيين يتواصلون بالعمال الجزائريين عن طريق المترجم و هذا لصعوبة التواصل معهم مباشرة لأنهم لا يجيدون اللغة العربية و لا الجزائريين يجيدون اللغة الإسبانية و بالتالي لا يوجد تحاور بينهما .

جدول رقم (14) يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إمكانية التماور مع الأطباء الكوبيين في مواضيع خارج العمل .

عمال جزائريين										الفئات
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		الاجابات
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
12,9	4	-	-	-	-	100	2	25	2	نعم
87,09	27	100	18	100	3	-	-	50	4	لأنك لا تفهم لغتهم
		-	-	-	-	-	-	25	2	ليست هناك مواضيع مشتركة بينكما
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 87,09 % من العمال الجزائريين اجابوا بأنهم لا يتماورون مع الأطباء الكوبيين في مواضيع خارج العمل و هذا لسبب أنهم لا يفهموا لغتهم بالتالي لا يستطيعون التماور معهم و منهم من قال ليست هناك مواضيع مشتركة بينهم و بين الأطباء الكوبيين و كانوا من فئة الإداريين و ذلك بنسبة 25 % , في حين نجد نسبة 12,9 منهم اجابوا بأنهم يتماورون مع الأطباء الكوبيين في مواضيع خارج العمل و هم من فئة المترجمين و فئة الإداريين بنسبة 25 % و هم من يجيدون اللغة الإسبانية.

جدول رقم (15): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكوبيين حول إمكانية
تداولهم مع العمال الجزائريين في مواضيع خارج العمل.

مجموع نسب	مجموع تكرارات	نسبة	تكرار	التكرارات	
				الإجابات	
100	2	50	1	نعم	
		50	1	لا	لأنك لا تفهم لغتهم
		-	-	ليست هناك مواضيع مشتركة بينكما	
100	2	100	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة 50% من الأطباء الكوبيين يتحاورون مع العمال الجزائريين في مواضيع خارج إطار العمل و النسبة المتبقية منهم أجابوا بأنهم لا يتحاورون مع العمال الجزائريين في مواضيع خارج إطار العمل و هذا يعود لعدم إيجاد الأطباء الكوبيين اللغة العربية و نفس الشيء بالنسبة للعمال الجزائريين في اللغة الإسبانية.

تبين مما سبق أن تحاور العمال الجزائريين مع الأطباء الكوبيين مقتصر على فئة المترجمين و على نسبة من الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية فقط و هذا يعود للاختلاف اللغة بين الفئتين .

جدول رقم (16): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إقامتهم لعلاقات اجتماعية مع الأطباء الكويتيين.

عمال جزائريين										الفئات
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الإجابات
9,67	3	-	-	-	-	50	1	25	2	نعم
90,32	28	100	18	100	3	-	-	75	6	لأنك لا تفهم لغتهم
		-	-	-	-	50	1	-	-	لاختلاف العادات و التقاليد
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	لا يفهمون

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 90,32% من العمال الجزائريين ليست لديهم علاقات اجتماعية مع الأطباء الكويتيين , و يعود هذا لعدم إجادهم اللغة الإسبانية , بينما نجد مبحوث من فئة المترجمين و الذي يمثل نسبة 50% أجاب بأنه ليس لديه علاقات اجتماعية مع الأطباء الكويتيين و هذا للاختلاف العادات و التقاليد , في حين نجد نسبة 9,67% من العمال الجزائريين لديهم علاقات اجتماعية وهم من فئة المترجمين و نسبة من فئة الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية , و بالتالي فإن اللغة هي العامل المتحكم في العلاقات الاجتماعية .

جدول رقم (17): يوضح توزيع العينة من فئة الأطباء الكوبيين حول إقامتهم لعلاقات اجتماعية مع العمال الجزائريين.

مجموع نسب	مجموع تكرارات	نسبة	تكرار	التكرارات الإجابات	
				نعم	لا
50	1	50	1		
50	1	50	1	لأنك لا تفهم لغتهم	لا
				ليست هناك مواضيع مشتركة بينكما	
100	2	100	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 50% من الأطباء الكوبيين لديهم علاقات اجتماعية مع العمال الجزائريين بينما تقتصر هذه العلاقات إلا مع العمال الذين يجيدون اللغة الاسبانية بحيث لا تكون هناك صعوبة في تواصلهم معهم ،أما نسبة 50% المتبقية ليست لهم علاقات اجتماعية مع العمال الجزائريين و هذا راجع للاختلاف اللغة بينهم حسب اجابة المبحوثين من فئة الاطباء.

و بالتالي فإن اختلاف اللغة بين العمال الجزائريين و الاطباء الكوبيين هو العامل الذي حدد إقامة العلاقات الاجتماعية بينهما من عدمها .

جدول رقم (18): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول امكانية تشكيل صداقات مع الأطباء الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		
مجموع النسب	مجموع	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الاجابات
12,90	4	-	-	-	-	100	2	25	2	نعم
87,09	27	83,33	15	100	3	-	-	62,5	5	لا لصعوبة التواصل معهم
		16,66	3	-	-	-	-	12,5	1	
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 87,09 % من العمال الجزائريين ليست لديهم صداقات مع الأطباء و هذا لصعوبة التواصل معهم حيث أجابوا عليها التقنيين بنسبة 100 % أما المهنيين بنسبة 83,33 % , و نسبة 62,5 % من الإداريين كانت لهم نفس الاجابة و بالتالي صعوبة التواصل هي التي جعلت العمال الجزائريين يتعدون عن تشكيل صداقات مع الأطباء الكوبيين, أما السبب الثاني الذي جعل العمال الجزائريين لم يشكلوا صداقات مع الأطباء الكوبيين هو اختلاف العادات و التقاليد و ذلك بنسبة 12,5 % للإداريين و نسبة 16,66 % كانوا من المهنيين و هذا ما جعل العمال الجزائري يتفادون تشكيل صداقات مع الأطباء الكوبيين , في حين نجد نسبة 12,90 % من العمال الجزائريين لديهم شكلوا صداقات مع الأطباء الكوبيين وهم من فئة المترجمين و نسبة من فئة الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية .

جدول رقم (19): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكوبيين حول إمكانية تشكيل

العمال

صداقات مع

الجزائريين .

مجموع نسب	مجموع تكرارات	نسبة	تكرار	التكرارات	
				الإجابات	
100	2	50	1	نعم	
		-	-	لا	لصعوبة التواصل معهم
		50	1	ليست هناك مواضيع مشتركة بينكما	
100	2	100	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 50% من الأطباء الكوبيين لديهم علاقات صداقة مع العمال الجزائريين و هم من فئة المترجمين و فئة الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية , في حين نجد النسبة المتبقية من الأطباء لم يشكلوا صداقات مع العمال الجزائريين و هذا لأنه لا توجد مواضيع مشترك بينهم و يعود هذا السبب للاختلاف الثقافي بين المجتمع الكوبي و الجزائري حيث ان للصداقة عدة معايير يجب ان تتوفر في الطرفين لكي تحدث صداقة بينهما اهمها اللغة المشتركة أو المفهومة من كلا الطرفين و تقارب الثقافات و المراكز الاجتماعية.... الخ

جدول رقم (20): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إمكانية تبادل الزيارات مع الأطباء الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات	
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		الاجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
6,67	3	-	-	-	-	100	2	12,5	1	نعم	
90,32	28	100	18	66,66	2	-	-	75	6	صعوبة التواصل معهم	لا
				33,33	1	-	-	12,5	1	اختلاف العادات و التقاليد	
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 90,32 % من العمال الجزائريين لا يتبادلون الزيارات مع الأطباء الكوبيين و سبب هذا هو صعوبة التواصل معهم بسبب اختلاف اللغة و عدم إيجاد الجزائريين للغة الإسبانية فكانت النسبة الأكبر من الذين يواجهون صعوبة التواصل التي منعتهم من تبادل الزيارات مع الأطباء الكوبيين هم من فئة المهنيين بنسبة 100% تليها نسبة 75 % من الإداريين و 66,66 % من التقنيين لديهم نفس السبب و بينما نجد نسبة 6,67 % من العمال الجزائريين يتبادلون الزيارات مع الأطباء الكوبيين وهم من فئة المترجمين و نسبة من فئة الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية.

جدول رقم (21): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكوبيين حول إمكانية تبادل الزيارات مع العمال الجزائريين.

مجموع تكرارات	مجموع تكرارات	نسبة	تكرار	التكرارات	
				الإجابات	نعم
-	-	-	-		
100	2	50	1	لا	لأنك لا تفهم لغتهم
		50	1	لا	تحفظ العامل الجزائري
100	2	100	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100% من الأطباء الكوبيين لا يتبادلون الزيارات مع العمال الجزائريين في حين نجد نسبة 50% منهم لا يتبادلون الزيارات بسبب عدم فهم لغتهم و صعوبة التواصل معهم , في حين نجد النسبة المتبقية منهم أرجعوا سبب تبادلهم الزيارات مع العمال الجزائريين إلى تحفظ العامل الجزائري , فالمجتمع الجزائري معروف بتحفظه و خاصة المنطقة الصحراوية (ورقلة) يقع بها المستشفى حيث تمتاز هذه المنطقة بالتحفظ و التمسك بالعادات و التقاليد مما جعل الأطباء الكوبيين يتفادون تبادل الزيارات مع العمال الجزائريين .

جدول رقم (22): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إنزعاجهم من العادات و التقاليد الممارسة من طرف الأطباء الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات	
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		الاجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
87.09	27	55,55	10			50	1	75	6	تتنافى مع ديننا	نعم
		33,33	6	66,66	2			25	2	تعارض مع عاداتنا و تقاليدنا	
12.90	4	11,11	2	33,33	1	50	1			لا	
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 87,09% من العمال الجزائريين تزعمهم بعض العادات و التقاليد الممارسة من طرف الأطباء الكوبيين فنسبة منهم أجابوا بأنها تتنافى مع ديننا و كانوا من الفئات التالية الإداريين بنسبة 75% و هي أكبر فئة تزعمها عادات و تقاليد الأطباء و تليها نسبة 55,55% من فئة المهنيين , و 50% من فئة المترجمين , اما فئة التقنيين فكان سبب انزعاجهم من بعض العادات و التقاليد الممارسة من طرف الأطباء هو انها تتعارض مع عاداتهم و تقاليدهم حيث مثلوا نسبة 66,66%.

جدول رقم (23): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكويتيين حول العادات و التقاليد الممارسة من طرف العمال الجزائريين

نسبة	تكرار	التكرارات الإجابات
-	-	نعم
100	2	لا
100	2	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100 % من الأطباء الكويتيين لا تزعمهم عادات و تقاليد العمال الجزائريين و هذا يعود لطبيعة افة المجتمع الكويتي فكل فرد هو حر فيما يمارسه من عادات و تقاليد تخصه.

جدول رقم (24): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول مواجهة الصعوبة في تلقي المهام من الأطباء الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات	
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		الإجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
48,38	15	22,22	4	100	3	-	-	75	6	لا أفهم لغتهم	ج
58,06	18	77,77	14	-	-	100	2	25	2	المترحم موجود	ب
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 58,06% من العمال الجزائريين لا يواجهون صعوبة أثناء تكليفهم بمهام من طرف الأطباء الكوبيين و ذلك لأن المترجم موجود مع كل طبيب فبدوره يقوم بترجمة ما يريده الطبيب للعمال الجزائريين .

فيما نجد أن نسبة 48,38% من العمال الجزائريين يواجهون صعوبة في تلقي المهام من الأطباء الكوبيين و هذا لسبب عدم فهمهم اللغة الإسبانية.

جدول رقم (25): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة الأطباء الكوبيين حول مواجهة الصعوبة في تلقي المهام من العمال الجزائريين.

نسبة	تكرار	التكرارات	
		الإجابات	
-	-	نعم	
100	2	لأن المهام تصلي عن طريق المترجم	لا
100	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100 % من الأطباء الكوبيين لا يواجهون صعوبة أثناء تلقيهم المهام من طرف العمال الجزائريين لأنها تصلهم عن طريق المترجم حيث يكون التواصل بينهم باللغة الإسبانية و بالتالي لا تكون أي صعوبة في ذلك .

2- عرض و تحليل البيانات على ضوء الفرضية الفرعية الثانية :

جدول رقم (26) : يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إمكانية مواجهة صعوبة تواصلهم مع بقية العمال الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات	
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		الاجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
87,09	27	83,3	15	33,3	1	-	-	50	4	لا أجد الإسبانية	نعم
		16,6	3	66,6	2	-	-	25	2	المترجم غير موجود	
12,90	4	-	-	-	-	100	2	25	2	أجد الإسبانية	لا
		-	-	-	-	-	-	-	-	المترجم موجود	
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 87,09% من العمال الجزائريين يواجهون صعوبة أثناء تواصلهم مع العمال الكوبيين حسب رأيهم فإن هذه الصعوبة ترجع لأنهم لا يجيدون اللغة الإسبانية و كانت النسبة الأكبر في فئة المهنيين و قدرت بـ 83,33% و هذا راجع لمستواهم المتدني و نسبة 50% لديهم نفس السبب في صعوبة التواصل هم من فئة الإداريين اما نسبة 33,33% من الذين يواجهون صعوبة في التواصل مع الأطباء الكوبيين كانوا من فئة التقنيين حيث أنهم لا يجيدون اللغة الإسبانية و هذا يعود لمستواهم الدراسي المتوسط, بينما نجد نسبة 66,66% من التقنيين يجيدون صعوبة في التواصل مع العمال

الكوبيين وهذا لعدم وجود المترجم لأن المترجمين مرافقين للأطباء فقط و نسبة 25 % من فئة الإداريين و 16,66 % من فئة المهنيين كانت الصوبة لديهم في عدم توفر المترجمين مع بقية العمال الكوبيين فبالتالي هم يواجهون صعوبة في التواصل معهم, في حين نجد نسبة 12,90% من العمال الجزائريين أجابوا بأنهم لا يواجهون صعوبة في تواصلهم مع بقية العمال الكوبيين و هذا يعود للإيجادهم للغة الإسبانية فهم من فئة المترجمين و نسبة 25 % من فئة الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية فبالتالي لا تواجههم أي صعوبة في تواصلهم مع بقية العمال الكوبيين.

جدول رقم (27): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول إمكانية مواجهة صعوبة التواصل مع العمال الجزائريين.

بقية العمال الكوبيين								الفئات	
المجموع		تقنيين		إداريين		شبه أطباء		الإجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
92,30	12	100	1	100	2	90	9	لا أجد العربية	نعم
		-	-	-	-	-	-	المترجم غير موجود	
7,69	1	-	-	-	-	10	1	المترجم موجود	لا
		-	-	-	-	-	-	المترجم موجود	
100	13	100	1	100	2	100	10	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 92,30% من العمال الكوبيين يواجهون صعوبة في التواصل مع العمال الجزائريينو هذا لأنهم لا يجيدون اللغة العربية في حين نجد نسبة 7,69% منهم لا يواجهون صعوبة في التواصل مع العمال الجزائريين و هذا لوجود المترجم فإن تواصلهم مع العمال الجزائريين يكون عن طريق المترجم.

جدول رقم (28):يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حسب طريقة تواصلهم مع بقية العمال الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات	
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		الاجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
90,32	28	83.33	15	100	3	-	-	75	6	مباشر	بعض الكلمات بالفرنسية و الاشارات
		-	-	-	-	100	2	25	2		بالإسبانية
9.67	3	16.66	3	-	-	-	-	-	-	عن طريق المترجم	
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 90,32% من العمال الجزائريين يتصلون مباشرة مع بقية العمال الكوبيين و ذلك عبر طريقتين منهم من يتواصل معهم باللغة الإسبانية و هم من فئة المترجمين و نسبة 25% من فئة الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية أما الطريقة الثانية في تواصلهم مع العمال الكوبيين فقد كانت مباشرة من خلال استخدام بعض الكلمات الفرنسية و الإشارات كلغة بديلة أنشأها العمال الجزائريين و ذلك لعدم ايجادهم اللغة الإسبانية فاستخدموا هذه الطريقة للتواصل مع العمال الكوبيين لكن هذه الطريقة لا تساهم في نقل المعنى الإجمالي للرسالة إلا أنها توصل جزء من المعلومة و لكن لا يغدو أن تكون هذه الطريقة إلا مجرد محاولة من العمال الجزائريين للتواصل مع العمال الجزائريين , في حين نجد نسبة 9,67% أجابوا أن تواصلهم بالعمال الكوبيين يتم عن طريق المترجم و ذلك بعد إستدعائه من مصالح الفحص مما يؤثر ذلك على عملية التواصل بينهم .

جدول رقم (29): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حسب طريقة تواصلهم مع العمال الجزائريين.

بقية العمال الكوبيين								الفئات الإجابات	
المجموع		تقنيين		إداريين		شبه أطباء			
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	بعض الكلمات بالفرنسية و الاشارات بالإسبانية	عن طريق المترجم
69.23	9	100	1	100	2	60	6		
		-	-	-	-	-	-		
30.76	4	-	-	-	-	40	4		
100	13	100	1	100	2	100	10		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 69,23% من العمال الكوبيين يتصلون مباشرة مع العمال الجزائريين و ذلك من خلال استخدام بعض الكلمات الفرنسية و الإشارات كلغة بديلة أنشأها العمال , و ذلك لعدم إيجادهم اللغة العربية فاستخدموا هذه الطريقة للتواصل مع العمال الجزائريين لكن هذه الطريقة لا تساهم في نقل المعنى الإجمالي للرسالة إلا أنها توصل جزء من المعلومة و لكن لا يغدو أن تكون هذه الطريقة إلا مجرد محاولة من أجل تواصل العمال فيما بينهم , في حين نجد نسبة 30,76% أجابوا بأن تواصلهم بالعمال الجزائريين يتم عن طريق المترجم و ذلك بعد استدعائه من مصالح الفحص مما يؤثر ذلك على عملية التواصل بينهم .

جدول رقم (29) : يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول أفضلية طلب المساعدة .

عمال جزائريين										الفئات
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الاجابات
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	عامل كوبي
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100 % من لعمال الجزائريين يفضلون طلب المساعدة من العامل الجزائري إذا واجهتهم مشكلة في المستشفى, و هذا لصعوبة التواصل مع الكوبيين و عدم إيجادهم اللغة الإسبانية تفادى العامل الجزائري طلب المساعدة من العامل الكوبي.

جدول رقم (30): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول أفضلية طلب المساعدة .

بقية العمال الكوبيين								الفئات الإجابات
المجموع		تقنيين		إداريين		شبه أطباء		
مجموع نسب	مجموع تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
76,92	11	-	-	-	-	100	10	عامل كوبي
7,69	1	-	-	50	1	-	-	عامل جزائري
15,38	2	50	1	50	1	-	-	حسب طبيعة المشكل
100	13	100	1	100	2	100	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 76,92% من العمال الكوبيين يفضلون طلب المساعدة من العامل الكوبي و هذا بحكم أنهم من دولة واحدة و يتكلمون لغة واحدة , بينما نجد نسبة 15,38% من العمال الكوبيين أجابوا بأن طبيعة المشكل تحدد الشخص المناسب لطلب المساعدة منه. في حين نجد أن نسبة 7,69% من العمال الكوبيين يفضلون طلب المساعدة من العامل الجزائري و هم من فئة الإداريين و هذا لأن الإدارة جزائرية بالتالي فإن العامل الجزائري فقط هو الذي يستطيع مساعدتهم خاصة في الأمور الإدارية.

جدول رقم (31): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إمكانية التماور مع بقية العمال الكويين في مواضيع خارج العمل .

عمال جزائريين										الفئات
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الاجابات
12,9	4	-	-	-	-	100	2	25	2	نعم
87,09	27	100	18	100	3	-	-	50	4	لأنك لا تفهم لغتهم
		-	-	-	-	-	-	25	2	ليست هناك مواضيع مشتركة بينكما
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 87,09% من العمال الجزائريين اجابوا بأنهم لا يتحاورون مع بقية العمال الكويين في مواضيع خارج إطار العمل و هذا لسبب أنهم لا يفهموا لغتهم بالتالي لا يستطيعون التماور معهم و منهم من قال ليست هناك مواضيع مشتركة بينهم و بين العمال الكويين و كانوا من فئة الإداريين و ذلك بنسبة 25% , في حين نجد نسبة 12,9% منهم اجابوا بأنهم يتحاورون مع العمال الكويين في مواضيع خارج العمل و هم من فئة المترجمين و فئة الإداريين بنسبة 25% و هم من يجيدون اللغة الإسبانية , و بالتالي فإن اللغة هي التي تحدد الطرف الذي تتفاعل معه .

جدول رقم (32): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول إمكانية التحوار مع العمال الجزائريين في مواضيع خارج العمل .

بقية العمال الكوبيين								الفئات	
المجموع		تقنيين		إداريين		شبه أطباء		الإجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
-	-	-	-	-	-	-	-	نعم	
		-	-	100	2	100	10	لا لأنك لا تفهم لغتهم	
100	13	100	1	-	-	-	-	ليست هناك مواضيع مشتركة بينكما	
100	13	100	1	100	2	100	10	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 100 % من العمال الكوبيين أجابوا بأنهم لا يتحاورون مع العمال الجزائريين في مواضيع خارج العمل و هذا لسبب أنهم لا يفهموا لغتهم بالتالي لا يستطيعون التحوار معهم و منهم من قال ليست هناك مواضيع مشتركة بينهم و بين العمال الجزائريين و هم من فئة التقنيين , لأن أساس الحوار اللغة المفهومة بين الطرفين فإذا كانت اللغة غير مفهومة لا يمكن أن يكون هناك حوار.

جدول رقم (33): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إقامتهم لعلاقات اجتماعية مع بقية العمال الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الإجابات
12,90	4					50	2	25	2	نعم
87,09	27	100	18	100	3			75	6	لا نك لا تفهم لغتهم
										لا اختلاف العادات و التقاليد
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 87,09% من العمال الجزائريين ليست لديهم علاقات اجتماعية مع العمال الكوبيين , و يعود هذا لعدم إجادهم اللغة الاسبانية , بينما نجد في حين نجد نسبة 12,90% من العمال الجزائريين لديهم علاقات اجتماعية وهم من فئة المترجمين و نسبة من فئة الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية , و بالتالي فإن اللغة هي العامل المتحكم في العلاقات الاجتماعية .

جدول رقم (34): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول إقامتهم لعلاقات اجتماعية مع العمال الجزائريين.

بقية العمال الكوبيين								الفئات	
المجموع		تقنيين		إداريين		شبه أطباء		الإجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
-	-	-	-	-	-	-	-	نعم	
100	13	-	-	10	2	100	10	لا لأنك لا تفهم لغتهم	
		100	1	-	-	-	-	لاختلاف العادات و التقاليد	
100	13	100	1	10	2	100	10	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100 % من بقية العمال الكوبيين ليست لديهم علاقات اجتماعية مع العمال الجزائريين و ذلك أنهم لا يفهمون اللغة العربية, في حين نجد أن فئة التقنيين برروا إجاباتهم بعدم إقامتهم لعلاقات اجتماعية مع العمال الجزائريين لسبب اختلاف العادات و التقاليد .

جدول رقم (35): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول امكانية تشكيل صداقات مع بقية العمال الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
12,90	4	-	-	-	-	100	2	25	2	نعم
87,09	27	10	18	100	3	-	-	62,5	5	لا
		0	-	-	-	-	-	12,5	1	
100	31	10	18	100	3	100	2	100	8	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 87,09% من العمال الجزائريين ليست لديهم صداقات مع العمال الكوبيين و هذا لصعوبة التواصل معهم حيث أجابوا عليها التقنيين بنسبة 100% وكذلك نف لشيء بالنسبة للمهنيين , و نسبة 62,5% من الإداريين كانت لهم نفس الاجابة و بالتالي صعوبة التواصل هي التي جعلت العمال الجزائريين يتعدون عن تشكيل صداقات مع بقية العمال الكوبيين, أما السبب الثاني الذي جعل العمال الجزائريين لم يشكلوا صداقات مع العمال الكوبيين هو اختلاف العادات و التقاليد و ذلك بنسبة 12,5% للإداريين و هذا ما جعل العمال الجزائري يتفادون تشكيل صداقات مع الأخطاء

الكوبيين , في حين نجد نسبة 12,90 % من العمال الجزائريين لديهم صداقات مع بقية العمال الكوبيين وهم من فئة المترجمين و نسبة من فئة الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية .

جدول رقم (36): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول امكانية تشكيل صداقات مع العمال الجزائريين.

بقية العمال الكوبيين								الفئات	
المجموع		تقنين		إداريين		شبه أطباء		الإجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
15,38	2	-	-	-	-	20	2	نعم	
84,61	11	-	-	100	2	80	8	لا لأنك لا تفهم لغتهم	
		100	1	-	-	-	-	ليست هناك مواضيع مشتركة بينكما	
100	13	100	1	100	2	100	10	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 84,61% من العمال الكوبيين أجابوا بأنه ليست لديهم صداقات مع العمال الجزائريين و هذا يعود لإختلاف اللغة بينهما و هناك من برر عدم وجود صداقة بينه و بين العامل الجزائري بأنه لا يوجد هناك مواضيع مشتركة بينهم. في حين نجد نسبة 15,38 % من العمال الكوبيين أجابوا بأن لهم علاقات صداقة مع العمال الجزائريين.

جدول رقم (37): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول إمكانية تبادل الزيارات مع بقية العمال الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات	
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		الاجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
9,67	3	-	-	-	-	100	2	12,5	1	نعم	
90,32	28	100	18	66,66	2	-	-	75	6	لصعوبة التواصل معهم	
		-	-	33,33	1	-	-	12,5	1	لاختلاف العادات والتقاليد	
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 90,32% من العمال الجزائريين لا يتبادلون الزيارات مع بقية العمال الكوبيين و سبب هذا هو صعوبة التواصل معهم بسبب اختلاف اللغة و عدم إيجاد الجزائريين للغة الاسبانية فكانت النسبة الأكبر من الذين يواجهون صعوبة التواصل التي منعتهم من تبادل الزيارات مع العمال الكوبيين هم من فئة المهنيين بنسبة 100% تليها نسبة 75% من الإداريين و 66,66% من التقنيين لديهم نفس السبب و بينما نجد نسبة 9,67% من العمال الجزائريين يتبادلون الزيارات مع بقية العمال الكوبيين وهم من فئة المترجمين و نسبة من فئة الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية.

جدول رقم (38): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول إمكانية تبادل الزيارات مع العمال الجزائريين.

بقية العمال الكوبيين								الفئات الإجابات	
المجموع		تقنيين		إداريين		شبه أطباء			
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
15,38	2	-	-	-	-	20	2	نعم	
84,61	11	-	-	100	2	80	8	لا	لصعوبة التواصل معهم
		100	1	-	-	-	-	تحفظ العامل الجزائري	
100	13	100	1	100	2	100	10	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 84,62% من العمال الكوبيين لا يتبادلون الزيارات مع العمال الجزائريين و هذا يعود لاختلاف اللغة بينهما و هناك من برر عدم تبادل الزيارات مع العامل الجزائري, بتحفظ العامل الجزائري ف. في حين نجد نسبة 15,38% من العمال الكوبيين يتبادلون الزيارات مع العمال الجزائريين.

جدول رقم (39) : يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول العادات و

التقاليد الممارسة من طرف بقية العمال الكوبيين

عمال جزائريين										الفئات	
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		الاجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
87.09	27	55,55	10	-	-	50	1	75	6	تتوافق مع ديننا	نعم
		33,33	6	66,66	2	-	-	25	2	تعارض مع عاداتنا و تقاليدنا	
12.90	4	11,11	2	33,33	1	50	1	-	-	لا	
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 87,09 % من العمال الجزائريين تزعمهم بعض العادات و التقاليد الممارسة من طرف بقية العمال الكوبيين فنسبة منهم أجابوا بأنها تتوافق مع ديننا و كانوا من الفئات التالية الإداريين بنسبة 75 % و هي أكبر فئة تزعمها عادات و تقاليد العمال الكوبيين و تليها نسبة 55,55 % من فئة المهنيين , و 50 % من فئة المترجمين , اما فئة التقنيين فكان سبب انزعاجهم من بعض العادات و التقاليد الممارسة من طرف العمال الكوبيين هو انها تعارض مع عاداتهم و تقاليدهم حيث مثلوا نسبة 66,66

جدول رقم (40): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حولانزعاجهم من العادات و التقاليد الممارسة من طرف العمال الجزائريين

بقية العمال الكوبيين								الفئات	
المجموع		تقنيين		إداريين		شبه أطباء		الإجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
-	-	-	-	-	-	-	-	نعم	
100	13	100	1	100	2	100	10	لا	هم أحرار في تصرفاتهم
100	13	100	1	100	2	100	10	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100 % من بقية العمال الكوبيين لا تزعجهم عادات و تقاليد العمال الجزائريين و إذا يعود لطبيعة ثقافة المجتمع الكوبي فكل فرد هو حر فيما يمارسه من عادات و تقاليد تخصه.

جدول رقم (41): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الجزائريين حول مواجهة الصعوبة في تلقي المهام من العمال الكوبيين.

عمال جزائريين										الفئات	
المجموع		مهنيين		تقنيين		مترجمين		إداريين		الإجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
93,54	29	100	18	100	3	-	-	100	8	لا أفهم لغتهم	نعم
6,45	2	-	-	-	-	100	2	-	-	المترجم موجود	لا
100	31	100	18	100	3	100	2	100	8	المجموع	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 93,54% من العمال الجزائريين يواجهون صعوبة أثناء تكليفهم ببعض المهام من طرف العمال الكوبيين و هذا يعود لعدم فهم لغتهم بالتالي تواجههم صعوبة في ذلك, في حين نجد نسبة 6,45% من العمال الجزائريين لا يواجهون صعوبة أثناء تكليفهم ببعض المهام من طرف العمال الكوبيين و هم من فئة المترجمين من السهل عليهم التواصل معهم .

جدول رقم (42): يوضح توزيع أفراد العينة من فئة العمال الكوبيين حول مواجهة الصعوبة في تلقي المهام من العمال الجزائريين.

بقية العمال الكوبيين								الفئات	
المجموع		تقنيين		إداريين		شبه أطباء		الإجابات	
مجموع النسب	مجموع التكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	لا أفهم لغتهم	نعم
84,61	11	100	1	100	2	80	8	لا أفهم لغتهم	نعم
15,38	2	-	-	-	-	20	2	المترجم موجود	لا
100	13	100	1	100	2	100	10	المجموع	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 84,61% من العمال الكوبيين يواجهون صعوبة أثناء تكليفهم ببعض المهام من طرف العمال الجزائريين و هذا يعود لعدم فهم لغتهم بالتالي تواجههم صعوبة في ذلك, في حين نجد نسبة 15,38% من العمال الكوبيين لا يواجهون صعوبة أثناء تكليفهم ببعض المهام من طرف العمال لأن المترجم موجود.

جدول رقم (43): جدول يوضح طبيعة العلاقة بين العمال الجزائريين العمال الكوبيين.

الفئات	العمال الجزائريين		العمال الكوبيين		المجموع	
	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	مجموع تكرارات	مجموع النسب
علاقة عمل	27	87,09	13	86,66	40	86,95
علاقة عمل و صداقة	4	12,90	2	13,33	6	13,04
المجموع	31	100	15	100	46	100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 87,09 % من العمال الجزائريين أجابوا بأنه تجمعهم علاقات عمل فقط مع العمال الكوبيين داخل المستشفى. في حين نجد نسبة 12.90 % من العمال الجزائريين اجابوا بأنه تجمعهم علاقات عمل و صداقة في نفس الوقت مع العمال الكوبيين و هذه النسبة من العمال الجزائريين هم من فئة المترجمين و بعض الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية.

بينما نجد نسبة 86,66% من العمال الكوبيين تربطهم علاقة عمل فقط مع العمال الجزائريين بينما نجد نسبة

13,33% منهم أجابوا بأنه تجمعهم علاقات هلم و صداقة مع العمال الجزائريين.

و بالتالي فإن نسبة 86,95% من العمال الذين اجابوا بأنه تربطهم علاقات عمل فقط, اما الذين تربطهم علاقات صداقة و عمل في نفس الوقت يمثلون نسبة 13,04%.

جدول رقم (44): يوضح أهم الاقتراحات التي قدمها أفراد العينة من العمال الجزائريين و العمال الكوبيين.

المجموع		العمال الكوبيين		العمال الجزائريين		الفئات
مجموع النسب	مجموع تكرارات	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	الإجابات
100	46	100	15	100	31	إقامة دورات لتعليم اللغة العربية و اللغة الإسبانية للعمال
100	46	100	15	100	31	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100 % من العمال الجزائريين اقترحوا إقامة دورات تعليمية من أجل تعليم اللغة العربية للعمال الكوبيين و تعليم اللغة الإسبانية للعمال الجزائريين .

في حين نجد أيضا نسبة 100 % من العمال الكوبيين اقترحوا إقامة دورات تعليمية لتعليم اللغة العربية للعمال الكوبيين و تعليم اللغة الإسبانية للعمال الجزائريين .

نبين من خلال اتفاق كل العمال حول رأي واحد و هو إقامة دورات لتعليم اللغة أنهم تواجههم صعوبات لغوية أثناء تواصلهم مع بعضهم.

مناقشة النتائج:

توصلنا من خلال تحليل البيانات إلى النتائج التالية.

نتائج متعلقة بالتساؤل الرئيسي:

و المتمثل في: هل اختلاف اللغة يعتبر عائقا اتصاليا ينعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال (الكوبيين- الجزائريين) داخل المؤسسة الاستشفائية؟

نتج عنه ما يلي: أن اختلاف اللغة يشكل عائقا اتصاليا ينعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال (الكوبيين- الجزائريين) داخل المؤسسة الاستشفائية. و ذلك يظهر من خلال نتائج الفرضيات الفرعية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: و التي تنص على " يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي بين الأطباء الكويين و العمال الجزائريين.

تبين من خلال دراستنا الميدانية أن:

- نسبة 64,51% من العمال الجزائريين يواجهون صعوبة أثناء تواصلهم مع الأطباء الكويين و حسب رأيهم فإن هذه الصعوبة ترجع لأنهم لا يجيدون اللغة الإسبانية.

- نسبة 100% من الأطباء الكويين يواجهون صعوبة أثناء تواصلهم مع العمال الجزائريين و هذا لأنهم لا يجيدون اللغة العربية.

- نسبة 87% من العمال الجزائريين أحابوا بأنهم لا يتحاورون مع الأطباء الكويين في مواضيع خارج العمل و هذا لأنهم لا يجيدون اللغة الإسبانية.

- نسبة 50% من الأطباء الكويين لا يتحاورون مع العمال الجزائريين في مواضيع خارج العمل و هذا لأنهم لا يجيدون اللغة العربية.

- نسبة 90,32% من العمال الجزائريين ليست لديهم علاقات اجتماعية مع الأطباء الكويين هذا لأنهم لا يجيدون اللغة الإسبانية.

- نسبة 50% من الأطباء الكويين ليست لديهم علاقات اجتماعية مع العمال الجزائريين هذا لأنهم لا يجيدون اللغة العربية و حل علاقاتهم بالعمال الجزائريين محصورة مع فئة المترجمين و بعض الإداريين الذين يجيدون اللغة الإسبانية.

- و استغنيا عن استعراض كل النسب الإحصائية لأنها كلها تصب في اتجاه أن اللغة تعد عائقا ينعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين الأطباء الكويين و العمال الجزائريين.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: و التي تنص على " يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي بين بقية العمال الكويين و العمال الجزائريين.

تبين من خلال دراستنا الميدانية أن:

نسبة 87,09% من العمال الجزائريين يواجهون صعوبة أثناء تواصلهم مع بقية العمال الكويين و حسب رأيهم فإن هذه الصعوبة ترجع لأنهم لا يجيدون اللغة الإسبانية.

- نسبة 92,30% من بقية العمال الكويين يواجهون صعوبة أثناء تواصلهم مع العمال الجزائريين و هذا لأنهم لا يجيدون اللغة العربية.

- نسبة 87.09 % من العمال الجزائريين أجابوا بأنهم لا يتحاورون مع بقية العمال الكوبيين في مواضيع خارج العمل و هذا لأنهم لا يجيدون اللغة الإسبانية.
- نسبة 100 من بقية العمال الكوبيين لا يتحاورون مع العمال الجزائريين في مواضيع خارج العمل و هذا لأنهم لا يجيدون اللغة العربية.
- نسبة 87,09 % من العمال الجزائريين ليست لديهم علاقات اجتماعية مع بقية العمال لكوبيين هذا لأنهم لا يجيدون اللغة الإسبانية.
- نسبة 100 % من بقية العمال الكوبيين ليست لديهم علاقات اجتماعية مع العمال الجزائريين هذا لأنهم لا يجيدون اللغة العربية.
- و استغنيا عن استعراض كل النسب الإحصائية لأنها كلها تصب في اتجاه أن اللغة تعد عائق ينعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين بقية العمال الكوبيين و العمال الجزائريين.

النتيجة العامة:

من خلال عرضنا لنتائج الدراسة المتوصل إليها و التي سلطت الضوء حول " المعوقات اللغوية و علاقتها بالتفاعل الاجتماعي بين العمال داخل المؤسسة الاستشفائية " , توصلنا إلى أن المعوقات اللغوية تنعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال الكوبيين و العمال الجزائريين داخل المؤسسة الاستشفائية و هذا لاختلاف اللغة بين العمال و الذي يعد من معوقات الاتصال التي تحول دون نجاح العملية الاتصالية و بالتالي تحد من عملية التفاعل الاجتماعي اعتبارها عملية اتصالية.

- توصيات و اقتراحات:

- إقامة دورات لتعليم اللغتين العربية و الإسبانية للعمال في المستشفى من أجل تفادي صعوبة التواصل بينهم مما قد يؤثر على أداء المؤسسة الإستشفائية
- الاهتمام بدراسة معوقات الاتصال في المؤسسات و محاولة معالجتها من أجل ضمان اتصال فعال يساهم في نجاح المؤسسة.
- على المؤسسة الإستشفائية ميدان دراستنا أخذ بعين الاعتبار مشكلة المعوقات اللغوية و تأثيرها على تفاعل العمال مما قد يؤثر على أداء المستشفى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب باللغة العربية

- 01- ابن المنظور , لسان العرب, مجلد 10, ط1 , دار الكتب العالمية , لبنان, 2003 ,
- 02- أنجوس موريس , منهجية البحث في العلوم الإنسانية , تر بوزيد صحراوي , و آخرون , ط2 , دار القصبة للنشر والتوزيع الجزائر , 2006.
- 03- العتوم عدنان يوسف و آخرون, _____ , ط1 , عالم الكتاب الحديث , الاردن, 2011.
- 04- السيد عبد الحميد سليمان , سيكولوجية اللغة و الطفل, ط1, دار الفكر العربي, القاهرة, 2003.
- 05- حسيب سماحة سهيل, معجم الحي, ط1, مكتبة سمير, لبنان, 1984.
- 06- زرواتي رشيد, تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية , ط1, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 2002.
- 07- سليمان, محمد , تقنيات و مناهج البحث العلمي, , دار المعرفة الجامعية, مصر, 2002.
- 08- شروخ صلاح الدين, علم الاجتماع التربوي, ط1, دار العلوم للنشر, الجزائر, 2004 .
- 09- عبيدات محمد, محمد أبو ناصر و آخرون, منهجية البحث العلمي (القواعد و المراحل و التطبيقات), ط2, دار وائل للنشر, عمان, , 1999 .
- 10- عدلي, عاطف الإتصال و الرأي العام , ط1 , ندار الفكر العربي, القاهرة, , 1994.
- 11- عزي عبد الرحمان, الفكر الاجتماعي المعاصر و الظاهرة الإعلامية الاتصالية, ط1, دار الأمة, الجزائر, , 1995 .

قائمة المراجع

- 12- عليان يحي مصطفى ، عثمان محمد غنيم، مناهج البحث العلمي النظرية و التطبيق، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ،2000.
- 13- مشيل تكلة جرجس و رمزي كامل حنا الله، معجم المصطلحات التربوية، ط1، مكتبة لبنان، بيروت، 1998
- 14- محمد ابراهيم مختار، مراحل البحث الاجتماعي و خطواته الاجرائية، ط1 ، دار الفكر العربي ، مصر، 2005 .
- 15- محمد الحسن إحسان، مناهج البحث الاجتماعي ، ط1 ، دار وائل، عمان، 2005
- 16- محمود الصواب سيد، النمو الإنساني أسسه و تطبيقاته، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1998،
- 17- منير حجاب محمد، المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004،

المذكرات

- 01- احمد بومع علي تمثلات الطلبة لواقع التكوين الجامعي المتدرج في الجامعة الجزائرية، رسالة ماجستير ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة مصطفى منتوري قسنطينة، 2009/2008،
- 02- علي هنودة، التفاعل الاجتماعي و علاقته بالتحصيل الدراسي لدى بعض تلاميذ التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013-2012،

03- شامخ عزيزة, معوقات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية, مذكرة ماجستير (منشورة),

كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية, قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا, تخصص تنمية و تسيير الموارد

البشرية, جامعة منتوري قسنطينة, 2008/ 2009.

المواقع الالكترونية:

01- القاسمي محمد, اللغة العربية معجزة الخالدة, -http://www.attarikh-

http://www.attarikh.com/Html/Adad43partie10.htm 2019/ 04/12 22:25:11.

ناصر محمد, لغة الحديث و الاتصال, 2011/12/27.

http://kenanaonline.com/users/MOMNASSER/posts/363994 12:28:11

2016/03/15.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا
استمارة استبيان

:

المعوقات اللغوية و علاقتها بالتفاعل الاجتماعي للعمال داخل المؤسسة الاستشفائية
دراسة ميدانية لعينة من عمال مستشفى طب العيون بورقلة

مذكرة مكّمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي تخصص علم الاجتماع

:

مريم

أخي الموظف أختي الموظفة تحية طيبة و بعد
في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في تخصص علم الاجتماع
الاتصال نضع بين أيديكم هذا الاستبيان.
الأسئلة المطروحة بكل دقة و موضوعية، و ذلك بوضع علامة (X)
التي تعبر عن رأيك.

: نعدكم بأن كل المعلومات الواردة في الاستمارة ستبقى سرية و لن

تستخدم إلا لأغراض علمية فقط.

شكرا لتعاونكم معنا

2015-2016: السنة الجامعية

- البيانات الشخصية :

-1 :

-2 الجنسية:.....

-3 المستوى التعليمي:

الفرنسية

الإسبانية

العربية

-4 اللغة التي تجيدها:

-5

..... الوظيفة:.....

- يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال الجزائريين و الأطباء الكوبيين.

-6 هل تعتدب ختلاف اللغة عائقا أثناء عملية الأطباء الكوبيين

-7 هل تواجه صعوبة أثناء تواصلك مع الأطباء الكوبيين

.....

.....

.....

.....

.....

-8 كيف تتواصل مع الأطباء الكوبيين ؟

عن طرفي جم

شرة

إذا كانت إجابتك مباشرة بأي لغة تتصل معه

9- هل تتحاور مع الأطباء الكويتيين في مواضيع خارج إطار العمل؟

:

10- هل لك علاقات اجتماعية مع الأطباء الكويتيين

:

11- هل شكلت صداقات مع الأطباء الكويتيين أثناء عملك معهم؟

:

12- هل تتبادل الزيارات مع الأطباء الكوبيين

:

13- هل ممارسة بعض العادات و التقاليد من طرف الأطباء الكوبيين

:

14- هل تجد صعوبة عندما يكلفك أحد الأطباء الكوبيين لبعض المهام؟

ما هي هذه الصعوبة:

- : يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال الجزائريين وبقية العمال الكوبيين.

15- هل تعتبر ختلاف اللغة عائقا أثناء عملية العمال الكوبيين

16- هل تواجه صعوبة أثناء تواصلك مع العمال الكوبيين

.....
.....
.....
.....
.....

17- كيف تتواصل مع الكوبيين؟
عن طريق رجم مباشرة

أي لغة تتصل معه

.....
.....
.....
.....

18- إذا واجهتك مشكلة في المستشفى هل تفضل طلب المساعدة من:

في كلا الإجابتين برر إج :

.....
.....
.....
.....

19- هل تتحاور مع الكوبيين في مواضيع خارج إطار العمل؟

:

.....
.....
.....
.....

20- هل لك علاقات اجتماعية مع الكوبيين

:

.....
.....
.....
.....

21- هل شكلت صداقات مع الكوبيين أثناء عملك معهم؟

:

.....
.....
.....
.....

22- هل تتبادل الزيارات مع الكوبيين

:

.....
.....
.....
.....

23- هل ممارسة بعض العادات و التقاليد من الكوبيين

:

.....
.....
.....
.....

24- هل تجد صعوبة عندما يكلفك أحد الكوبيين لبعض المهام؟

ما هي الصعوبات:

.....
.....
.....
.....

25- كيف هي علاقتك بالعمال الكوبيين

.....
.....
.....

26 - ما هي أهم الاقتراحات التي يمكن أن تقدمها؟

.....

.....

.....

**Universidad Cassig Mrbah-Ouargla-
Colegio Ciencias Humanidades y Demografía
Formulario Cuestionario**

**Restricciones lingüístico y su relación la
interacción social entre trabajadores dentro
funciones hospitalarias oftalmología Ouargla**

**Memorandum complementario al testimonio del
moestro.**

(2016/2015)

Los datos personales.

1- género:.....

2- Nacionalidad.....

3- Idioma que habla :español árabe francés

4- Nivel de estudios: primario promedio secundario académico

5- laboral:

Entre los médicos cubanos y los trabajadores argelinos hay un problema de la comunicacion que es la lengua que afecta el contacto social.

6- El obstaculo de la lengua puede afectar a los médicos cubanos que no comunican con los trabajadores argelinos ?

SI NO

7- Tiene usted dificultad de comunicar con los trabajadores argelinos ?

SI NO

8-Si tienes un problema en el hospital ,prefieres pedir una ayada « un favor »

El trabajador cubano El trabajador argelino

Argumenta tu respuesta

9-Te comunicas con ellos en otras temas ,fuera del trabajo?

SI NO

-si ,tu respondes si ,por qué

10-Tiene usted relaciones sociales con los trabajadores argelinos,,fuera del hospital ?

SI NO

SI ?NO porqué

11-Tiene usted relaciones de amistad en tu trabajo « hospital » ?

SI NO

Si ,la respuesta no,porqué

11-Tiene usted visitas con los trabajadores argelinos ?

SI NO

Si,tu respondes no,porqué

12-Acepta,usted las invitaciones de los trabajadores argelinos en sus fiestas,o actividades ?

SI NO

Si tu respuesta es no ,porqué

13-Te molestan algunos custumbres y tradiciones de los trabajadores argelinos ?

SI tu respondes si ,porqué

14-Te molesta ,si te piden los trabajadores argelinos de efectuar algunas tareas ?

SI NO

SI,tu respondes si ,porqué

15-Aceptas el comportamiento de los trabajadores argelinos ?

SI NO

SI ,la respuesta no ,porque

16-Como esta tu relacion con los trabajadores argelinos ?

17-Cuales tu sugerencias en el asunto de la lengua ? « en el tema de la lengua »

Université Kasdi Merbeh-Ouargla.

Faculté des sciences humaines et sociales

Département de sociologie et démographie.

Afin d'obtenir un master en sociologie de la communication, nous menons une recherche qui est axée **sur les obstacles linguistiques et ses relations avec l'interaction sociale des travailleurs au sein des hôpitaux.** Pour cela,

Veillez SVP nous répondre à ces questions en toute clarté et objectivité en mettant une croix (x) devant la réponse qui vous convient, en fin, nous vous garantissons la confidentialité et l'anonymat de vos réponses.

Merci infiniment pour votre coopération.

-Les différences linguistiques constituent un obstacle majeur à la communication et qui a un impact sur l'interaction social entre les médecins cubains et les travailleurs algériens.

1- Vous maîtriser la langue :

-Arabe

-Espagnole

-Français

2- Considérer-vous que la différence linguistique constitue un obstacle majeur quand vous communiquer avec les travailleurs algériens ?

-Oui

-Non

3- Trouvez-vous des difficultés en communiquant avec les travailleurs algériens.

Si votre réponse est OUI.

Pourquoi ?.....
.....
.....

-Oui

-Non

Si vous répondez par NON, pourquoi ?

.....
.....
.....

9-Est-ce que vous échanger des visites avec les travailleurs algériens ?

-Oui

-Non

Si vous répondez par NON, pourquoi ?

.....
.....
.....

10-Acceptez-vous l'invitation des travailleurs algériens à assister à des cérémonies.

-Oui

-Non

Si vous répondez par NON, pourquoi ?

.....
.....
.....

11-Sentez- vous gêner ou déranger par la pratique des travailleurs algériens pour leurs traditions et coutumes ?

-Oui

-Non

Si vous répondez par OUI, pourquoi ?

.....
.....
.....

12-Trouvez- vous des difficultés quand vous en charger les travailleurs algérien d'assumer quelques taches ?

-Oui

-Non

Si vous répondez par OUI, Veuillez préciser ses difficultés ?

.....
.....
.....

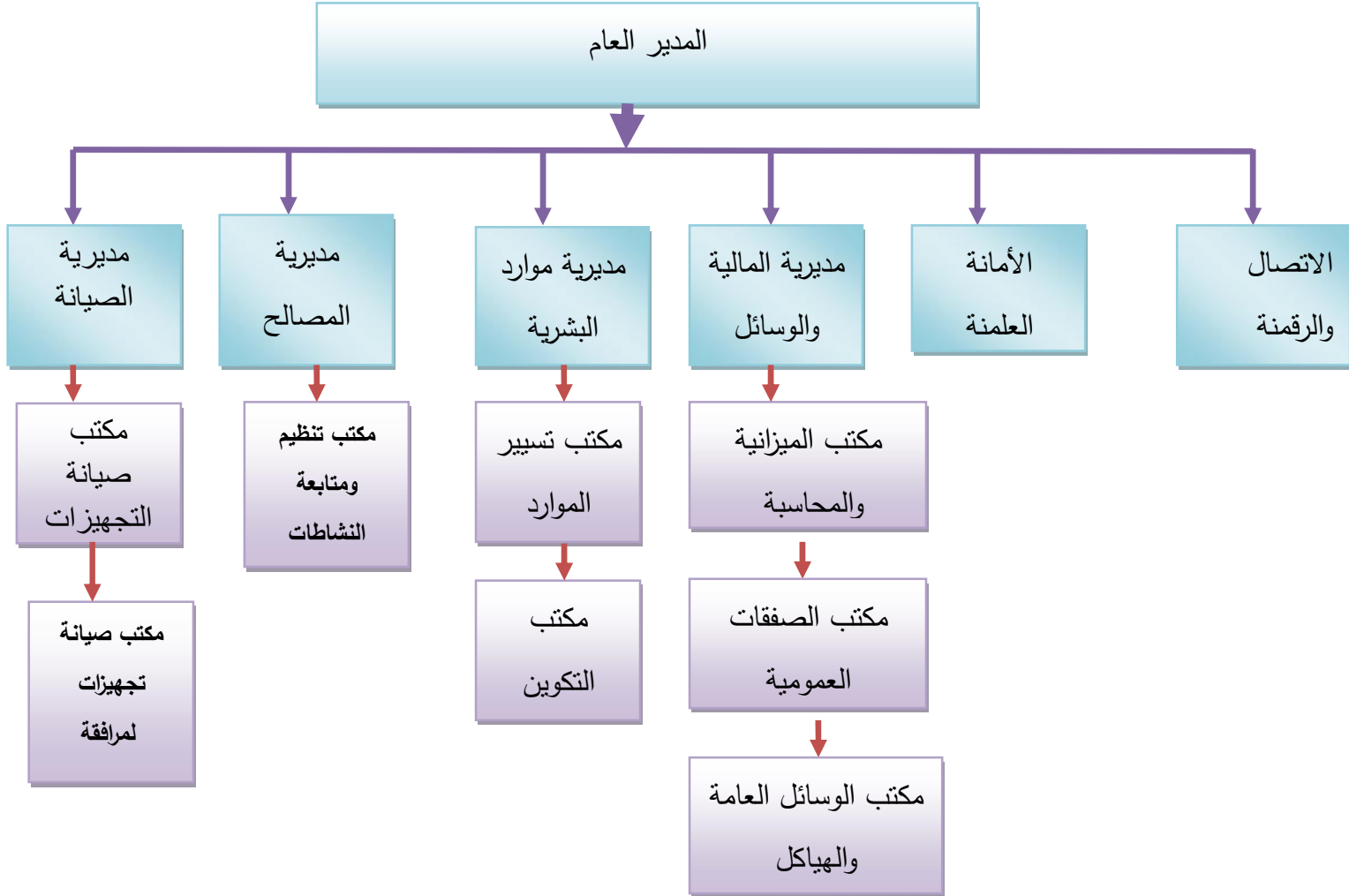
13-Comment vous décrivez votre relation avec les travailleurs algériens ?

.....
.....
.....
.....

14- Pourriez-vous nous présenter quelques suggestions ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

المخطط للهيكل التنظيمي مستشفى طب العيون ورقلة



ملخص الدراسة:

تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال يقوم من خلالها التفاعل وعن طريق الاتصال تحدث عملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، ويتم خلالها تبادل الأفكار و المعلومات بينهم عبر وسيط كاللغة تكون مفهومة من طرف كل أفراد الجماعة فإذا كانت اللغة غير مفهومة بالنسبة لهم فهي تعد معوق للعملية الاتصالية و انطلاقا من أهمية اللغة في عملية التفاعل الاجتماعي واختلافها من مجتمع الى آخر و بالتالي يعد هذا الاختلاف معيقا لغويا , كما هو الحال في المؤسسة الإستشفائية لطب العيون بورقلة التي هي من المؤسسات التي يعمل بها عمال كويبين وجزائريون و بالتالي و جود لغتين مختلفتين لهذا سنجاولن خلال دراستنا الراهنة محاولة معرفة ما إذا كان للاختلاف اللغة تأثير على حدوث عملية التفاعل الاجتماعي ومن هذا المنطلق يمكننا طرح التساؤل :

هل اختلاف اللغة يعتبر عائقا اتصاليا ينعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال (الكويبين- الجزائريين) داخل المؤسسة الاستشفائية؟

تساؤلات فرعية:

- 1- هل اختلاف اللغة يعتبر عائقا اتصاليا ينعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين الأطباء الكويبين و العمال الجزائريين؟
 - 2- هل اختلاف اللغة يعتبر عائقا اتصاليا ينعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين بقية العمال الكويبين و العمال الجزائريين؟
- و للإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات التالية و التي تعتبر إجابات مؤقتة للتساؤلات السابقة :

الفرضية الرئيسية:

يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل بين العمال الكويبين و العمال الجزائريين داخل المؤسسة الاستشفائية

الفرضيات الفرعية:

1- يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي بين الأطباء الكويبين و العمال الجزائريين داخل المستشفى.

2- يعتبر اختلاف اللغة عائقا اتصاليا يؤثر على عملية التفاعل الاجتماعي بين بقية العمال الجزائريين داخل المستشفى.

و لتحقيق من صحة هذه الفرضيات من عدمها اتبعنا بعض الإجراءات المنهجية المتمثلة في اعتمادنا على المنهج الوصفي معتمدين كذلك على الأدوات التالية: الملاحظة, الاستبيان. في جمع المعلومات من عينة البحث و التي كانت عينة طبقية متعددة المراحل و تشمل 46 مبحوث مست كل الفئات المهنية الموجودة في المستشفى. حيث توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

إلى أن المعوقات اللغوية تنعكس على عملية التفاعل الاجتماعي بين العمال الكويبين و العمال الجزائريين داخل المؤسسة الاستشفائية و هذا لاختلاف اللغة بين العمال و الذي يعد من معوقات الاتصال التي تحول دون نجاح العملية الاتصالية و بالتالي تحد من عملية التفاعل الاجتماعي باعتبارها عملية اتصالية.