

العنوان باللغة العربية

تأثير حاجز اللغة وسوء التواصل بين العاملين في المجال الصحي من خريجي كلية الرازي

إعداد الطالب/ الشيماء إبراهيم عبدالله حسن

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2025

فهرس المحتويات:

قائمة الجداول :

فهرس الأشكال:

المستخلص : Abstract

يعد التواصل لبنةً مهمةً لفعل أي نشاط خصوصاً في بيئة العمل أو الدراسة، ومن الأسباب المهمة التي تؤدي إلى سوء أو فقر التواصل حاجز اللغة ونوع أو طراز التواصل، لذا من الضرورة بمكان أن نعرف ما إذا كانت هناك علاقة وثيقة بين جودة التواصل وما بين الأداء الوظيفي.

الفصل الأول

المقدمة:

تظهر حواجز اللغة عندما لا يستطيع الأفراد فهم بعضهم البعض بسبب اختلاف لغتهم الأم أو اختلاف اللهجات المحلية، تؤدي هذه الحواجز إلى تفسيرات خاطئة وسوء فهم مما ينتج عنه تعطيل التواصل وصعوبة في بناء العلاقات. يعرف سوء التواصل على أفق واسع من القضايا تتخطى حاجز اللغة تتضمن الرسائل الغير واضحة (المهمة)، إنعدام ردود الفعل وتسليم المعلومات غير الفعالة ينتج عن ذلك مضیعة الوقت وإصدار الموارد خفض الإنتاجية وضرر في العلاقات.

تتنوع تعريفات اللغة وتباين أحياناً وفقاً للتطور الفكري عبر التاريخ، ووفقاً لموقف العلماء من اللغة وتقديرهم لوظيفتها. لكن تعريف ابن جني لها بأنها «أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم»، يعد واحداً من أشهر التعريفات المتداولة لعلماء اللغة العرب. كما ذهب ابن خلدون إلى أن «اللغة - في المتعارف عليه - هي عبارة المتكلم عن مقصوده، وتلك العبارة فعل لسانی، فلا بد أن تصیر ملكة مقررة في العضو الفاعل لها، وهو اللسان، وهو في كل أمة بحسب اصطلاحهم». ويلاحظ كيف يتفق العالمان في تعريفهما على الطبيعة الصوتية للغة، وعلى الوظيفة الاتصالية التي يسندها لها جماعة من البشر، وقد روي عن ابن سنان الخفاجي أنه عرّف اللغة بقوله: «ما تواضع القوم عليه من الكلام». *١

ويرى بعض الباحثين مثل رضوان القضماني وأسامة العكش «أن التواصل اللساني سيرورة اجتماعية مفتوحة على الاتجاهات كافة؛ إذ لا تتوقف عند حد بعينه، بل تتضمن عدداً هائلاً من سلوكيات الإنسان السيمائية تتمثل في: اللُّغة والإيماءات، والنُّظرة، والمحاكاة الجسدية، والفضاء الفاصل بين المتحدثين، وعليه لا يمكن الفصل بين التواصل اللفظي، والتواصل غير اللفظي السيميائي؛ لأن الفعل التواصل هو فعل كلي».*٢

يعرف سوسيور اللغة بأنها «نظام من الإشارات التي تعبر عن أفكار». ويفرق بينها وبين الكلام باعتبارها نظاماً من القواعد المستقرة تجريبياً في ذهنية جماعة من الناس، بينما يمثل الكلام الاستخدام الفردي الذي ينتقي من هذه اللغة ما يناسبه ويتفق مع أغراضه. يقول سوسيور إن اللغة والكلام «يعتمد أحدهما على الآخر، مع أن اللُّغة هي أداة الكلام وحصيلته، ولكنَّ اعتماد أحدهما على الآخر لا يمنع من كونهما شيئين متميّزين تماماً».*٣

هناك عدة أنواع للاتصال اللغوي، ومن هذه الأنواع:

الاتصال الشفوي:

يُستخدم الاتصال الشفوي أو اللفظي في نقل الأفكار عن طريق لغة الكلام أو الإشارة، ويُعد الاتصال اللفظي من أكثر الاتصالات شيوعاً، إذ يُستخدم في المؤتمرات والاجتماعات والمحادثات، وللوصول إلى اتصال لغوي فعال يجب أن يستخدم الشخص الصوت القوي والواضح عند التحدث في موضوع معين، ليستطيع إيصال أفكاره إلى الآخرين بسهولة، بالإضافة إلى ضرورة تحليته بالثقة بالنفس، والاستماع باهتمام إلى الآخرين، وعدم مقاطعتهم، ومن المهم أيضاً تجنب الكلمات الملتوية، وبالأخص أثناء العرض التقديمي، فقد يشئت هذا انتباه الجمهور

. الاتصال غير اللفظي الاتصال غير الشفهي:

هو استخدام لغة الجسم والإيماءات وتعايير الوجه لنقل المعلومات إلى الآخرين، وقد تكون هذا الاتصال مقصود أو غير مقصود، ففي بعض الأحيان قد يبتسم الفرد عند سماع فكرة أو معلومة ممتعة دون قصد، ومن المهم استخدام لغة الجسد جنباً إلى جنب مع الاتصال اللفظي، لتوضيح الأفكار أو إيصال المعلومات.

الاتصال الكتابي:

يتمثل الاتصال الكتابي بنقل المعلومات بواسطة الكتابة أو طباعة الرموز، مثل؛ الأرقام والحروف، وتعتبر الرسائل الإلكترونية شائعة في مكان العمل، كما يمكن الرجوع للمعلومات عن طريق السجلات المكتوبة، ويتميز الاتصال الكتابي الفعّال ببساطته ووضوحه، بالإضافة إلى القدرة على العودة إليها في أي وقت، للتأكد من صحة محتواه. الاتصال البصري يتمثل الاتصال البصري بالفن والرسومات والصور الفوتوغرافية، والتي تساعد الفرد في نقل المعلومات، عن طريق وضع عناصر مرئية مفهومة للجمهور، ولكن في بعض الأحيان قد تؤدي العناصر المرئية إلى جعل المفاهيم مشوشة أو مربكة، لذا قد يتطلب النوع المشوش وغير الواضح من هذه العناصر وضع شرح عنها لتوضيح مقصدها، كما أنه من الضروري الابتعاد عن المرئيات العدوانية أو الحساسة.*٤

-مشكلة الدراسة.

انخفاض الكفاءة : عندما تكون هناك عراقيل في التواصل تتطلب المهمات وقتاً أطول للتنفيذ والاكتمال ويصبح احتمال وقوع الأخطاء أكبر.

العلاقات المتوترة: سوء الفهم وعدم الوضوح يمكن أن يضر بالثقة ويجعل بناء علاقات قوية أكثر صعوبةً.

-أهمية الدراسة-

التواصل الجيد مهم وضروري لبناء وتعزيز العلاقات، حل المشكلات والإشكاليات، تحقيق الأهداف العامة المشتركة في النطاق الشخصي والنطاق المهني.

بالنسبة لفريق عمل ما: التواصل اللفظي والكتابي الفعّال يسمح للجميع بمعرفة ما هو العمل المتوقع (المطلوب) ومتى يفترض أن يتم أدائه.

لا شك أن التواصل الذي تعددت مفاهيمه وتنوعت اتجاهاته في الآونة الأخيرة، ما هو إلا عملية بشرية تدور في فلك اللغة، بدءاً بالفكرة، وانتهاءً بالإبلاغ، هذه اللغة التي تتجلى أهميتها ويتعاظم دورها في حياتنا اليومية، باعتبارها أداة نستقبل ونرسل بها، توسع مداركنا، وتحرك شعورنا، لا تعدو إلا أن تكون إشارات أو أصوات، وربما ملامح وعلامات يفهم معناها. إن اللغة هي عضو فعال في جسد التواصل القائم بين أفراد المجتمع الواحد، ينقلون لبعضهم، ويتناقلون عن بعضهم. وليس هذا التواصل محصوراً على متحدثي اللغة الواحدة، بل بينهم وبين الآخرين ممن يتعلمون لغتهم* ٥

يساهم الاتصال اللغوي في نجاح الحياة المهنية؛ من خلال بناء العلاقات الجيدة، ومشاركة الأفكار، وتفويض المسؤوليات، بالإضافة إلى القدرة على إدارة الفريق بشكل فعّال، كما أنّ للاتصال اللغوي دور في جعل الفرد مرشحاً وظيفياً. يساعد الاتصال اللغوي الجيد في تكوين العلاقات الاجتماعية، والمحافظة على هذه العلاقات، بحيث تكون مبنية على المودة واللطف. يعد الأساس في مناقشة الأفكار التي يطرحها الطرفين، وإيجاد حل للمشكلات. يساعد في إيصال المعلومة بألفاظ مختلفة وأساليب مختلفة، ممّا يؤدي إلى إقناع الآخرين بوجهة نظرة الفرد. يستخدم في الترويج عن الآخرين، بهدف إدخال الانبساط والسرور إلى حياتهم، وإزالة المشقة والتعب. يساهم في تحقيق أهداف الفرد في كافة المجالات* ٦

-أهداف الدراسة.

- تحقيق وتوضيح تأثير حواجز اللغة وسوء التواصل على أداء العمال الأجانب.
- تطوير وتحسين مستوى التواصل بين الموظفين.
- زيادة الكفاءة الإنتاجية.
- تقوية روابط الموظفين نحو عمل جماعي أفضل.
- تطوير المهارات الجماعية.
- التأثير الإيجابي على الأداء الوظيفي.
- ضرورة تحسين اللغة والتواصل اللغوي.

-تساؤلات الدراسة

- كيف تؤثر حواجز اللغة على التواصل الفعّال؟
- ما هي المشاكل التي تنتج عن حواجز اللغة؟
- كيف يؤثر فقر التواصل اللغوي على الأداء الوظيفي
- كيف يمكن للغة أن تتخطى حاجز التواصل؟
- هل وجود حاجز لغوي يمنعك من أن تكون ناجحاً؟

-فروض الدراسة

- هناك علاقة قوية بين حاجز اللغة وأداء الموظفين
- هناك علاقة قوية بين الكفاءة الإنتاجية والتواصل الفعال
- لا توجد علاقة بين حاجز اللغة ومستوى أداء الموظفين
- لا توجد علاقة بين الكفاءة الإنتاجية والتواصل الفعال

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

النظرية المتبعة لهذه الدراسة تعتمد على المتغير التابع والمستقل كالتالي

هناك علاقة ملحوظة وقوية بين حاجز اللغة والأداء الوظيفي. : H1

هناك علاقة ملحوظة وقوية بين التواصل اللغوي والكفاءة الإنتاجية. H2

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

بحث باللغة الإنجليزية ترجمة الطالبة الشيماء إبراهيم

تأثير حواجز اللغة وشكل التواصل في ثقافة المنظمات

المقدمة:

يتم تعريف الثقافة غالباً على أنها نظام من القيم، المعتقدات والسلوكيات المشتركة التي تؤثر وتحدد سلوك وتفضيلات الأفراد ورؤيتهم للأمور.

الثقافة هي واحدة من أهم العوامل التي تقود وتحرك الموظف وتؤثر على مستوى أدائه في المنظمة خصوصاً للعاملين الأجانب (المغتربين).

في منظمة ما، الاختلاف الثقافي الكبير يتطلب تحكم أكبر من جانب مدير المنظمة. فشل المدير في فهم مدى أهمية الثقافة سيسبب المشاكل في المنظمة، أما الفشل في فهم الاختلافات الثقافية قد يؤدي إلى الإحراج، فتور العلاقات، ويؤثر على مستوى الأداء في المنظمة. (Ghemawat & Reiche, 2011)

عناصر الثقافة يمكن أن توصف بأنها عمليات تغيير للآليات، العادات... إلخ. بخصوص أخذ عينات من البيئة وما يشبه الأشخاص (Triandis & Suh, 2002)

هناك تعريف آخر للثقافة ينص على أن: الثقافة هي مجتمع يحدده الفرد. الثقافة تتضمن التجربة والمعرفة النابعة من شخص ما في مجتمع ما. وهذه المعرفة يتم نقلها إلى الأجيال في المستقبل. " Triandis & Suh, 2002 "

التوسع التعاوني العالمي يزيد من ضرورة تعامل المدير مع التنوع الثقافي والفرق المكونة من موظفين من عدة جنسيات مع ثقافات مختلفة. (Przytul, 2014)

إختلاف الجنسيات والثقافات يسبب أساليب عمل مختلفة في المنظمة. تعاون الأجانب مع العمال المحليين سينتج عنه إلتقاء وتضافر الجهود في مكان العمل لأن العمال الأجانب لديهم أساليب عمل مختلفة عن العمال المحليين.

الهدف من هذه الدراسة هو تحقيق وبحث تأثير الاختلافات الثقافية على أداء العمال الأجانب بالأخص حاجز اللغة وأساليب التواصل.

المراجعة الأدبية:

الثقافة: هي تجميع متكامل لكل أشكال السلوكيات المشتركة والمنتشرة بين أعضاء المجتمع. (Deari et al, 2008)

بينما يعرف Wang et al, 2009 الثقافة على أنها أنماط من المعتقدات والقيم التي تظهر وتتجلى في الممارسات والسلوكيات والقطع الأثرية المختلفة التي يتم تشاركها بين أعضاء المنظمة أو الشعب. الثقافة تقود وتحدد المعيار الإجتماعي الذي يميزه الأفراد والسلوكيات التي يعتقدون أنهم يجب أو لا يجب عليهم القيام بها.

بينما الاختلافات الثقافية في مبادئ العمل التي تتأثر بالثقافة يمكن أن يكون لها تأثير على الأداء الفردي وأن تتنبأ بالرضا الوظيفي في مكان العمل.

(Matic, 2008; Shafic & Qureshi, 2014; Zaman et al; 2011)

لذلك هذه الاختلافات من ثقافة إلى أخرى ومن شخصٍ لآخر تجلب الاختلافات في أساليب وأنماط العمل مثلما الأفراد لديهم اختلافات في القيم واختلاف في التفضيلات فيما يتعلق بأنماط وأساليب العمل التي ترتبط بخلفيتهم الثقافية.

تحديد ومعرفة القيم الثقافية الخاصة بالكامل (الموظف) هو جزء مهم جداً.

القيم الثقافية للموظفين ستؤثر على أسلوبهم في العمل بعدة طرق؛ بدءاً بلغة الجسد، أسلوب التواصل، إدارة الوقت، وحل المشكلات بالتتابع.

إنه مهمٌ للإدارة أن تفهم ثقافة الموظف واختلافاتها التي ستعود بالنفع على شكل مفاوضات، تطوير نظام مكافآت فعالة، تطوير أسلوب الإدارة.

من السهولة بمكان تسهيل التواصل وإعطاء تأثير إيجابي للأداء الكلي في المنظمة كنقطة جوهرية.

حواجز اللغة:

اللغة هي المفتاح لهوية الشخص، تسمح للإنسان بالتعبير عن مشاعره، مشاركة أحاسيسه، رواية القصص، نقل الرسائل المعقدة والمعرفة.

(Kim & Mattila, 2012).

التواصل هو تبادل المعنى، عندما يكون هناك حاجز لغوي فإن التواصل الثنائي الفعال يصبح أكثر صعوبة.

(Adler, 1991; Rabbani et al, 2017)

اللغة هي مسألة مهمة جداً في إدارة المغتربين/ الأجانب.

(Rubin & Rubin, 2011)

أكثر من ذلك فإن اللغة توفر إطار مهم مرجعي وسياق علائقية الذي يمكنه التعبير عن هوية الفرد ولهذا هناك اختلافات في اللغة بسبب اختلاف الثقافات بين المغتربين.

فهم العلاقة بين حواجز اللغة وأنماط الهوية الاجتماعية الخاصة بالمغتربين مهم جداً لتحديد أداء العمل.

حواجز اللغة هي تحديات عامة عند العمل مع المغتربين، ما لا يدركه المتحدثون الأصليون عادةً أنها ليست لهجة الفرد لكنها طريقتهم الخاصة في التحدث هي التي تخلق أكبر حاجز أمام التواصل الفعال.

(Berardo & Deardorff, 2012; Javadpour & Samiei, 2017)

حواجز اللغة عادةً ما تتماشى يداً بيد مع الاختلافات الثقافية، تضيق مشاكل إضافية وسوءاً في الفهم في مكان العمل. (Morris, 2002)

وبالتالي فإن حواجز اللغة يمكنها أن تؤثر بسهولة على الأداء في العمل بسبب الرسائل التي يمكن أن يساء فهمها بكل سهولة. حاجز اللغة يؤثر على أداء المغتربين في عدة جهات.

أثبت البحث أن ٦٥% واجهت الشركة مشكلة عائق اللغة متواجدة بين مدراءها والتنفيذيين والعاملين الآخرين و٦٧% من المجيبين قالوا أن سوء التواصل أدى إلى عدم الكفاءة، وأكثر من ٤٠% لاحظوا أن سوء التواصل جعل التعاون أصعب ونسبة مشابهة لاحظت أن الإنتاجية كانت أقل من المفروض بسبب حاجز اللغة.

(Rubin & Rubin, 2011)

هذه النتائج أظهرت أن تأثير هذه الحواجز ربما يكون مهماً وملحوظاً.

حواجز اللغة تسبب صعوبات في التواصل بين العمال المغتربين والعمال الآخرين.

عدم التواصل يمكن أن يؤدي إلى إنتاجية أقل للعمال.

طراز التواصل:

التواصل هو استخدام الرسائل لإنتاج معاني بين اثنين أو أكثر من الأشخاص.

الثقافة تعطي تأثيراً على طراز التواصل سواءً التواصل اللفظي أو غير اللفظي.

التواصل يتضمن إرسال رسائل لفظية (كلمات) ورسائل غير لفظية (نبرة الصوت، تعابير الوجه، السلوك، والجلسة الفسيولوجية)

(Boyacigiller & Adler,1991)

التواصل اللفظي هو مشاركة المعلومات بين الأفراد عن طريق الحديث. التواصل اللفظي الفعال يحتاج إلى فهم واضح للكلمات المنطوقة، أن تتناسب بحة ودرجة الصوت مع الكلمات المعبر عنها. بينما يتضمن التواصل غير اللفظي لغة الجسد؛ مثل تعبيرات الوجه، التواصل بالعين ودرجة الصوت. ويعد التواصل غير اللفظي واحداً من أهم أجزاء عملية التواصل والتي تختلف من ثقافة إلى أخرى.

التواصل يمكن أن يكون فعالاً غير مباشرٍ وهو سلوك رمزي. الأفكار والمشاعر لا يمكن التواصل والتعبير عنها بشكل مباشر لكن يجب أن تكون رمزية قبل أن يتم التعبير عنها.

Boyacigiller & Adler,1991)

كل ثقافة تمتلك خواصها المميزة التي تؤثر على عملية التواصل بشقيه اللفظي وغير اللفظي. فعلى سبيل المثال، بالنظر إلى أعين الآخرين حين التواصل هذه الصفات والخواص تختلف من ثقافة إلى أخرى.

لدى الآخرين: أحاديثٌ صغيرة، لغة الجسد، التواصل البصري بالعين، المسافة الشخصية واللمس.

عدم أو سوء التواصل يمكن أن يحدث بسبب اختلاف ثقافات في لغة الجسد وبعض السلوكيات الأخرى. فكل ثقافة تمتلك الفهم الخاص بها لنفس الفعل. الثقافة تؤثر على طراز التواصل في القيم الثقافية المختلفة السلوك والمعتقد والتي تشكل تصنيفاً واحداً يصف سوء الفهم بين الثقافات.

النظرية العلمية المتبعة لهذه الدراسة تعتمد على المتغير التابع والمستقل كالتالي:

هناك علاقة قوية بين حاجز اللغة وأداء المغتربين في جامعة برليس ماليزيا: H1:

هناك علاقة قوية بين طراز التواصل وأداء المغتربين في جامعة برليس ماليزيا: H2:

منهجية البحث العلمي:

مجتمع هذه الدراسة يتضمن المغتربين في جامعة ماليزيا برليس. هناك ١٥٠ مغترب تم اختيارهم عشوائياً من عدة مدارس أكاديمية في جامعة ماليزيا. تم جمع البيانات من خلال استبيانات تعتمد على ٥ مدرجات. الاستبيان كان معد من بحوث سابقة، البيانات المجموعة تم تحليلها عن طريق SPSS باستخدام التحليل الوصفي analysis multiple regression. الاستبيان مكون من ٣ أسئلة تقيس العوامل الثقافية في المنظمة. كل القياسات مقيسة على مدرج من ٥ نقاط مع كون ١ لا أتفق بشدة و ٥ أتفق بشدة.

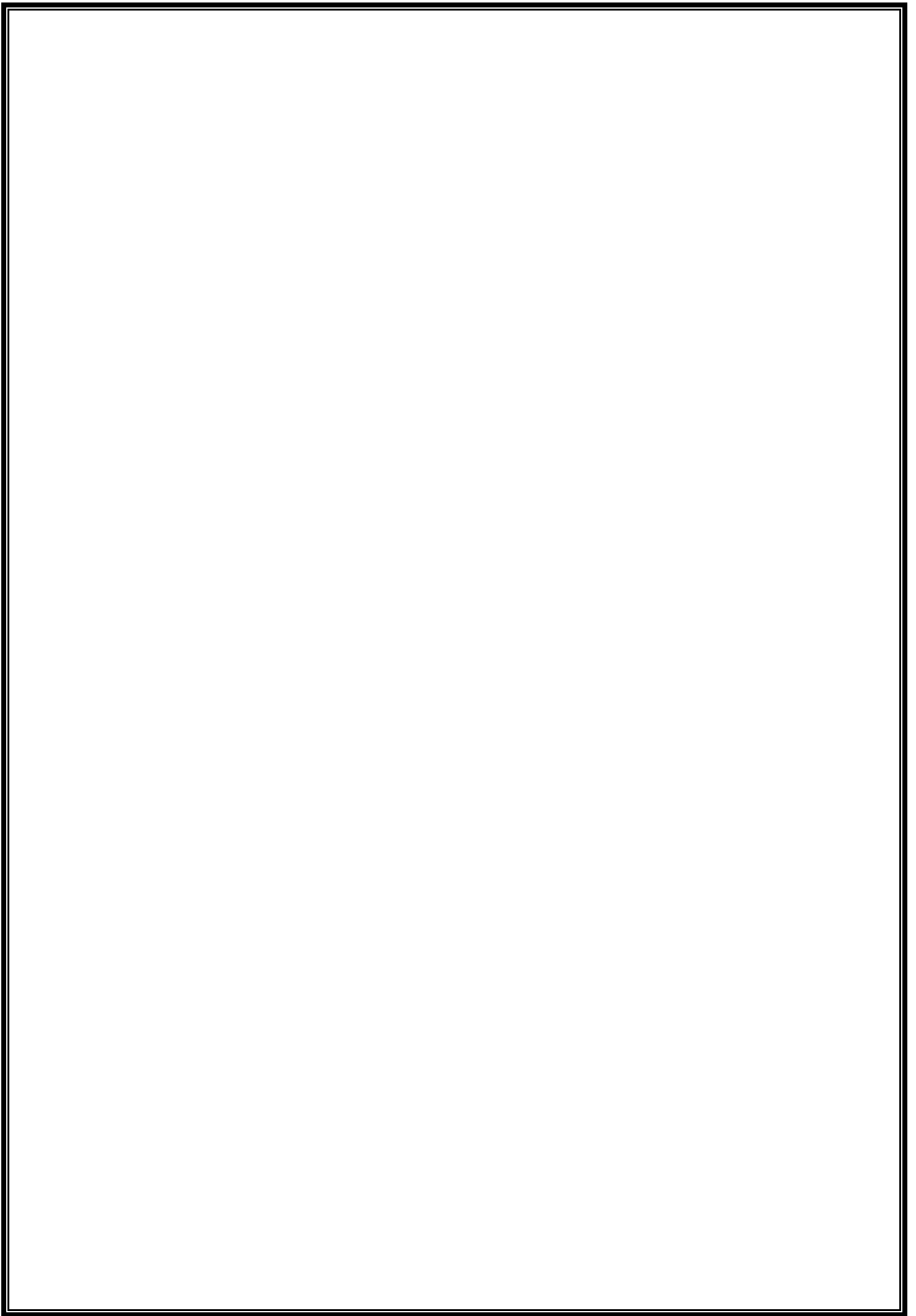
النتائج: التردد والنسبة تم استخدامها لتحديد وتوزيع البروفيل كنتيجة للمستجيبين.

الاختلافات الثقافية تضمنت حاجز اللغة وطراز التواصل. القسم الأول من الاستبيان وضع profile المستجيبين لذلك جودة القياسات تم فحصها بوساطة تحليل العامل وتحليل الموثوقية. في القسم التالي الذي يقدم الترابط بين المتغيرات التي تمت دراستها والإحصاءات الوصفية التي أظهرت المتوسط والانحراف المعياري للعوامل المأخوذة بعين الاعتبار.

الخاتمة:

النتائج لهذه الدراسة توضح أهمية إدراك إختلاف الثقافات بين المغتربين، تساعد إدارة جامعة UniMAP ليكون لديها فهم أفضل للعامل المؤثر على أداء العمل للموظفين. الثقافات تلعب دوراً مهماً في تحديد مستوى أداء المغتربين.

تأثير الثقافة على الأشخاص سيجلب إختلاف في مستوى الأداء في العمل. وبالتالي من المهم لإدارة جامعة UniMAP أن تطور إستراتيجية إدارة فعالة في التحكم والتنسيق مع المغتربين لكي يحققوا مستويات أداء أفضل لأجل امتياز المنظمة ككل.



-الإطار النظري

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة.

منهجية الدراسة هي الخطة المنهجية التي يتبعها الباحث في بحثه لجمع البيانات وتحويلها بهدف الوصول إلى نتائج موثوقة.

-المنهجية وطرق البحث.

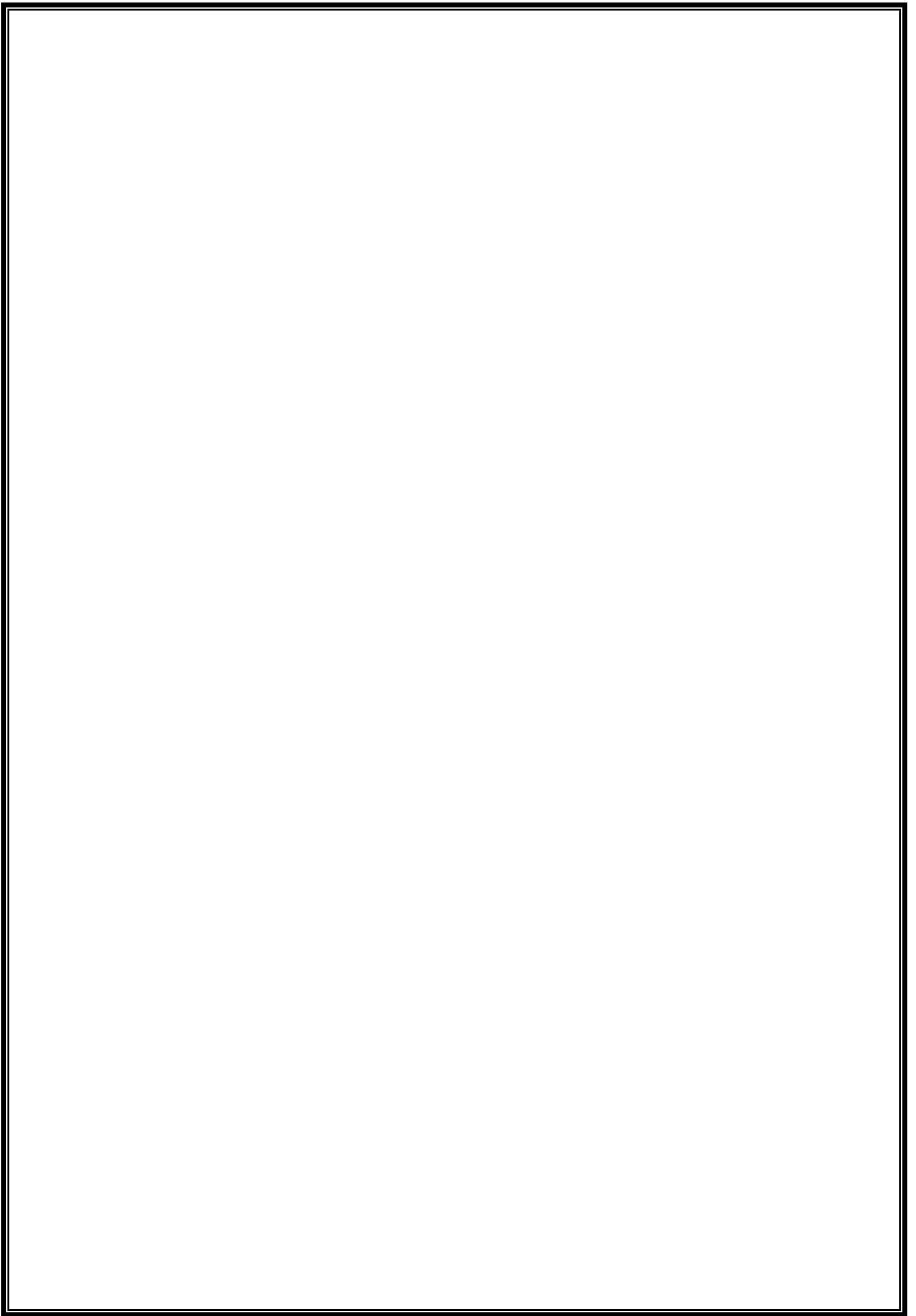
البحث العلمي في المراجع والبحوث السابقة ثم وضع استبيان مكون من أسئلة متعلقة بموضوع البحث وحصر النتائج وتحليل البيانات عن طريق برنامج اكسل و google survey

-مجتمع البحث

الطلاب الأجانب من خريجي كلية الطب جامعة الرازي.

-حدود البحث

يشمل البحث ٢٠ طالباً من خريجي كلية الطب جامعة الرازي والذين لم تكن اللغة العربية ولا الإنجليزية لغتهم الأم.



الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

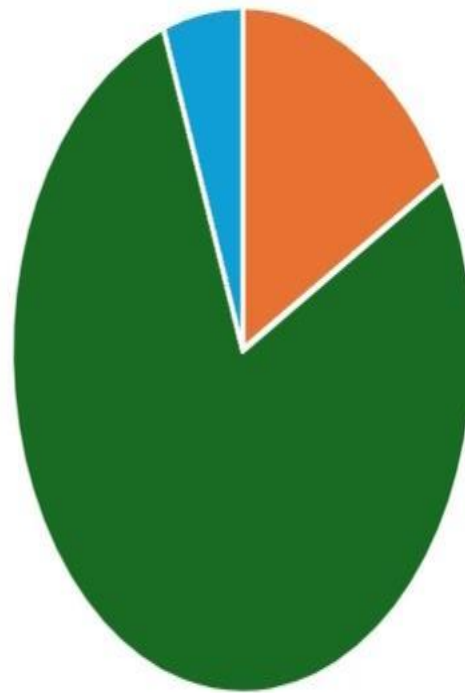
-مقدمة

تم كتابة استبيان مكون من ١٠ أسئلة، ثم توزيعها على عدد من خريجي كلية الطب جامعة الرازي، البالغ عددهم ٢٠ طبيباً صومالي ونيجيري.

-تحليل البيانات

عدد الخلفاء الذين تم عرضهم أمام القضاة

التحديات التي واجهتك في التواصل اللغوي بين زملاء العمل



■ أداء المطلوب ■ الفهم والاستيعاب ■ التحدث ■ Series1

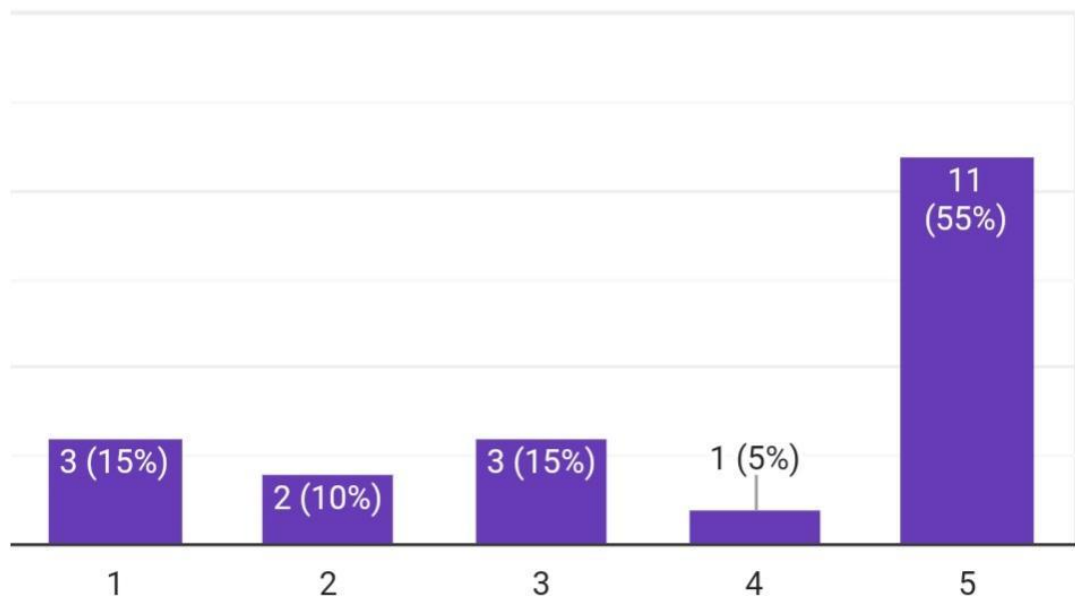
0% 10% 20% 30% 40% 50%

■ Series1

ما هي احتمالية أن تطلب خدمة من
مؤسسة لا تقدم خدمات بلغتك الأم؟

 Copy chart

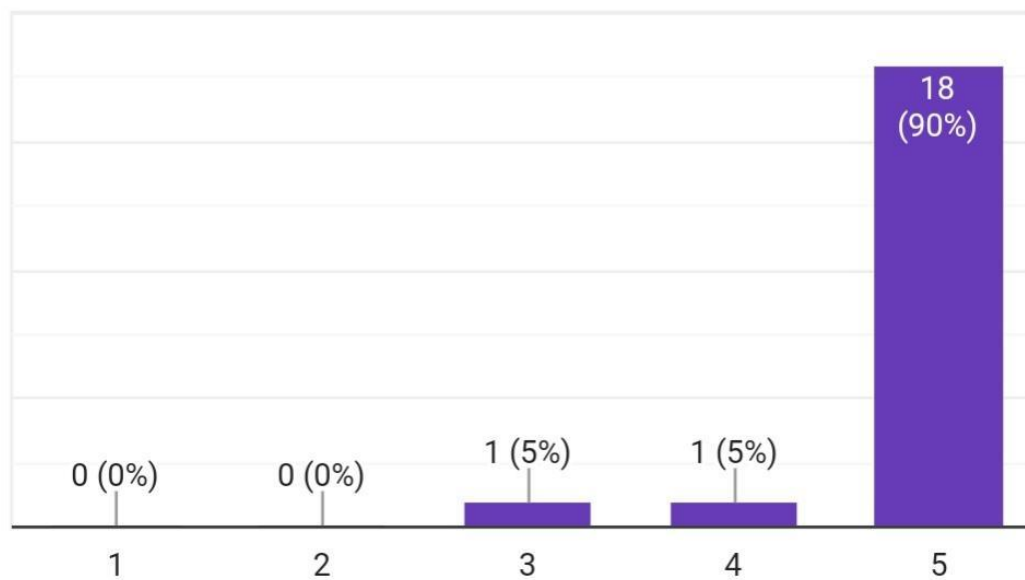
20 responses

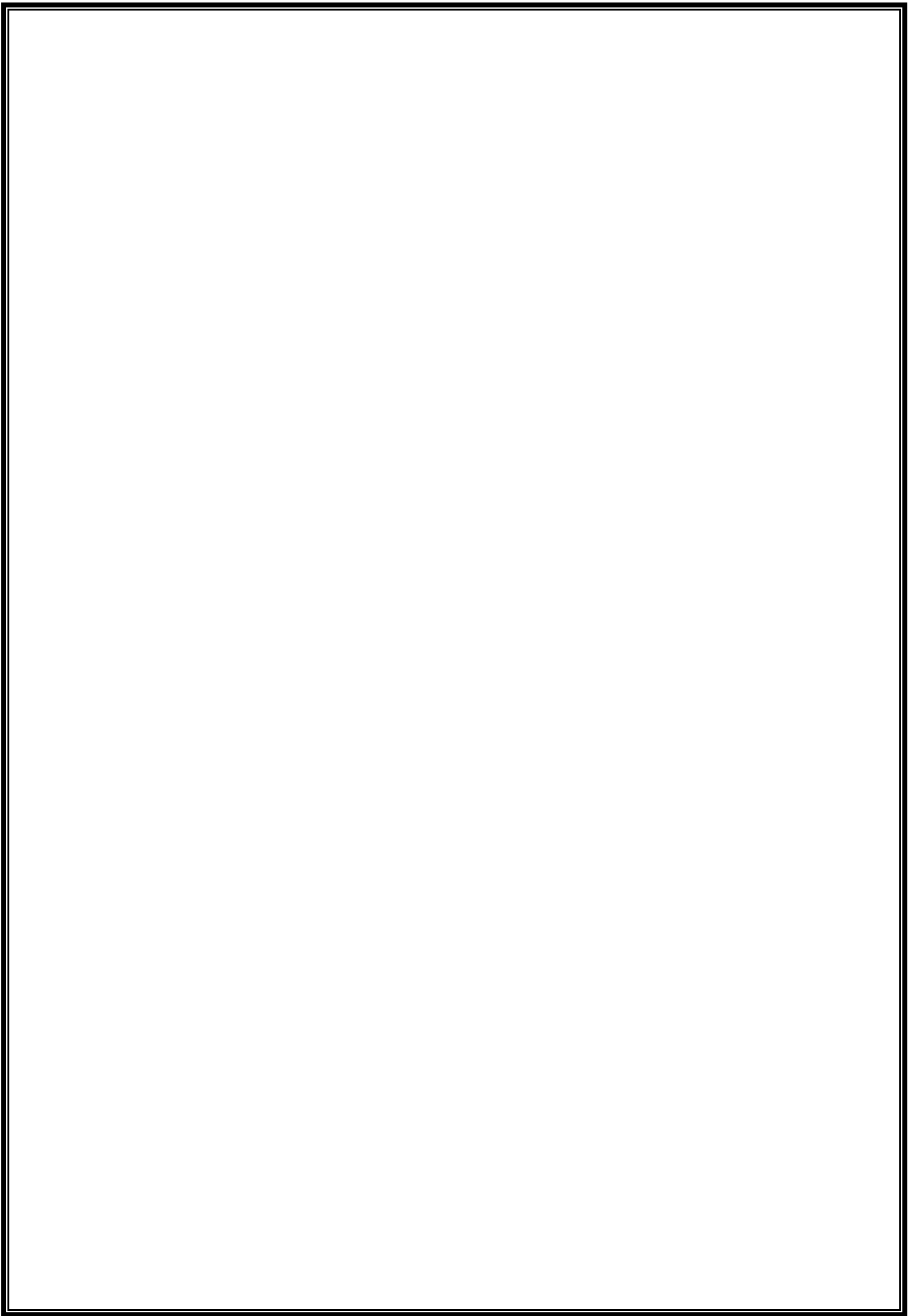


ما هي احتمالية أن تفضل العمل في
مؤسسة تقدم خدمات بلغات متعددة؟

 Copy chart

20 responses

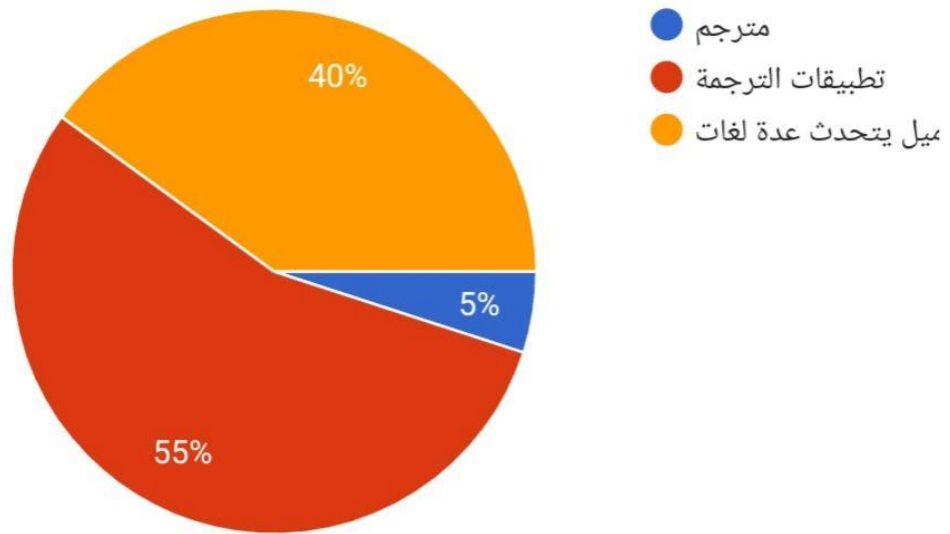




ما الطرق التي استخدمتها للتغلب
على حاجز اللغة في مكان العمل؟

20 responses

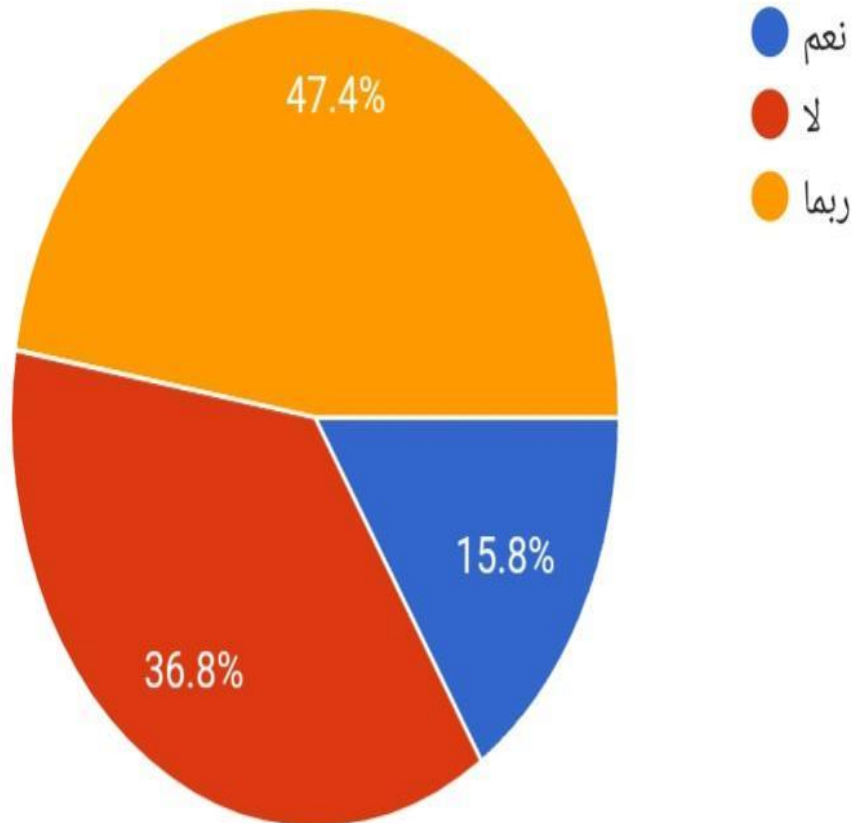
 Copy chart



هل سبق لك أن أخطأت في أداء مهمة
طلبت منك بسبب سوء الفهم؟

19 responses

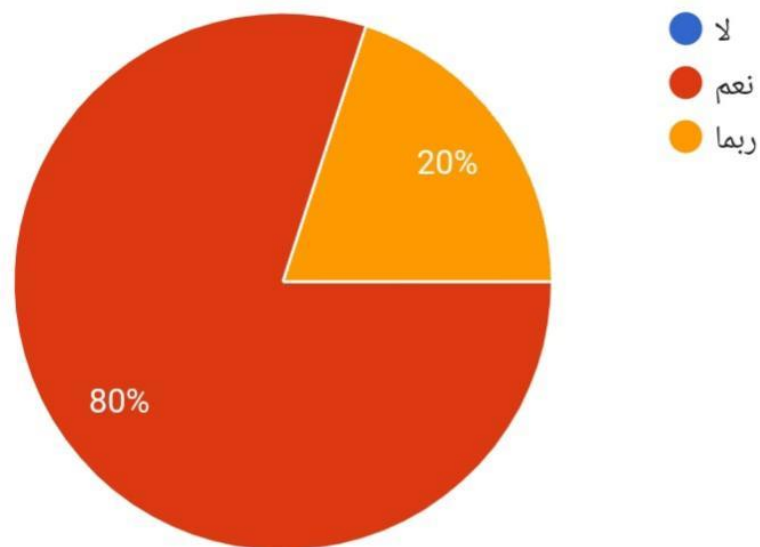
 [Copy chart](#)



هل واجهتك صعوبة في فهم زميل لا
يتحدث اللغة الإنجليزية بطلاقة؟

20 responses

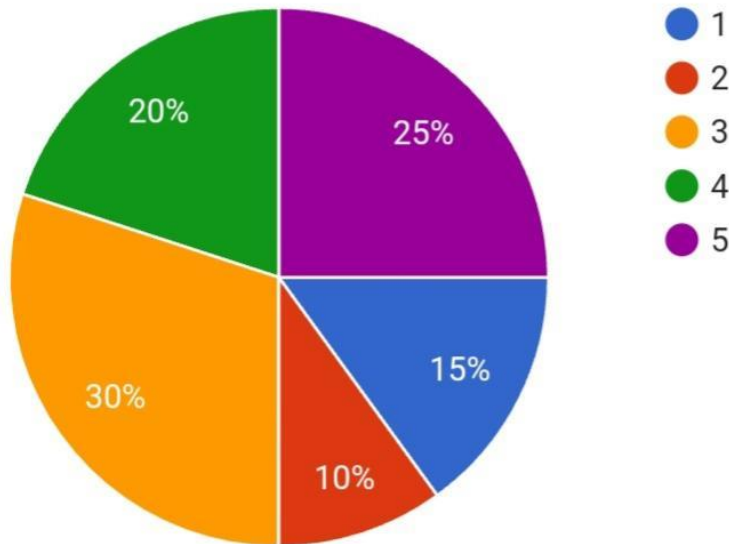
 Copy chart



كم تقيم أهمية وجود ممارس يتحدث
لغتك الأم في مكان عملك؟

20 responses

 Copy chart



-النتائج

٤٥% من عينة البحث يجيدون لغة واحدة غير لغتهم الأم، بينما ٣٥% يجيدون لغتين غير لغتهم الأم، و ٢٠% يجيدون ٣ لغات غير لغتهم الأم.

٧٧.٨% واجهتهم تحديات في التواصل اللغوي بين الزملاء في جانب التحدث، ١٦.٧% واجهتهم تحديات في جانب الفهم والاستيعاب، بينما ٥.٦% واجهتهم تحديات في أداء المطلوب.

٧٠% منهم سبق لهم الاستعانة بزميل ليترجم لهم المطلوب منهم، ١٠% لم يستعينوا بزميل، و ٢٠% ربما استعانوا بزميل.

٨٩.٥% استخدموا المترجم أثناء العمل، ٥.٣% لم يستخدموه و ٥.٣% ربما استخدموه.

٤٧.٤% ربما أخطأوا في أداء مهمة طلبت منهم بسبب سوء الفهم، و ٣٦.٨% لم يخطئوا، و ١٥.٨% أخطأوا في الأداء.

٨٠% منهم واجهتهم صعوبة في فهم زميل لا يتحدث اللغة الإنجليزية بطلاقة، بينما ٢٠% ربما واجهتهم صعوبة.

٥٥% منهم اعتمدوا على تطبيقات الترجمة لتخطي حاجز اللغة، بينما ٤٠% منهم اعتمدوا على زميل يتحدث عدة لغات، و ٥% منهم اعتمدوا على مترجم.

-التوصيات

على كل طالب في مجتمع يتحدث بلغة غير لغته الأم أن يبدأ بدراسة اللغة في وقتٍ مبكر وأن يواظب على تعلم كلمات جديدة في كل يوم.

وأن تخصص الجامعات برنامجاً تعليمياً لغوياً لهذه الفئة من الطلاب.

المراجع

-المراجع العربية

١ ، ٢ ، ٣ : من كتاب اللغة من ابن جني إلى سوسيور – د.عادل خميس الزهراني.

٥ ، ٦ : رؤية حول مفهوم التواصل اللغوي – مجلة كلية اللغات والترجمة – أ.د. حمدي إبراهيم حسن، ٢٠١١

-المراجع الأجنبية-

٤ : Five types of communication and, Drexel

٤ : 4 Types of communication and how to improve them

الملاحق

-الاستبانة

Abstract الملخص

Midocean University

College of Management

Department of health administration

Title in English

**The effect of language barriers on communication among the health workers graduated from
Elrazi University**

Prepared by:

Elshaimaa Ibrahim Hassan

Supervised by:

Elfaysal Abduljameed.

Fayez Jarad.

Year:2025