



دراسة أثر عائق التواصل اللغوي على الأداء الطبي الوظيفي لدى مجموعة من الأطباء الغير الناطقين باللغة العربية عند تعاملهم و معابنتهم لمرضى عرب، و إيجاد طرق لمعالجة قضايا سوء التواصل: دراسة حالة استطلاعية في مملكة البحرين

أ. رباب المقهوي

المصطلحات الرئيسية للدراسة

- عائق التواصل اللغوي
- التعليم الوظيفي
- المرضى العرب
- الممارسون الطبيون
- المستشفيات و المؤسسات الطبية
- التعليم العالي و التعليم الطبي

باللغة العربية مع المرضى العرب و ذويهم في المستشفيات و العيادات الطبية. إن فكرة توظيف مترجمين محترفين لدعم طلبة الطب و الأطباء العاملين في الحقل الطبي من غير الناطقين باللغة العربية عند تواصلهم بالمرضى العرب و ذويهم غير معمول بها في وزارة الصحة بمملكة البحرين و ذلك للتكلفة العالية للترجمة.

و لذلك كوني طالبة باحثة في برنامج الدكتوراه و كمنسقة لبرامج اللغات و محاضرة تعمل في جامعة طبية متعددة الثقافات، أجد هذا الموضوع معقد و شائك و يحتاج لبحث متعمق و مناقشة واضحة لأصحاب الشأن العاملين في التعليم الطبي و الممارسة الطبية (مثل: وزارة الصحة

المقدمة

جاء التفكير في موضوع هذه الدراسة نتيجة لوجود مشكلة تواصل لغوي يواجهها الطلبة غير الناطقين باللغة العربية الدارسين في الكلية الملكية للجراحين بإيرلندا - جامعة البحرين الطبية. و تتفاقم هذه المشكلة عند تواصلهم مع مرضاهم العرب خلال فترة تدريبهم العملي في المستوصفات و المراكز الصحية في مملكة البحرين.

و يمثل هؤلاء الطلبة طبقة كبيرة من التعداد الكلي لطلبة جامعة البحرين الطبية. و في الواقع هذه المشكلة موجودة و لكن لم يتم مناقشتها، و ذلك لغياب الدعم المطلوب لضمان جودة التواصل اللغوي

محتوى الدراسة

ملخص الدراسة

- ١) مقدمة الدراسة
- ٢) ملخص الدراسات السابقة
- ٣) منهجية البحث
- ٤) الموقف البحثي للباحثة
- ٥) سبب اختيار موضوع البحث
- ٦) إطار الدراسة البحثية
- ٧) أخلاقيات البحث
- ٨) النتائج و التأثيرات المتوقعة الحصول عليها من الدراسة.
- ٩) النتائج المبديّة التي تم الحصول عليه و تطور مراحل و اجراءات العمل في الرسالة.
- ١٠) أرقام الاتصال في حالة وجود أسئلة أو استفسار بخصوص البحث و تفاصيله.

العرب وزملائهم المهنيين في مجال الرعاية الصحية. وتعتبر هذه القضية ظاهرة شائعة في مملكة البحرين وترتب عليها نتائجاً وأثاراً سلبية تستحق البحث والنظر إليها عن كثب. وتهدف هذه الدراسة إلى معالجة هذه القضية من خلال الكشف عن الحواجز اللغوية الرئيسية التي يواجهها الممارسون الطبيون غير العرب في تخصصاتهم الطبية المختلفة. كما يناقش هذا البحث تأثير العوائق اللغوية على الأداء الوظيفي للأطباء والطرق والاستراتيجيات المتاحة والمناسبة للتعامل مع هذه القضية في البحرين والبلاد العربية المتعددة الثقافات على غرار مملكة البحرين.

الأهداف الرئيسية للدراسة هي ثلاثة:

- (١) دراسة تأثير سوء التواصل اللغوي باللغة العربية على الممارسين الطبيين من غير الناطقين باللغة العربية من تخصصات طبية مختلفة.
- (٢) تحديد استراتيجيات التكيف التي اعتمدها الممارسون الطبيون غير العرب للتعامل مع الحواجز اللغوية.
- (٣) استكشاف مزيداً من الإجراءات التي يمكن اتخاذها للمساعدة في حل قضايا سوء التواصل اللغوي بين الممارسين الطبيين من غير الناطقين باللغة العربية ومرضاهم العرب.

منهج البحث: أسئلة البحث

• أسئلة البحث

١. ما أنواع برامج التدريب الوظيفي في اللغة العربية التي يحصل عليها الأطباء والممارسون الطبيون من

بأعباء الترجمة الإضافية " (كريبز وكونيموتو، Krepes، ١٩٩٤ &).

– وفي مناقشة جدالية لريبيرو (٢٠٠٧) يقول بأن العلماء الذين ينتمون إلى ثقافات ومجتمعات مختلفة ينظرون إلى أنهم يستجيبون للعوامل المختلفة؛ وإذا لم تكن هناك محاولة لإيجاد حل لسد حاجز اللغة، فمن المتوقع أن تحدث نتائج سلبية في العيادات الطبية، وإن البشرهم الصحية الرئيسية في هذا المشهد (الإشارة إلى أن هذه المواقف تعتبر مسائل حياة أو موت بشر وتستحق الجدل والبحث والدراسة المستفيضة).

(٣) طرق لطرح مشكلة سوء التواصل اللغوي

– ويؤكد هرزنغ وآخرون (٢٠٠٩) بأن هنالك حاجة إلى حلول عملية للحواجز اللغوية في القطاع الصحي، ومن الممكن تحقيق ذلك عن طريق إجراء البحوث التي تحاكي الواقع.

– يقترح هودلوسن (٢٠١٠، ١٨) أنه "يجب دمج الخدمات اللغوية في الروتين التنظيمي للمؤسسات. وعلى الرغم من أن هذا الدمج قد تم إنجازه بنجاح في عدد من المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية، إلا أن العديد من الدراسات تشير إلى التحديات التي ينطوي عليها تنفيذ هذه التغييرات المؤسسية".

المنهجية

• أهداف البحث:

تشكل مشكلة سوء التواصل اللغوي عائقاً بين الأطباء والممارسين الطبيين الغير الناطقين باللغة العربية ومرضاهم

والجامعات والكليات الطبية والمستشفيات في مملكة البحرين. ومن المتوقع وجود مثل هذه المشكلة في دول عربية أخرى ذات مواصفات مماثلة لمملكة البحرين، كونها دولاً متعددة الثقافات وتمتلك عدداً ملحوظاً من الأطباء الوافدين من فئة غير الناطقين باللغة العربية.

دراسات سابقة مختصرة معظمها أجنبية ذات علاقة بموضوع البحث

(١) أهمية التواصل اللغوي في حقل الطب والرعاية الصحية

– " نجد أن اللغة تشكل عائقاً ملحوظاً، مما يؤثر سلباً على بقاء أو زيادة عملية صنع واتخاذ القرار". (هرزنغ، كوستر وماجر، ٢٠٠٩، ص: ١).

– "لقد أظهرت الأبحاث المكتفة أنه بغض النظر عن مدى دراية الطبيب ومعرفته، إذا لم يكن قادراً على التواصل الجيد مع المريض، فلا جدوى من عمله". (منظمة الرعاية الصحية).

(<http://healthcarecomm.org>)

(٢) الآثار والتضمينات الرئيسية لمشكلة سوء التواصل اللغوي

– هناك العديد من العوائق التي تحول دون التواصل بين الثقافات المتعددة في مجال الرعاية الصحية. وغالباً ما يكون المرضى خائفين ومتعبين لدرجة يصعب عليهم التركيز على طريقة ولغة التواصل. في حين يتم الضغط على الموظفين في القطاع الصحي لفترة من الزمن أو التركيز بشكل كبير على التكنولوجيا من أجل القيام



كل على حدة (Burke Johnson & J. Onwuegbuzie, 2004).

اختيار موضوع البحث

ما يشجعني على اختيار مجال البحث هذا وموضوعه على وجه الخصوص هو الجانب الإنساني الذي ينطوي عليه، حيث يرتبط الموضوع بقضايا الحياة البشرية، أي ارتباط مستوى التواصل اللغوي بالقرارات الطبية المصيرية لحياة المرضى. إضافة إلى ذلك، لا يقتصر مجال البحث على وقت أو مكان معين، ويمكن أن يفتح الباب أمام مواضيع بحثية مستقبلية أخرى ليتم تبنيها وإجرائها في مجال التعليم العالي الوظيفي والمهني.

إطار الدراسة

الإطار المناسب لموضوع هذه الدراسة هو المنهج البحثي المختلط (كيفي/ نوعي- كمي).

المرحلة النوعية / الكيفية

عينة البحث

المشاركون في البحث في المرحلة البحثية الأولى هم ممارسون طبيون غير عرب يعملون في ثلاث مؤسسات / مستشفيات طبية مختلفة في مملكة البحرين والتي تضم طاقم طبي في مختلف التخصصات الطبية والجنسيات ومرضى متعددي الثقافات والجنسيات.

طرق جمع البيانات وتحليل

البيانات

إن طريقة جمع البيانات التي تم استخدامها في المرحلة النوعية / الكيفية

منهج الطريقة المختلطة (أي الكيفية والكمية) ومن المتوقع أن يوفر هذا النوع من المنهج البحثي مدخلاً غنياً بالبيانات إلى هذا المجال من الدراسة.

ويعرف لنا بين (1984: 23) مصطلح دراسة الحالة بأنه "تحقيق تجريبي يبحث في ظاهرة معاصرة في سياقها الواقعي، خاصة عندما تكون الحدود بين الظاهرة والسياق غير واضحة بشكل واضح".

موقفي المعرفي (موقفي كباحثة ممارسة للبحث)

يتم تصنيف وجهة نظري الفلسفية في إجراء هذا البحث في إطار البحوث الحرجة (مايرز، 1997) أو "البنائية". وباعتباري باحثة دكتوراه، فأنا أو من بقدرة إجراء تغييرات إيجابية محتملة في مجتمعي المستهدف، والذي أفترض أنه سيساهم في عمليات التطوير التنظيمي في المؤسسات / المستشفيات الطبية الثلاثة المستهدفة وفي القطاع الصحي بمملكة البحرين.

بالنسبة لاختياري للمنهج المختلط للبحث، فقد جاء نموذج البحث لغرض الاستفادة من نقاط القوة في الجمع بين المناهج النوعية والكمية في بحثي (Burke Johnson & J. Onwuegbuzie, 2004). بصفتي باحثة. وفي دراسة الدكتوراه هذه على وجه الخصوص، أو من البيراماتية كلسفة بحث تساعدني في مرحلة الدراسة اللاحقة عند تحليل البيانات، من أجل ربط البيانات التي تم جمعها نوعياً وكمياً، وهذا من شأنه تقليل الفلسفات المتضاربة المحتملة الحدودت بين منهجي الدراسة النوعي والكمي

شتي التخصصات الطبية من غير الناطقين باللغة العربية للعمل في الحقل الطبي في مملكة البحرين؟

٢. ما هي الصعوبات الرئيسية التي يعاني منها الأطباء والممارسون الطبيون من غير الناطقين باللغة العربية عند التواصل مع المرضى والزلاء العرب وغيرهم من العرب المتخصصين في الرعاية الصحية؟

٣. ما أثر سوء التواصل اللغوي في علاقة الأطباء والممارسين الطبيين من غير الناطقين باللغة العربية بمرضاهم وزملائهم العرب وغيرهم من المتخصصين من وجهة نظر عينة الأطباء والمشرفين الطبيين من فئة غير الناطقين باللغة العربية؟

٤. ما هي الاستراتيجيات التي اعتمدها الممارسون الطبيون من غير الناطقين باللغة العربية للتعامل مع قضايا سوء التواصل اللغوي في الحقل الطبي؟

٥. ما وسائل الدعم المتاحة للممارسين الطبيين من غير الناطقين باللغة العربية للتعامل مع عوائق التواصل اللغوية التي يواجهونها خلال عملهم في الحقل الطبي؟

٦. من خلال وجهة نظر الممارسون الطبيون غير الناطقين باللغة العربية، ما الحلول والاستراتيجيات التي يمكن تطبيقها للتغلب على عوائق التواصل اللغوية التي يواجهونها في مهنتهم الطبية؟

نوع الدراسة

هذه الدراسة هي دراسة حالة استطلاعية في مملكة البحرين باستخدام

هذا البند ضمن بنود استمارة الموافقة للمبحوثين.

الاعتبارات الأخلاقية لمرحلة الدراسة الكمية

بشكل مشابه للمرحلة النوعية/ الكيفية الأولى؛ سيكون للمرحلة الكمية الثانية نموذج موافقة من جامعة ليفربول وخطاب معلومات للجنة المشاركة بالبحث. بالإضافة إلى ذلك، سيتم إرسال رسالتين إلكترونيتين تذكيرتين كحد أقصى إلى المشاركين في الدراسة للمتابعة معهم ولضمان معدل مرتفع لمشاركة المشاركين في الدراسة.

وفي نهاية الدراسة، سيتم إرسال "رسالة شكر" إلى جميع المشاركين الذين سيشاركون في مرحلتي البحث الكيفية والكمية.

مجالات الاستفادة المتوقع

تحقيقها من هذه الدراسة

- هناك عدداً من الفوائد التي يتوقع الحصول عليها من هذا البحث فيما يتعلق بتأثيرها على نشاطي الوظيفي الحالي في سياق التعليم العالي الطبي؛
- بدايةً، ستساعدني هذه الدراسة في تطوير أدائي وإنتاجي الوظيفي في حقل تعليم اللغة العربية للناطقين وغير الناطقين بها وبالأخص في مؤسسات التعليم العالي والحقل الطبي وأيضاً تخصيص اللغة العربية لتخدم أغراضاً تعليمية جمة.
- بالإضافة إلى ذلك ومن خلال إجراء هذه الدراسة البحثية، أهدف إلى تطوير مناهج اللغة العربية لغير

الاعتبارات الأخلاقية لمرحلة الدراسة النوعية

بالنسبة لمرحلة الدراسة النوعية/ الكيفية الأولى من هذا البحث والتي أجريت فيها المقابلات الفردية، حيث تم أخذ عدد من بنود أخلاقيات الدراسة في الاعتبار:

- أولاً، تم الحصول على قائمة بالممارسين الطبيين المستهدفين من المؤسسات الطبية/ المستشفيات الثلاث والتي تمثل في مجملها مجتمع البحث.
- ثانياً، تم تقديم خطابات موافقة للجنان أخلاقيات البحث في مجتمعات الدراسة الثلاثة، بالإضافة إلى رسالة توصية صادرة عن جامعة ليفربول (UOL) إلى مجتمعات البحث للحصول على إذنها للحصول على تصريح تطبيق البحث.
- ثالثاً تم إرسال نموذج موافقة خاص بجامعة ليفربول للجنة المشاركة بالبحث، بالإضافة إلى رسالة معلومات عن الدراسة البحثية خاصة للجنة المشاركة بالبحث لطلب قبولهم للتطوع والمشاركة في الدراسة.
- رابعاً، تم الطلب من المشاركين في هذه المرحلة توقيع استمارة موافقة للسماح للباحثة بإجراء المقابلات الصوتية التي سجلتها الباحثة لأغراض الدراسة فقط.
- خامساً، سيتم تخزين البيانات التي تم جمعها من المقابلة بطريقة آمنة لفترة من الوقت تتراوح خمس سنوات لأغراض دراسية بحثية بحتة.
- نقطة إضافية: المشاركة في هذا البحث هي تطوعية دون إكراه وسيتم إدراج

الأولى من الدراسة هي المقابلة. وسيتم تحديد المواضيع ذات الصلة بالنظر إلى الطبيعة الاستطلاعية لدراسة الحالة هذه، حيث ستسمح طريقة التحليل هذه بالوصف التفصيلي (Creswell، ٢٠١٢) وتفسير البيانات التي تم جمعها من هذه الأداة.

مرحلة الدراسة النوعية عينة الدراسة

سيتم وضع استبيان بناءً على نتائج البيانات النوعية التي يتم جمعها من خلال المقابلات شبه المركبة.

المرحلة النوعية للبحث طرق جمع وتحليل البيانات

سيتم توظيف مجموعة من المبحوثين الذين هم أيضاً ممارسون طبيون غير عرب ولكن من مؤسسات طبية / مستشفيات أخرى في مملكة البحرين غير الذين تم اختيارهم لهذه الدراسة للتطوع للمشاركة في اختبار تجريبي) للتحقق من صدق وثبات الأداة. Schreiber & Griffin، ٢٠٠٤) لأداة جمع البيانات قبل تطبيقها

ولتحليل البيانات الكمية للاستبيان، سيتم استخدام برنامج الإس بي إس إس، نسخة رقم

<https://ibm-spss-statistics->

(base.en) ٢٢

ستأخذ الأداة الكمية شكل استبيان إلكتروني. SurveyMonkey عبر الإنترنت) <https://www.surveymonkey.co.uk>



في مؤتمر جامعة ليفربول للطلبة عبر الانترنت.

- قمت بمقابلة وتسجيل مقابلات جميع أفراد العينة للمرحلة البحثية الكيفية الأولى.

- قمت تحويل جميع المقابلات المسجلة لنصوص كتابية استعداداً لتحليل البيانات التي تم جمعها في هذه المرحلة ومناقشتها في الفصول الأخيرة من الدراسة.

- بناءً على النتائج المستخلصة من مرحلة البحث الكيفية الأولى، قمت بصياغة أسئلة أداة الاستبيان للمرحلة الكمية للبحث، حيث سيتم تطبيق استخدام هذه الأداة بعد فحص صدقها وثباتها على أفراد العينة في مجتمعات البحث الثلاث.

- سيتم تقديم المسودات الأخيرة لفصول الأطروحة الستة وذلك لمراجعتها قبل تسليم النسخة النهائية للرسالة للتقييم والاستعداد لمرحلة المناقشة النهائية للرسالة.

- استعد لعرض الجزء الاخير من البحث في مؤتمر جامعة ليفربول للطلبة عبر الانترنت لهذه السنة ٢٠١٩ وهو أحد متطلبات الدراسة في الجامعة قبل مناقشة الرسالة.

الطبي والرعاية الصحية وقد تسير دول عربية أخرى على هذا النهج أيضاً.

النتائج المبدئية / الأولى وتطورات العمل في الرسالة

• ما هي مهمات الأطروحة (التي تم إنجازها وتحقيقتها حتى الآن؟

- قمت بحضور برنامج الإقامة الثاني للطلبة والذي تنظمه جامعة ليفربول سنوياً في في فصل الصيف، شهر يوليو ٢٠١٥م. وخلال هذا البرنامج قمت بعرض فكرة بحثي المبدئية والحصول على تغذية راجعة من الأساتذة بالجامعة وزملائي وزميلاتي طلبة الدكتوراه من مختلف أقطار العالم. كما وحصلت على فرصة مناقشة موضوع بحثي مع عدد من مشرعي البحوث بالجامعة وحضور ورش عمل ومحاضرت مختصة بمرحلة كتابة رسالة الدكتوراه.

- تمت الموافقة على اقتراح الأطروحة من قبل لجان أخلاقيات البحث في مجتمعات البحث الثلاثة وعلى رأسها لجنة أخلاقيات البحث بجامعة ليفربول- المملكة المتحدة، بالإضافة إلى إصدار خطابات اعتماد لتطبيق الدراسة من قبل اللجان ذاتها.

- قمت بعرض الجزء الأول من الدراسة

الناطقين بها (أي جعل مناهج اللغة العربية أكثر تخصصاً لأغراض الرعاية الطبية والصحية).

• بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى تحسين مهارات التواصل اللغوي للطلاب والممارسين الطبيين من غير الناطقين باللغة العربية عند تواصلهم مع المرضى العرب في المستشفيات والعيادات الطبية المتواجدة في الأقطار العربية المعروفة بتعدد الثقافات والجنسيات على غرار الوضع في مملكة البحرين. وهذا سيؤدي إلى توصيات مستقبلية لتنفيذ برامج التعليم العالي ودعوة للمستقبل لتطبيق البحوث التطبيقية التعاونية المشتركة في جميع أنحاء العالم في المجالات ذات الصلة لهذه الدراسة البحثية.

• وفي الختام، فإن الفائدة الرئيسية التي تهدف الباحثة إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة هي تحسين جودة الخدمات الطبية والصحية المقدمة من قبل الممارسين الطبيين غير العرب للمرضى العرب في مملكة البحرين. والتي من المتوقع أن تساهم في تطور الخدمات الطبية المقدمة للمرضى في هذا الجزء من العالم (أي مملكة البحرين) على وجه الخصوص إذا تم حل مشاكل التواصل اللغوي في الحقل

المراجع

- Kreps, G. L., & Kunimoto, E. N. (١٩٩٤). Effective communication in multicultural health care settings. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Yin, R.K. (١٩٨٤). Case Study Research Design & Methods. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- <http://healthcarecomm.org/about-us/impact-of-communication-in-healthcare/>
- <http://www.harzing.com/download/langbar.pdf>