

واقع الاتصال البيئثقافي في مجمع بركين
Intercultural communication in Berkine Complex

بهلول إيمان⁽¹⁾، جامعة باتنة 1
behloul.imane@gmail.com
كمال بوقرة، جامعة باتنة 1
kamboug34@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2019/11/08

تاريخ الإرسال: 2019/08/24

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاتصال البيئثقافي لعمال مجمع بركين من ناحية الخلفية الثقافية، طبيعة الاتصال القائم بينهم، معوقات الاتصال البيئثقافي للعمال، وتتمى هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، حيث تم جمع البيانات من خلال مجموعة من الأدوات: استمارة استبيان، مقابلة حرة والملاحظة المباشرة.

خلصت الدراسة إلى أن طبيعة الخلفية الثقافية السائدة في مجمع بركين هي ثقافة الاحترام المتبادل وتقبل الآخرين، وكل هذه الأمور جعلت العمال يتكيفون بسهولة في العمل بمجمع بركين.

أما من ناحية طبيعة الاتصال فعمال المجمع يتواصلون من خلال اللغة الإنجليزية، وبعد مستوى العمال المحليين فيها متوسط، بينما العمال الأجانب مستواهم جيد، وبالنسبة لأساليب الاتصال يفضل عمال المجمع الأسلوب الشفوي المختصر، ويستخدمون الأسلوب الرسمي أحيانا، كما أن هناك اختلافات في تفسير الإشارات بين العمال المحليين والأجانب، كما نلمس أن هناك تأثير قوي لوسائل الإعلام على مدلول الإشارات.

أما بالنسبة للصعوبات فيواجه عمال المجمع صعوبات لغوية أحيانا أثناء التواصل وبالدرجة الأولى صعوبات لفظية، أما بالنسبة للصعوبات الثقافية:

(1) - المؤلف المراسل

فيواجه عمال المجمع صعوبات في اختلاف أسلوب الإدارة، كما أن الأحكام المسبقة تشكل أحيانا مشاكل في التواصل للعمال المحليين بخلاف العمال الأجانب.

الكلمات المفتاحية: الاتصال البيثقافي – ثقافة السياق العالي – ثقافة السياق المنخفض – مجمع بركين.

Abstract:

The aim of this study is to identify the intercultural communication between the workers of Berkine Complex taking into account their cultural background; the nature of communication between them and its obstacles.

This study belongs to descriptive studies thus information and data have been collected using a survey questionnaire, the interview and the direct observation.

The study has concluded that :

-The nature of cultural background prevailing in Berkine Complex is the culture of mutual respect and acceptance of others, which helped workers to adapt easily with each other in this Complex

The language of communication between the workers of the complex is English; here the level of local workers is average while the level of foreigners is quietly good. Concerning methods of communication, workers of Berkine Complex prefer the oral communication, short speaking and also they use formal communication.

Non-verbal communication, there are some differences in the interpretation of the signals between the local and foreign workers, exception signal four, and we deduced the strong influence of Mass Media on the meaning and interpretation of the signals.

The workers of the complex face linguistic difficulties mainly verbal ones during the communication. As for cultural difficulties, workers of the complex difficulties in the different management style. Besides prejudices may lead to problems in communications for local workers which is not the case for foreign workers.

Keywords: Intercultural Communication, High-context culture, Low-context culture, Berkine Complex.

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تحولات وتغيرات جديدة تحيط بالمؤسسات كظاهرة العولمة، وثورة المعلومات وحرية حركة رؤوس الأموال، وفتح مجال الاستثمار أمام الشركات الأجنبية، وتنامي ظاهرة الحراك الاجتماعي في العالم، التي سهلت تنقل الأفراد للعمل بالشركات في مختلف البلدان، إما لنقص الكفاءة المهنية في هذه الشركات أو لانخفاض تكلفة اليد العاملة، حيث بلغ عدد المهاجرين 7, 550, 262 حسب إحصائيات الأمم المتحدة في 2017. (United nation, 2017)

كما ساهم التطور التكنولوجي في تسهيل تداول المعلومات، واختزال المسافات وزيادة الاتصال بالأشخاص من مختلف البلدان، وحسب إحصائيات 30 جوان 2019 يبلغ عدد مستخدمي الإنترنت في العالم 622,494,422 أي ما نسبته 3,57% من سكان العالم، ('World Internet Users Statistics and 2019 World Population Stats', n.d.) وهذا ما أدى إلى ظهور الأسواق الإلكترونية، وتسوق الأفراد عبر الإنترنت، مما ساهم في عالمية الأسواق.

أثرت هذه التغيرات على زيادة التحديات للوصول إلى الأسواق العالمية لتداول السلع والخدمات والعمالة ورأس المال والتكنولوجيا، ففي حوار لصحفي مع مدير شركة الحاسوب Dell يسأله أين تم صنع حاسوبه المحمول، فكانت إجابة المدير أنه تم تصميمه من قبل مهندسين في تكساس وتايوان، وتم تصنيع المعالجات الدقيقة في أحد مصانع Intel في الفلبين أو كوستاريكا أو ماليزيا أو الصين، وجاءت الذاكرة من أحد المصانع في كوريا أو ألمانيا أو تايوان أو اليابان. (Martin & Nakayama, 2010, pp. 17, 18)

وقد مست هذه التغييرات الاقتصادية المؤسسات الجزائرية وعلى رأسها شركة سوناطراك وهي أكبر شركة اقتصادية بالجزائر، ففي الثمانينات كانت سوناطراك بحاجة إلى رفع إنتاجها من البترول والغاز وهذا من خلال استكشاف آبار جديدة وحفرها، لكنها في ذلك الوقت كانت تفتقر

للكفاءات المهنية وللتكنولوجيا الخاصة بالتنقيب، هذا ما دفع بالشركة لفتح الباب أمام الشركات الأجنبية للاستكشاف والتنقيب عن البترول حسب قانون 1986/14، وقد تم عقد شراكة مع الشركات التي استكشفت الآبار ومن بينهم شركة أناداركو، ونتج عن هذا العقد مجمع بركين (سوناطراك 51%، أناداركو 49%) بمنطقة حاسي مسعود، ويعد ثاني أكبر مجمع بترولي بالجزائر من حيث الإنتاج.

يعمل بهذا المجمع عمال جزائريون وعمال أجانب من 23 جنسية مختلفة، وقد أدى هذا التنوع في الجنسيات إلى بناء فريق عمل متعدد الثقافات يتميز بجملة من الاختلافات على مستوى المعرفة، المعتقدات، القيم واللغة ... إلخ والتي يمكن أن تشكل صعوبات أثناء التعامل بين أعضاء الفريق، وفي المقابل قد تساهم في خلق جو عمل يسوده الإبداع والابتكار، وأحد العوامل التي تساعد على نجاح عمل الفريق المتعدد الثقافات هو أسلوب تواصل أعضاءه بالرغم من خلفياتهم الثقافية، وهذا ما يسمى بالاتصال البيثقافي الذي نجده حاضرا بقوة في مثل هذه الشركات التي تعتمد على عمال من جنسيات مختلفة.

الاتصال البيثقافي في أبسط معانيه هو عبارة عن إنتاج رسالة في ثقافة ما يمكن أن تأخذ معنى آخر أو تفسر بشكل مختلف في ثقافة أخرى، هذا التفسير المختلف يمكن أن يؤدي إلى سوء الفهم وينعكس بالسلب على أداء فريق العمل، ففي بعض الثقافات ومن بينهم اليابانية قد يجيب العامل على طلبك بنعم وهو يقصد لا، فمعنى الرسالة يجب فهمه من خلال السياق الثقافي لها، كما أن بعض الإشارات في بعض الثقافات لها مدلول حسن، بينما نفس الإشارات في ثقافة أخرى لها مدلول سيء، فكل يفسر الرسالة حسب ثقافته وهذا أمر خطير جدا، ينتج عنه سوء فهم وحواجز في التواصل، مما يؤدي إلى عدم الانسجام بين أعضاء الفريق متعدد الثقافات، هذا ما يؤثر سلبا على الشركة ويتسبب في حدوث مشاكل ونزاعات في العمل، وإن لم تتداركه الشركة من خلال وضع استراتيجية للحد من هذه المعوقات ولتجنب النزاعات قد تجد نفسها قد أغلقت مثلما جرى مع فرع شركة "Walmart" في ألمانيا التي كان أحد أهم أسباب إفلاسها هو إبتسامة الموظفين في وجه الزبائن، هذا ما

أثار غضب الزبائن لأن الابتسامة من طرف أشخاص غرباء تفسر بالخداع في ألمانيا ، وبسبب عدم مراعات شركة "Walmart" للثقافة الألمانية وخصوصيتها تم إغلاق فرعها بألمانيا ، ونظرا للأهمية البالغة التي يكتسبها هذا الموضوع في المجتمعات المعاصرة وبالجزائر تحديدا بما أنها تعيش مرحلة انفتاح على الأسواق العالمية والاستثمارات الأجنبية ، اتجه اهتمامنا من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاتصال البيثقافي في مجمع بركين.

تدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

ما تأثير الخلفية الثقافية على الاتصال البيثقافي لعمال مجمع بركين؟

ماهي طبيعة الاتصال البيثقافي السائد في مجمع بركين؟

ما هي العوائق التي يواجهها العمال الجزائريون والأجانب أثناء تفاعلهم مع

بعضهم البعض؟

مفاهيم الدراسة

مفهوم الاتصال البيثقافي:

عرف "روجرز وستينفات" Rogers and Steinfatt الاتصال البيثقافي بأنه: "تبادل المعلومات بين الأفراد الذين يختلفون ثقافيا." هذا التعريف مشابه لتعريف "بيري" وآخرون Berry et al's حيث يعرفون الاتصال البيثقافي بأنه: "تبادل المعلومات اللفظية أو غير اللفظية بين أفراد شعوب الثقافات المختلفة." (Jackson, 2014, p. 2)

وقدم "ساموفار" وآخرون Samovar et al's تعريفا أكثر تفصيلا حيث ركزوا على العناصر في العملية الاتصالية حيث أن: "الاتصال البيثقافي يشمل التفاعل بين الشعوب التي تتميز تصوراتها الثقافية وأنظمة رموزها الخاصة بالقدر الكافي لتغيير حدث الاتصال." (Jackson, 2014, p. 2) هذا التعريف يؤكد أن تصورات الشخص للعالم من حوله مترسخ بعمق في نظام الرموز التي تستخدمها ثقافته لفهم العالم. (Patel, Li, & Sooknanan, 2011, p. 16)

ويعرف كل من "شان وتينغ-تومي" Ting-Toomey & Chung "الاتصال البيثقافي بأنه عملية تبادل الرموز التي يحاول بموجبها أفراد من ثقافتين

مختلفتين (أو أكثر) التفاوض حول المعاني المشتركة في حالة تفاعلية داخل نظام مجتمعي راسخ." (Ting-Toomey & Chung, 2012, p. 24).

مفهوم ثقافة السياق العالي:

هي الثقافة التي يتجلى فيها معنى الرسالة في حالة الاتصال وفي العلاقة بين المتصلين أو يتم استيعابها في ظل معتقدات وقيم ومعايير الفرد. (Volodymyr & Nataliya, 2010, p. 29).

والاتصال في السياق العالي يكون أغلب معلوماته إما في سياق جسدي مادي أو جزء منضوي في الرسالة، بينما القليل من المعلومات واضحة الترميز تحمل جزء من الرسالة، هناك فروق بين داخل المجموعة وخارجها في ثقافة السياق العالي، فالأفراد يتوقعون الأكثر من عند الآخرين بسبب قوة ترابطهم مع بعضهم البعض، وشبكتهم الاجتماعية متماسكة وأكثر مرونة، فهناك الكثير من "العطاء" في نظامهم. (McLaren, 1998, p. 19).

مفهوم ثقافة السياق المنخفض:

وهي الثقافة التي يتجلى فيها معنى رسالة الاتصال بالقول الواضح والصريح، دون الاعتماد على سياق حالة الاتصال، (Volodymyr & Nataliya, 2010, p. 36) وتميل الثقافات الغربية مثل المملكة المتحدة، الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا إلى ثقافات السياق المنخفض، والتي غالباً ما تكون دول مستعمرة لدول غير متقدمة بهدف أخذ ثرواتهم الطبيعية، وبالنسبة للمعلومات فأغلبها مسجلة بصيغة مكتوبة وتطبق من قبل قانون البلد. (McLaren, 1998, p. 19).

منهج الدراسة

تتنمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تصف وتفسر الواقع كما هو، "فهي تهتم بدراسة الظروف أو العلاقات الموجودة أو الآراء التي تم تبنيها، أو الأحداث الجارية أو التأثيرات الواضحة، أو الاتجاهات، فهي تهتم بالدرجة الأولى بالحاضر، بالرغم من أنها غالباً ما تنظر إلى الأحداث والتأثيرات السابقة من حيث صلتها بالظروف الراهنة." (Singh & Bajpai, 2008, p. 203)

ويتجلى استخدامنا للمنهج الوصفي في هذه الدراسة، من خلال وصفنا لواقع الاتصال البيثقافي في مجمع بركين بين العمال المحليين والعمال الأجانب من مختلف الثقافات، وكيف يؤثر هذا التعدد الثقافي على التواصل بين العمال، وما هي أبرز الصعوبات التي يواجهها العمال أثناء تواصلهم مع بعضهم البعض، لن نتوقف عند هذا الوصف بل سنحاول ربط واقع الاتصال في المجمع بثقافة العمال (ثقافة السياق العالي وثقافة السياق المنخفض) وسيتم هذا الوصف من خلال استخدام عدة أدوات منها: استمارة الاستبيان والمقابلة والملاحظة.

أدوات جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات للحصول على المعلومات وهي:

الملاحظة: استخدمنا الملاحظة المباشرة عن طريق المشاركة حيث تنقلت الباحثة إلى مجمع بركين بحاسي مسعود وأقامت بالمجمع لمدة عشرة أيام وليال، ولاحظت هناك سلوكيات العمال المحليين والعمال الأجانب وتفاعلاتهم أثناء فترة العمل وخارج إطار العمل في المطعم وفي ملاعب الرياضة.

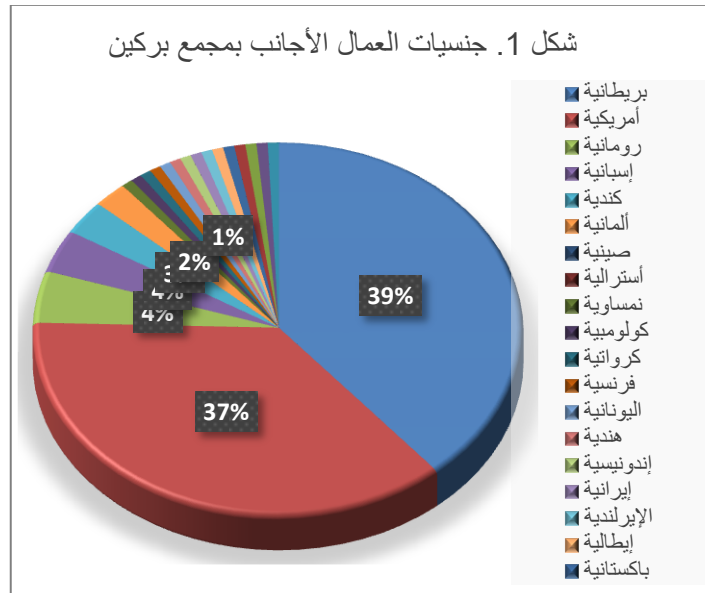
استمارة الاستبيان: لقد تم تصميم استمارة إلكترونية من خلال موقع google forms وكتابتها بعدة لغات: العربية والإنجليزية والفرنسية، بحكم أن العمال في المجمع من مختلف الجنسيات ويتحدثون عدة لغات، وقد تم تحكيم الاستمارة من قبل مجموعة من أساتذة علوم الاعلام والاتصال، وعلم الاجتماع وعلم النفس والعلوم السياسية، وتم الأخذ بملاحظاتهم بعين الاعتبار، وقبل ارسال الاستمارة الإلكترونية قمنا بطبع عشر نسخ ورقية وتوزيعها على العمال الجزائريين (خمس نسخ) وعلى العمال الأجانب (خمس نسخ) مع طلب كتابة ملاحظات في حال عدم فهم الأسئلة، وكانت أسئلة الاستمارة واضحة بالنسبة لهؤلاء العمال.

المقابلة: تم إجراء مقابلة حرة مع أربعة موظفين أجانب من جنسيات أمريكية وبريطانية (ذكور وإناث) بحكم أنها الجنسيات المتواجدة بنسبة كبيرة في المجمع، كما تم إجراء مقابلة مع ستة موظفين جزائريين من كلا

الجنسين، ولقد استخدمنا المقابلة كأداة تدعيمية من أجل تحليل البيانات التي نتحصل عليها من خلال الاستمارة الإلكترونية.

عينة الدراسة: يتكون مجتمع البحث من عمال جزائريين وعمال أجنبي يعملون بمجمع بركين بحاسي مسعود وحسب آخر إحصائيات ليوم 16 سبتمبر 2018 يبلغ عدد العمال الجزائريين 1211 عامل أما بالنسبة للعمال الأجانب فيبلغ عددهم 138 عامل من مختلف الجنسيات، والشكل التالي يبين جنسيات العمال الأجانب وتمثيلها النسبي في مجمع بركين.

بالنسبة لنوع عينة البحث اخترنا العينة العشوائية الطبقية التي تتكون من العمال المحليين والعمال الأجانب، وهذا راجع إلى طبيعة الدراسة التي تدرس الاتصال بين هاتين الفئتين.



المصدر: إحصائيات جنسيات العمال الأجانب بمجمع بركين، بتاريخ 11 سبتمبر 2018.

مجالات الدراسة المجال المكاني:

يقع حوض بركين في المنطقة الشرقية التي تمتد على أكثر من 400 كم في الجزء الجنوبي الشرقي من البلاد، على طول الحدود مع تونس وليبيا، كانت

المنطقة بعيدة، ويصعب الوصول إليها، وبسبب افتقار شركة سوناطراك لوسائل التقيب، حيث لا يمكنها استكشاف هذه المنطقة الضخمة. (Sehibi, 2002, p. 10) لذا وبناء على قانون 1986/14 والمكمل في سنة 1991 دعت سوناطراك أناداركو إلى الجزائر في أواخر الثمانينات للمساعدة في تعزيز جهود التقيب في البلاد، وفي هذا السياق تم إنشاء مجمع بركين وهو مشروع مشترك بين سوناطراك 51% وأناداركو 49%. (Hadj-Kouider & Barrett, 2003, p. 341)

حصلت شركة أناداركو على التراخيص للاستكشاف في أربع مناطق في شرق جنوب البلاد، وهي: 404، 208، 211 و245، وأنشأت معسكرا أساسيا في حاسي مسعود، لتوفير الدعم اللوجستيكي والمادي لأنشطتها الاستكشافية التقيب، بعد القيام بأعمال حفر واسعة النطاق والتقيب عن عدد من الآبار، تم اكتشاف اثنا عشر حقلًا من سنة 1993 إلى 1998، وقد تطلبت المرحلة الأولى من التطوير استثمارات إجمالية بلغت حوالي 200 مليون دولار، والتي شملت تطوير حقل HBNS لإنتاج 60,000 برميل في اليوم، وتم إنشاء عقد EPC، وكان أول إنتاج للنفط في ماي 1998. (Hadj-Kouider & Barrett, 2003, p. 342)

وفي سنة 1999 تم التوقيع على الاتفاق الخاص بالمرحلة الثانية من التطوير، والذي يتطلب زيادة 700 مليون دولار لتصميم وتجهيز ثلاث مناطق أخرى لاستخراج النفط والغاز، بالإضافة إلى الضغط الإضافي لبحر الغاز لتوسيع الإنتاج إلى 285,000 برميل في اليوم، ولقد اكتمل البناء وبدأ الإنتاج في أفريل 2002، وتنتج المناطق الأربعة الآن من حقلي رئيسيين هما HBNS وHBNS. (Hadj-Kouider & Barrett, 2003, p. 342)

بدأ تشكيل الشراكة بين سوناطراك وأناداركو لتمثل في مجمع بركين في سنة 1998، ويعمل في المجمع موظفون من كل من الشركات الأم، بالإضافة إلى متعاقدين من داخل الوطن أو خارجه. (Hadj-Kouider & Barrett, 2003, p. 343)

شكل 2. شعار مجمع بركين



المجال الزمني:

بداية الدراسة الميدانية كانت في 16 جوان 2018 حيث تحصلنا على الموافقة الأولية من شركة سوناطراك قسم الشراكة، وبناء على موضوع الدراسة تم مراسلة مجموعة من المجمعات البترولية التابعة لها، وتم قبول إجراءاتنا للدراسة بمجمع بركين، وبعد حصولنا على معلومات وإحصائيات بينت أن المجمع مكانا مناسباً لدراستنا، وتنقلت الباحثة في 15 سبتمبر 2018 إلى مجمع بركين وبقيت بالمجمع إلى غاية 25 سبتمبر 2018؛ أثناء هذه الفترة التي أقامت بها بالمجمع قامت بتوزيع استمارة الاستبيان، إضافة إلى إجراءاتها لبعض المقابلات مع بعض العمال المحليين والعمال الأجانب، كما سمحت لها فرصة الإقامة بالمجمع بملاحظة سلوكيات العمال المحليين والأجانب أثناء العمل وخارج إطار العمل؛ في الملعب وفي المطعم، وهذا ما سهل لها الحصول على المعلومات والبيانات التي يمكن توظيفها للإجابة عن تساؤلات هذه الدراسة.

نتائج الدراسة:

خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج بناء على المعطيات التي تم جمعها في الجانب الميداني بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وجاءت النتائج كالتالي:

المحور الأول: الخلفية الثقافية للعمال المحليين والأجانب، وجاءت نتائجه كالتالي:

عدم وجود تعصب ضد الثقافات الأخرى؛ وهذا ما نجده من خلال تحييد عمال المجمع العمل دائماً مع عمال من مختلف الثقافات بنسبة 82,3%، وتقبل

العمال دائماً لأراء العمال من مختلف الثقافات بنسبة 7,56%، إضافة إلى الاحترام الدائم لطرق تصرف العمال من مختلف الثقافات بنسبة 7%، 67، وهذا راجع إلى المستوى التعليمي حيث أن 7,84% من عمال المجمع حاملون لشهادات جامعية هذا ما يساهم بدرجة كبيرة في تقبل الرأي الآخر، بالإضافة إلى تميزهم بروح العمل في الفريق وقيامهم بعملية العصف الذهني من أجل إيجاد حلول للمشكلة، هذا ما ينمي روح تقبل أفكار الآخرين، كما أن ثقافة مجمع بركين تحث على الاحترام والتقدير المتبادل بين العمال، إذ أن المجمع يحترم الخصوصيات الثقافية؛ فنجد في المجمع مسجدا لأداء الصلاة (للمسلمين)، كما نجد حانة لشرب الخمر (للأجانب).

ومن بين الأمور التي ساهمت في الحد من التعصب ضد الثقافات الأخرى هو الاتصال الشخصي بين العمال المحليين والعمال الأجانب، فكلما زاد تواتر الاتصالات الإيجابية بين أفراد المجموعة كلما قل التعصب المتصور، وحسب "أوسكامب" ليكون التواصل ناجحاً يجب على العمال أن يتعاونوا "لتحقيق أهداف مشتركة"، (Samovar, Porter, & McDaniel, 2010, p. 176) وهذا ما نلمسه في فرق العمل بمجمع بركين.

عدم وجود تمييز عنصري بين العمال؛ حيث أن عمال المجمع لديهم "ميل متساو" في تكوين علاقات في الوسط المهني مع عمال من مختلف الثقافات بنسبة 78%، وهذا راجع إلى تحلي العمال بروح العمل في فريق متعدد الجنسيات.

مواجهة صعوبات أثناء إقامة علاقة عمل جيدة مع العمال من مختلف الثقافات؛ حيث أن العمال المحليين لا يواجهون أبداً أي صعوبات بنسبة 58,7%، لأنهم ينتمون إلى ثقافة السياق العالي فهم ذو نزعة اجتماعية، بينما العمال الأجانب يواجهون أحيانا بعض الصعوبات بنسبة 8,55%، لأن أغلبهم ينتمون إلى ثقافة السياق المنخفض ذات النزعة الفردية، إضافة إلى هذا هناك اختلافات لغوية وثقافية ما يجعل أمر إقامة علاقة عمل جيدة ليس بالأمر السهل.

مشاركة المعلومات بين العمال من مختلف الثقافات، فبالنسبة للعمال المحليين "ترتفع" مشاركة المعلومات بنسبة 54,5% فهذا يدل على أنهم يقومون بواجباتهم في إطار روح الجماعة، وغالبا ما يبقى العمال الجزائريون في نفس الوظيفة إلى غاية التقاعد، فالعلاقة التي تربطهم في العمل هي علاقة روابط عائلية وكأنهم في أسرة (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2010, p. 124)، بينما جاءت إجابات العمال الأجانب نحو الاحتمال "لا تتأثر" في المرتبة الأولى بنسبة 62,8%.

ويرجع الأمر كون أغلب الثقافات الأجنبية في عينة الدراسة هي ثقافات ذات طابع السياق المنخفض بنسبة 81,39% وفي هذه الأخيرة فالأمر الذي يربط العامل بالعمل هو العقد الذي أبرمه مع صاحب العمل، وفي ثقافات السياق المنخفض يقوم الأفراد بتغيير الوظائف كثيرا، (Hofstede et al., 2010, p. 124) لذلك نجد أن مشاركتهم للمعلومات مع العمال المحليين لا تتأثر نتيجة الاختلاف الثقافي، ومع هذا سواء كانت مشاركة المعلومات لا تتأثر أو ترتفع بين العمال فهذا مؤشر جيد على عدم وجود التعصب والتحيز.

التصورات الإيجابية للعمال عن زملائهم من مختلف الثقافات؛ وهذا من خلال رؤية العمال المحليين للعمال الأجانب على أنهم "مشاركين" في المرتبة الأولى بنسبة 5,37% و"منفتحي التفكير" بنسبة 6,32% في المقابل يرى العمال الأجانب العمال المحليين على أنهم مشاركون بنسبة 6,31% ومتسامحين بنسبة 8,27%، وكل من هذه التصورات هي تصورات إيجابية، تساعد على تكوين علاقات عمل جيدة، ومن هنا نجد أن العمال الأجانب ينظرون إلى العمال الجزائريين على أساس أنهم مشاركون ومتسامحين، وهذا يختلف مع ما جاء به "دين فوستر" Dean Foster في كتابه حيث يرى الجزائريون بأنهم وديون ومنفتحون. (Foster, 2002, p. 90).

وجود نوع من النزعة العرقية لدى العمال المحليين؛ جاءت إجابات العمال المحليين بأن ثقافتهم أفضل من الثقافات الأخرى "أحيانا" في المرتبة الأولى بنسبة 1,67%، بينما جاءت إجابات العمال الأجانب نحو نفس السؤال بـ "أبدا" في المرتبة الأولى بنسبة 7,53%، ويمكن إرجاع الفروقات إلى عامل الدين،

فالمسلمون يعتبرون أن الإسلام أفضل من الديانات الأخرى لأن هذه الأخيرة تعرضت للتحريف، بينما جاءت إجابات عمال المجمع نحو الاحتمال "دائماً" في المرتبة الثالثة بنسبة 6,9%، ويرجع الأمر إلى عملية التثقيف التي يتلقاها الفرد من خلال التربية والتعليم والتاريخ والتشئة الاجتماعية التي برمجت عقولهم، مما يجعل الأفراد يعتقدون أن جماعتهم أو ثقافتهم متفوقة على الآخرين، وهذا ما يعرف بالنزعة العرقية حسب "غامبل" (Gamble, 2010, Samovar et al., 2010) (p. 181)

المحور الثاني: طبيعة الاتصال البيثقافي بين العمال المحليين والأجانب

إن طبيعة الاتصال البيثقافي اللفظي؛ فاللغة المستخدمة للتواصل بين العمال المحليين والعمال الأجانب هي "اللغة الإنجليزية" وجاءت في المرتبة الأولى بنسبة 7,81%، ورغم أن اللغة الفرنسية هي اللغة الرسمية للمجمع وأغلب العمال المحليين يجيدون هذه اللغة لكنهم لا يتواصلون بها مع العمال الأجانب، إضافة إلى هذا فالعمال الأجانب لا يحضرون دورات تعليم اللغة الفرنسية التي يتيحها المجمع، بالمقابل نجد إقبال كبير من قبل العمال المحليين لتعلم اللغة الإنجليزية. إن مستوى العمال الأجانب في اللغة الإنجليزية (لغة التواصل مع العمال) هو جيد بنسبة 74,76% لكونها اللغة الأم لأغلب العمال الأجانب، بينما العمال المحليين مستواهم متوسط بنسبة 63,44%.

أسلوب الاتصال المفضل لدى العمال المحليين والعمال الأجانب هو "أسلوب الاتصال الشفوي" بنسبة 1,67%، ويعود السبب لاستخدام الاتصال المباشر وجها لوجه لأنه يسهل عملية التواصل بين العمال المحليين والأجانب إذ يستطيعون تدعيم الكلمات بالإشارات والحركات، وجاءت نتائج دراستنا في هذا العنصر متشابهة مع نتائج أطروحة الدكتوراه لـ "بولين نايدو" حيث أجاب 77,4% من عينة الدراسة (عمال من جنوب افريقيا وعمال يابانيون بمؤسسة تويوتا) بتفضيلهم لاستخدامهم الاتصال الشفوي أثناء تواصلهم مع بعضهم البعض. (Naidoo, 2011, p. 124)

كما يفضل عمال المجمع استخدام الأسلوب الرسمي في الحديث "أحيانا" بنسبة 5,58%، حيث يتم استخدامهم للأسلوب الرسمي في البريد الإلكتروني

والمراسلات الإدارية، وأثناء الحديث مع من هم أعلى في الرتب المهنية، ولا يتم استخدام الأسلوب الرسمي أثناء العمل في شكل فريق لأن هذا يتيح لهم الحوار والنقاش؛ كما يجعل العمال يعتادون على بعضهم البعض ويتجاوزون الرسميات في الحديث.

كما أن أسلوب الحديث المفضل لديهم هو "الاختصار" وهذا بنسبة 67.7%، ويعود السبب لاستخدامهم البريد الإلكتروني بكثرة كوسيلة للاتصال أثناء العمل والذي يعتمد على الأسلوب المباشر والاختصار.

طبيعة الاتصال البينتقائي الجانبي؛ حيث يفسر عمال المجمع الصمت أثناء تبادل الحديث بـ "عدم الفهم" بنسبة 7.31% ثم بـ "التفكير" بنسبة 28%، ويفسرون نبرة الصوت المرتفع بـ "وجود مشكلة" بنسبة 2.37%، في حين يرى بعض عمال المجمع أنه أمر "عادي" بنسبة 25%، وهذا ما قد يؤدي إلى سوء الفهم بين العمال، ولنبرة الصوت أنماط عدة تختلف على نطاق واسع في مختلف الثقافات، وما يبدو في ثقافة أنه نمط معياري لحديث معقول، يكون غير مقبول في ثقافة أخرى. (Gibson, 2002, p. 31) من هنا نجد أن أغلبية العمال المحليين والأجانب، لديهم نفس الرؤية نحو ارتفاع الصوت الذي يدل على وجود مشكلة، فالتوافق في التفسير يسهل عملية التواصل بين العمال من مختلف الثقافات.

بينما تفسر نبرة الصوت المنخفضة بـ "عادي" بنسبة 3.43%، وجاءت إجابات العمال نحو احتمال "الثقة" في المرتبة الثانية بنسبة 22%، فالتحدث بنبرة منخفضة دليل على ثقة المتحدث بكلامه ووزانته، ومن هنا نجد أن نتائج هذه الدراسة لا تتماشى ما جاء به "تريسي نوفينجر" Tracy Novinger في كتابه "الاتصال البينتقائي" بأن العرب يفسرون نبرة الصوت المنخفضة بالضعف، ويمكن إرجاع السبب إلى دور وسائل الإعلام في نشر الثقافة الأمريكية، وهذا ما لاحظناه في نتائج العديد من الجداول. (Novinger, 2001, p. 73).


تفسير سرعة الحديث؛ ويرى العمال المحليون الشخص الذي يتحدث بسرعة بأنه "سطحي" بنسبة 3.27%، بينما يرى العمال الأجانب هذا الشخص بأنه

"ذكي" بنسبة 6,32%؛ وهناك فرق شاسع في دلالة المصطلحين، فالشخص الذي يتحدث بسرعة يرى إليه في ثقافة السياق العالي على أنه سطحي بينما يرى إليه في ثقافة السياق المنخفض على أنه ذكي.



طبيعة الاتصال البيثقافي غير اللفظي؛ يفسر العمال المحليون النظر في العينين بـ"الانتباه" بنسبة 4,36%، فهي دليل على أن العامل يحسن الاستماع والإنصات ويعبر الاهتمام للطرف الثاني، بينما يفسر العمال الأجانب النظر في العينين بـ"الصدق" بنسبة 5%، 39، فالنظر في العينين في ثقافات السياق المنخفض تدل على أن الفرد ليس لديه ما يخفيه وأنه صادق في أقواله وأفعاله (Novinger, 2001, p. 65).

يفسر العمال الأجانب الابتسامة بأنها "ود" بنسبة 93%، بينما كانت نسبة العمال المحليين 76,9%، والابتسامة معروفة بأنها رمز عالمي للود، لكن لها معان أخرى خاصة بثقافة ما، (Jandt, 2007, p. 99) وبما أن العمال المحليين ينتمون إلى ثقافة السياق العالي فالتواصل يكون بأسلوب غير مباشر، حيث يتم تفسير الرسالة من خلال السياق لذا تأخذ الابتسامة عدة دلالات مثل: إخفاء المشاعر، الحرج، التحذير، الخداع وغيرها، لذلك توجد عدة تفسيرات للابتسامة مقارنة بالعمال الأجانب.

جاءت إجابات العمال المحليين نحو احتمال "المسافة المتوسطة" في المرتبة الأولى بنسبة 4,69%، وجاءت إجابات العمال الأجانب نحو احتمال "المسافة المتوسطة" في المرتبة الأولى بنسبة 4,74%، وحسب ما جاء به "هول" فإن ثقافات السياق العالي تفضل المسافات القريبة أثناء التواصل، ويمكن إرجاع نتائج هذه المعطيات إلى أن المسافات القريبة تكون مع أفراد من ثقافتك، أما مع الأجانب فيكون هناك نوع من الحدود أثناء التعامل لذلك تكون المسافة الشخصية المقبولة أكبر، وبمجرد بناء الثقة بين العاملين من مختلف الثقافات تصبح المسافة أقرب (McLaren, 1998, p. 145) وهذا ما يفسر إجابات العمال المحليين نحو احتمال "المسافة القريبة" التي جاءت في المرتبة الثانية بنسبة 1,28%.

تفسير الإشارة  الأولى حيث يفسرها العمال الأجانب بـ

"حسنا" بنسبة 93% بينما تأخذ هذه الإشارة عدة تفسيرات بالنسبة للعمال المحليين، إذ تفسر بـ "حسنا" بنسبة 43,4% وتفسر بـ "صفر" بنسبة 19,8%، ويرجع هذا التنوع في اختلاف التفسيرات إلى البرامج التي تبثها وسائل الإعلام، فالأفلام الأمريكية منتشرة بدرجة كبيرة تفسر هذه الإشارة بـ حسنا Okey بينما في فرنسا يتم تفسير هذه الإشارة بالصفير والجزائر تم احتلالها من قبل فرنسا لمدة طويلة لهذا اكتسبت الإشارة الأولى هذا التفسير لدى العمال المحليين.


يفسر عمال المجمع الإشارة  الثانية بـ "رقم اثنان" في المرتبة الأولى بنسبة 1,54%، بينما تفسر هذه الإشارة بـ "معنى سيء" لدى العمال الأجانب في المرتبة الثانية بنسبة 3,31%، مقارنة بإجابات العمال المحليين التي بلغت نسبتها 9,1%، ويعود تفسير المعنى السيء للإشارة في الثقافة البريطانية والأسترالية  التي يمثل عمالها ما نسبته 13,39% من العمال الأجانب في المجمع، لذا قد يحدث سوء فهم بين العمال لأن البعض يفسرها بـ "رقم اثنان" والبعض الآخر يفسرها بـ "معنى سيء".

تفسير الإشارة الثالثة بـ "السلام" بنسبة 5,51% للعمال الأجانب، ويرجع السبب إلى تداول هذه الإشارة في السلسلة التلفزيونية الأمريكية المشهورة "رحلة نجم" Star trek، بينما يفسر العمال المحليين هذه الإشارة بـ "النصر" بنسبة 46,8%، حيث تم استخدام هذه الإشارة كدلالة للنصر بعد الحرب العالمية الثانية، بعد أن استخدمها السياسي البريطاني "وينستون تشرشل" علنا للتأكيد على انتصار الحلفاء، ومن الواضح أن تشرشل شكل العلامة التي تشبه الحرف الأول من الكلمة الإنجليزية Victory وأيضا كلمة الحرية في الألمانية vrijheid (Danesi, 2007, p. 4).

بعد مرور سنوات، خضعت العلامة نفسها إلى تحويل جذري في المعنى ساعدته شعبية سلسلة Star Trek ستار تريك "رحلة نجم" على شبكة التلفزيون، حيث ظهرت علامة السلام "فولكان" التي تعني "عش طويلا وازدهر"، بالرغم من تشكيل علامة "فولكان" بالأصابع الثالثة والرابعة بدلا

من الثانية والثالثة، وهذا راجع لدور الإعلام في نشر الأفكار. (Danesi, 2007, p. 4)

من هنا نستنتج أن أغلب العمال الأجانب يفسرون الإشارة الثالثة بـ "السلام" مقارنة بأغلبية العمال المحليين الذي يفسرون هذه الإشارة بـ "النصر"، وهذا الاختلاف سيؤثر بشكل بسيط على الاتصال، لأن كلا التفسيرين يحمل معنى إيجابي.

تفسر الإشارة  الرابعة بـ "جيد" بنسبة 2,94% للعمال المحليين، وبنسبة 100% للعمال الأجانب، إلا أنه لم يفسر أي أحد من العمال الأجانب هذه الإشارة بأنها سيئة بالرغم أنها تأخذ هذا المدلول في ثقافته مثل الثقافة الأسترالية والثقافة الصينية وهذا راجع إلى الدور الذي لعبته وسائل الإعلام في نشر ثقافات أخرى وبالأحرى الثقافة الأمريكية.

المحور الثالث: معوقات الاتصال البيثقافي بين العمال المحليين والعمال الأجانب،

وجاءت نتائجه كالتالي:

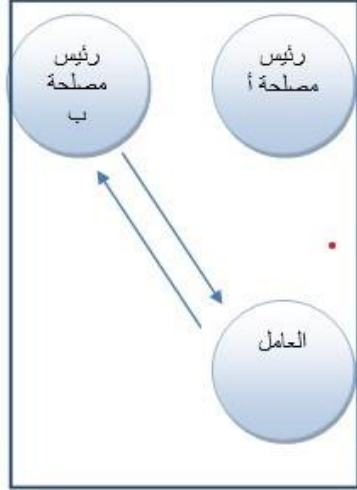
طبيعة الصعوبات اللغوية التي يواجهها العمال؛ يواجه العمال المحليون والأجانب "أحيانا" صعوبات في التواصل مع العمال من مختلف الثقافات، وتتمثل بالدرجة الأولى في "الأسباب اللغوية" حيث جاءت نسبة إجابات العمال الأجانب بـ 2,70% لأن أغلبهم يتحدث اللغة الإنجليزية فقط ولا يجيدون اللغة الفرنسية والتي تعد اللغة الرسمية للمجمع، بينما جاءت نسبة إجابات العمال المحليين بـ 3,59%، ويعود السبب إلى أن مستواهم متوسط في اللغة الإنجليزية التي تعد لغة تواصلهم مع الأجانب، كما أن طبيعة الصعوبات اللغوية التي يعانون منها تتمثل في "الصعوبات اللفظية" بنسبة 6,53% للعمال المحليين وبنسبة 7,66% للعمال الأجانب، بالرغم من أن مجمع بركين يقيم دورات تعليمية للغة الإنجليزية والفرنسية.

طبيعة الصعوبات الثقافية التي يواجهها العمال؛ حيث يواجه العمال المحليون والأجانب صعوبات ثقافية بنسبة 2,76%، وتحتل صعوبات "أسلوب الإدارة" المرتبة الأولى بنسبة 82,52% فأسلوب الإدارة في الثقافة الجزائرية (ثقافة السياق العالي) أسلوب مركزي؛ فالمدراء يعتمدون على القواعد أو القوانين الرسمية في اتخاذ القرارات، أما الموظفون فيتوقعون أن يملأ عليهم ما يتوجب

فعله من قبل المدراء، بالإضافة إلى أن التسلسل الهرمي في المنظمات يعكس عدم المساواة الوجودية بين المستويات العليا والدنيا. بينما أسلوب الإدارة في ثقافات السياق المنخفض فهو أسلوب لا مركزي؛ فالمدراء يعتمدون على تجاربهم الخاصة وعلى الموظفين، أما الموظفون فيتوقعون استشارتهم في العمل، كما يعكس التسلسل الهرمي في هذه المنظمات عدم المساواة في الأدوار. (Hofstede et al., 2010, p. 76).

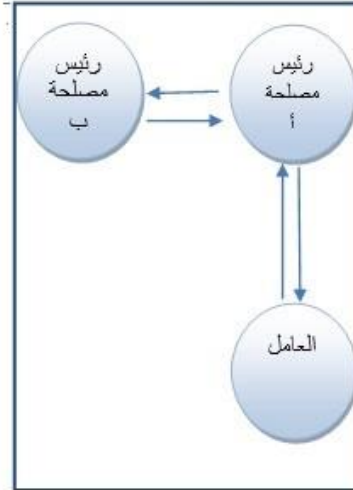
كما أن أسلوب الاتصال الإداري في الجزائر يختلف عن أسلوب الاتصال عند العمال الأجانب، فالجزائريون يحترمون السلم الهرمي في التواصل الإداري، فإذا أراد رئيس مصلحة (أجنبي) معلومات من العامل عليه الاتصال برئيس مصلحته وانتظار الرد منه، أما بالنسبة للأجانب ففي ثقافتهم رئيس مصلحة أخرى يمكن أن يتصل بعامل غير تابع لمصلحته من أجل تسهيل عملية التواصل دون المرور برئيسه.

شكل 4. أسلوب الاتصال الإداري لدى الأجانب



المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمعلومات من المقابلة

شكل 3. أسلوب الاتصال الإداري لدى الجزائريين



المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمعلومات من المقابلة

وجاءت إجابات عمال المجمع نحو احتمال "قيمة العمل" في المرتبة الثانية بنسبة 35, 25 فحسب دراسة أجريت حول معنى العمل أشارت أن قيمة العمل ينظر إليها بنظرات مختلفة بحسب اختلاف الثقافات، فالثقافة البريطانية والأمريكية ترى أن قيمة العمل تكمن في إعطاء العامل المكانة والتميز، (محمد علي حمودة، 2005، ص.ص. 162، 163) وتوضح الدراسة بجلاء اختلاف نظرة الثقافات للأدوار التي يمكن أن يلعبها العمل في حياة الإنسان، بينما في أغلب ثقافات السياق العالي تكمن قيمة العمل في توفير الدخل الحياتي ومن بينهم الجزائري.

كما أن الأحكام المسبقة تجاه العمال من مختلف الثقافات تؤدي إلى مشاكل في العمل "أحياناً" بالنسبة للعمال المحليين بنسبة 4,55%، أما بالنسبة للعمال الأجانب فالأحكام المسبقة لا تؤدي "أبداً" إلى المشاكل بنسبة 53,5%. ويعود سبب هذه الفروق إلى حضور العمال الأجانب لدورات تعلمية تقوم بها شركة أناداركو بعد توظيفها للعمال تتمثل في التعريف بالثقافة الجزائرية

وخصوصياتها، حيث أعطت الشركة للعمال حزمة تعريفية تشرح بالتفصيل أمور حول الجزائر مثل: الثقافة، المجتمع، الجغرافيا...، فحضور مثل هذه الدورات يحد من إصدار الشخص لأحكام مسبقة.

طبيعة صعوبات التواصل التي يواجهها العمال؛ حيث نوع الأسئلة التي تسبب الإحراج للعمال من مختلف الثقافات هو السؤال عن "الراتب" خاصة العمال الأجانب بنسبة 8,73%، أما العمال المحليين كانت نسبتهم 1,45%، ويعود السبب للراتب الذي يتقاضاه العامل الأجنبي الذي يبلغ أكثر من عشرة أضعاف الراتب الذي يتقاضاه العامل الجزائري، بالرغم من أن بعض العمال الأجانب والمحليين يشغلون نفس الوظيفة.

إن قطع الحديث يؤثر سلباً "أحياناً" على التواصل بين العمال حيث جاءت إجابات العمال المحليين بنسبة 2,70%، بينما جاءت العمال الأجانب بنسبة 58,1%، فالأفراد في ثقافات السياق المنخفض لا يقطعون حديث الآخرين ومنتظرون الطرف الثاني حتى ينهي حديثه، أما في الثقافات الشرق الأوسطية فالأفراد لا يقطعون حديث بعضهم البعض وهذا مدى اهتمام كل منهم لما يقوله الآخر، فقطع الكلام قد يؤدي إلى صعوبات في تبادل أطراف الحديث، مما يؤثر على فعالية الاتصال. (Trompenaars & Hampden-Turner, 1998, p. 74)

تقبل العمال المزاح من قبل عمال من ثقافات أخرى، حيث أن العمال الأجانب يتقبلون المزاح "دائماً" بنسبة 4,81% مقارنة بالعمال المحليين الذين جاءت إجاباتهم نحو "دائماً" بنسبة 1,52% وهذا راجع بطبيعة الحال إلى طبيعة المزاح فبعض الأمور لا يجوز المزاح فيها حسب الثقافة الجزائرية مثل إلقاء النكت التي تחדش الحياء.

خاتمة:

من خلال نتائج الدراسة تبين أن طبيعة الخلفية الثقافية السائدة في مجمع بركين هي ثقافة الاحترام المتبادل وتقبل الآخرين، إضافة إلى هذا لا يوجد هناك تعصب أو تمييز عنصري ضد الثقافات الأخرى، كما أن التصورات التي

يحملها العمال نحو زملائهم من الثقافات المختلفة هي تصورات إيجابية، وكل هذه الأمور جعلت العمال يتكيفون بسهولة في العمل بمجمع بركين.

أما فيما يخص طبيعة الاتصال البيثقافي تبين أن لغة التواصل بين عمال مجمع بركين هي اللغة الإنجليزية، ويعد مستوى العمال المحليين فيها متوسط، بينما العمال الأجانب مستواهم جيد، وبالنسبة لأساليب الاتصال يفضل عمال المجمع الأسلوب الشفوي، ويستخدمون الأسلوب الرسمي أحيانا، كما يفضلون الأسلوب المختصر في الحديث، وبالنسبة للاتصال الجانبي؛ يفسر عمال المجمع الصمت أثناء التواصل بعدم الفهم، بينما يفسرون نبرة الصوت المرتفعة بوجود مشكلة، ويفسرون نبرة الصوت المنخفضة بأنه أمر عادي، ويفسر العمال المحليون السرعة في الحديث بأن المتحدث سطحي أما العمال الأجانب فيرونه ذكي، أما بالنسبة للاتصال غير اللفظي؛ نجد أن هناك اختلاف في تفسير الإشارات بين العمال المحليين والأجانب ما عدا الإشارة الرابعة، كما نلمس أن هناك تأثير قوي لوسائل الإعلام على مدلول الإشارات.

بالنسبة للصعوبات التي يواجهها عمال المجمع فقد تبين أنهم يواجهون أحيانا صعوبات لغوية أثناء التواصل وبالدرجة الأولى صعوبات لفظية، أما بالنسبة للصعوبات الثقافية؛ فيواجه عمال المجمع صعوبات في اختلاف أسلوب الإدارة، كما أن الأحكام المسبقة تشكل أحيانا مشاكل في التواصل للعمال المحليين خلاف العمال الأجانب، وفيما يخص صعوبات التواصل التي يواجهها عمال المجمع هي طرح أسئلة تسبب الإحراج لهم مثل السؤال عن الراتب، كما أن قطع الحديث يؤثر أحيانا بالسلب على التواصل، كما أن العمال الأجانب يتقبلون المزاح أكثر من العمال المحليين.

قائمة المراجع:

محمد علي حمودة، ع. ا. (2005). إدارة التنوع الثقافي في الموارد البشرية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

Danesi, M. (2007). The Quest for Meaning: A Guide to Semiotic Theory and Practice. University of Toronto Press.

Foster, D. (2002). The Global Etiquette Guide to Africa and the Middle East: Everything You Need to Know for Business and Travel Success. USA: John Wiley & Sons.

Gibson, R. (2002). *Intercultural Business Communication*. Oxford: Oxford University Press.

Hadj-Kouider, A., & Barrett, P. (2003). The realities of implementing an HSE management system in a joint organisation of mixed culture and languages. *Institution of Chemical Engineers, UK, XVII(149)*.

Hofstede, G. H., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival (Third)*. New York: McGraw-Hill.

Jackson, J. (2014). *Introducing Language and Intercultural Communication*. New York: Routledge.

Jandt, F. E. (2007). *An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community (5th ed.)*. SAGE.

Martin, J., & Nakayama, T. (2010). *Intercultural Communication in Contexts*. New York: McGraw-Hill.

McLaren, M. (1998). *Interpreting Cultural Differences: Challenge of Intercultural Communication*. Peter Francis Publishers.

Naidoo, P. (2011). *Intercultural Communication: A Comparatives Study Of Japanese And South African Work Practice (Phd Thesis in Philosophy in Communication Science)*. University of Zululand, South Africa.

Novinger, T. (2001). *Intercultural Communication: A Practical Guide*. University of Texas Press.

Patel, F., Li, M., & Sooknanan, P. (2011). *Intercultural Communication: Building a Global Community*. SAGE Publications India.

Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2010). *Communication Between Cultures (7th ed.)*. USA: Wadsworth Publishing.

Sehibi, A. (2002). The Berkine Basin Keeps its promises. (33).

Singh, Y. K., & Bajpai, R. B. (2008). *Research Methodology: Techniques and Trends*. New Delhi: APH Publishing Corporation.

Ting-Toomey, S., & Chung, L. (2012). *Understanding Intercultural Communication (2nd ed.)*. New York ; Oxford: OUP.

Trompenaars, F., & Hampden-Turner, C. (1998). *Riding the Waves of Culture: Understanding cultural Diversity in Business* (2nd ed.). London: Nicholas Brealey Publishing.

Tuleja, E. A. (2017). *Intercultural Communication for Global Business: How Leaders Communicate for Success*. New York: Taylor & Francis.

United nation. (2017). *International Migration*. Retrieved from <https://goo.gl/Sf4KMB>

Volodymyr, G., & Nataliya, G. (2010). *A Glossary of Intercultural Communication (Ivano-Frankivsk)*.

World Internet Users Statistics and 2019 World Population Stats. (n.d.). Retrieved 21 August 2019, from shorturl.at/wJR26