

الحاجات اللغوية التواصلية لعمال النظافة الناطقين بغير العربية (عمال النظافة في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم أمودجاً)

د. محمد بن سلطان السلطان

أستاذ علم اللغة التطبيقيّ المشارك/وحدة تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها/كلية اللغة

العربية والدراسات الاجتماعية/جامعة القصيم

(قدم للنشر في ١٩/٤/١٤٤٤ هـ وقبل للنشر في ٢٥/٥/١٤٤٤ هـ ونشر في ١/١٠/١٤٤٤ هـ)

ملخص البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الحاجات اللغوية التواصلية لعمال النظافة الناطقين بغير العربية في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم، وقد اختارت الدراسة المنهج المسحي الوصفي؛ للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، وأداة الدراسة الاستبانة، وقد خلّصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: أنّ المتوسط العام لمجال المهام الوظيفية، التي يحتاج فيها عمال النظافة إلى استخدام اللغة العربية للتواصل مع المستفيدين جاءت بدرجة مرتفعة؛ إذ بلغ المتوسط العام (٥.٠٠)، وانحراف معياري (٠.٠٠)، وجاءت أهم المهام الوظيفية "التواصل باللغة العربية مع مشرف الخدمات بالكلية" في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٥.٠٠)، وانحراف معياري (٠.٠٠) بدرجة مهمة جداً، وكذلك جاءت أهم الحاجات الثقافية "قراءة أرقام مكاتب الموظفين" في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٥.٠٠)، وانحراف معياري (٠.٠٠) بدرجة مهمة جداً، وبناءً على النتائج التي توصل إليها الباحث، يوصي بإنشاء برامج تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة بجامعة القصيم، وتحليل حاجات المتعلمين قبل بناء برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة، وترتيبها وفق أولوياتها عند المتعلمين، والاستعانة بنتائج الدراسة في إنشاء برامج لتعليم اللغة العربية لعمال

النظافة، والاهتمام بالحاجات الثقافية التي تعين عمال النظافة على فهم الثقافة العربية، وتساعدهم على التواصل في بيئة عملهم.

الكلمات المفتاحية: تعليم العربية، أغراض خاصة، المدخل الاتصالي، تحليل الحاجات..

**Times New Roman Communicative and Linguistic Needs of Non-Arabic
Speaking Janitors
(Janitors in the College of Arabic Language and Social Studies at
Qassim University as a model)**

Dr. Muhammad bin Sultan Al-Sultan

Associate Professor of Applied Linguistics/Unit of Teaching Arabic to Non-Native
Speakers/College of Arabic Language and Social Studies/Qassim University

Received on 19-4-1444 AH Accepted on 25-5-1444AH Published on 1-10-1444 AH

Abstract:

The study aims to shed the light on the communicative linguistic needs of non-Arabic speaking janitors at the College of Arabic Language and Social Studies at Qassim University. The researcher opted for the descriptive survey method to answer the study questions and achieve its objectives. The study tool is the questionnaire. The study sample is all the janitors since there are only (8) of them in the college. The study concluded in a number of results. One of which is that the general average of the field of functional tasks, in which janitors need to use the Arabic language to communicate with the beneficiaries, came to a high score. The general average was (5.00) while standard deviation was (.000). The most important job tasks "communication in Arabic with the services supervisor at the college" came on top of the list with an arithmetic mean (5.00), and a standard deviation (.000). Moreover, the most important cultural needs "reading the numbers of the offices" came on top of the list with an arithmetic mean (5.00) and a standard deviation (.000). Based on the results of this study, it is recommended to establish Arabic language teaching programs for specific purposes at Qassim University. Before building the program, it is advised to analyze the needs of the learners then arrange them according to their priorities, The results of the study may then be used

to create the program with a focus on the cultural needs. That should help janitors understand the Arab culture and support their communication in their work environment.

Key words: Teaching Arabic, special purposes, communicative approach, needs analysis.

المقدمة:

أصبحت اللغة العربية محور اهتمام عالمي، وكثرة الراغبين في تعلمها من غير أهلها، زاد عدد المعاهد التي تدرس اللغة العربية لغة ثانية، وتعددت أغراض تعلم اللغة العربية؛ فمعاهد تعلم اللغة العربية لأغراض عامة تمكن دارسها من استعمال اللغة في مواقف الحياة العامة، ومعاهد أخرى تعلم اللغة لأغراض خاصة، وهي منقسمة إلى قسمين، القسم الأول: تعليم اللغة لأغراض أكاديمية، وهو موجه إلى خدمة الدارسين ومساعدتهم فيما يتعلق بالجانب الأكاديمي، أما القسم الثاني: فهو تعليم اللغة لأغراض مهنية، وإلى هذا القسم تنتمي هذه الدراسة. فالعاملون في المهن المختلفة قد يجدون أنفسهم أمام مواقف تدعوهم للتواصل بلغة الفئة التي يقومون بتقديم الخدمات لها؛ فالطبيب لا بد أن يجيد لغة المريض؛ كي يتمكن من تشخيصه وعلاجه، ومن تلك الخدمات التي تكثر فيها المواقف التي تستدعي إلمام العامل باللغة العربية ليحقق تواصلًا فعالًا مع المستفيد هي خدمة النظافة.

لذا يرى الباحث أهمية بناء مناهج تعليم اللغة العربية لغة ثانية لعمال النظافة، فهؤلاء يقدمون خدمة النظافة لجميع القطاعات حكومية وأهلية، وربما تنشأ المشكلات بينهم وبين المستفيدين بسبب جهل عمال النظافة بلغة البلد وثقافته الذي يعملون فيه، ولأن أول خطوة لتأسيس البرامج تبدأ بتحليل احتياجات الفئة المقدمة لها، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الحاجات اللغوية التواصلية لعمال النظافة.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في تعرض عمال النظافة في المملكة العربية السعودية، لمواقف تواصلية مع متحدثي اللغة العربية المستفيدين من خدمات النظافة، مع عدم وجود برامج خاصة لتعليم عمال النظافة اللغة العربية لغة ثانية، وعدم توفر دراسات تحليل

احتياجات التواصل اللغويّ لديهم، وعليه فإن الحاجة تصبح ملحة إلى القيام بدراسة تهدف إلى رصد حاجات التواصل اللغوي وتحليلها لعمال النظافة؛ لإعداد برامج لتعليمهم اللغة العربية.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أنها تسد الفجوة في مجال الدراسات المتعلقة بتعليم اللغة لأغراض خاصة، وتساعد في بناء برامج لتعليم اللغة العربية لغة ثانية لعمال النظافة، من خلال تحليل الحاجات اللغوية التواصلية لعمال النظافة العاملين في المملكة العربية السعودية والبلدان العربية الأخرى.

أهداف الدراسة:

- ١- تحليل الحاجات اللغوية لعمال النظافة غير الناطقين باللغة العربية، في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم.
- ٢- تحديد المواقف التواصلية التي يحتاج فيها عمال النظافة غير الناطقين باللغة العربية إلى استخدام اللغة العربية في التواصل في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ١- ما الحاجات اللغوية لعمال النظافة غير الناطقين باللغة العربية، في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم؟
- ٢- ما ما الحاجات الثقافية التواصلية التي يحتاجها عمال النظافة غير الناطقين باللغة العربية للتواصل في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم؟

مصطلحات الدراسة:

الحاجات اللغوية: يعرفها (هداية، ٢٠١٢، ص ٢٤٤) بأنها: أوجه العوز والقصور اللغوي الناتج عن الفجوة بين: ما يمكن أن يكتسبه متعلمو اللغة من مهارات لغوية، وما يقدم لهم من برامج تعليمية أو تدريبية؛ الأمر الذي يدفعهم إلى تعلم واكتساب مهارات لغوية معينة؛ لسد هذا العوز والقصور. ويعرفها الباحث إجرائياً في هذا البحث بأنها: ما يعدّها عمال النظافة البنغاليين في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية في جامعة القصيم ضرورة، من أجل تواصلهم بواسطة اللغة العربية مع المجتمع الذي يعملون فيه.

تحليل الاحتياجات: هي الأساسيات التي يطالب بها الجمهور، ويرغب في تحقيقها من تعلم اللغة في مواقف مهنية، أو وظيفية محددة، والوقوف على الخبرات السابقة التي يمتلكها الدارس من مهارات، واتجاهات، ومعارف، على ضوءها تحدد ما ينبغي دراسته، بالإضافة إلى معرفة الاتجاهات الخاصة التي يشعر بها الدارس، ويرغب الإلمام بها، وإجادتها من مفاهيم وثقافة وغيرهما من خلال دراسته للغة (التقاري، ٢٠٠٩).

ويعرفها الباحث إجرائياً في هذا البحث بأنها: الخطوات التي تسبق تصميم برنامج لغوي، يستهدف عمال النظافة البنغاليين في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية في جامعة القصيم، لمعرفة ما يمتلكونه من مهارات ومعارف واتجاهات، على ضوءها تحدد الموضوعات التدريسية في البرنامج اللغوي.

تعليم اللغة لأغراض خاصة: هو مقرر نوعي يستند في تصميمه إلى حاجات لغوية خاصة بفئة من الدارسين المنتمين إلى حقول معرفية متباينة ذات ملامح لغوية، وأنماط

لغوية محددة، يستهدف هذا المقرر مساعدة هؤلاء الدارسين من مهارات اللغة وعناصرها لتحسين أدائهم التواصلية المهني أو الأكاديمي. (علي، ٢٠١٧).

ويعرفه الباحث إجرائياً في هذه الدراسة بأنه: منهج دراسي مبسط، موجه لعمال النظافة البنغاليين بكلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية، حددت مقرراته وفق تحليل مسبق لحاجات هؤلاء العمال، ليتمكنوا من التواصل مع منسوبي الكلية باللغة العربية.

عامل النظافة: هو عامل صناعي، أو منزلي يقوم بتنظيف المنازل، أو الشوارع والساحات، أو التخلص من النفايات الصلبة المتراكمة في الحاويات، أو أي شيء يطلبه منه أصحاب المكان على أن يدفعوا مبلغاً من المال له مقابل ذلك، وخلافاً لغيره من العمال فمهمته الأساسية هي التنظيف، أما أعمارهم فمختلفة ربما يكون ذا شبة أو شاباً (الجندي، تلاحمة، ٢٠١٩)

ويعرفه الباحث إجرائياً في هذه الدراسة بأنه: وافد من الجنسية البنغالية، يعمل في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم، بوظيفة عامل نظافة، من مهامه المحافظة على المظهر العام للكلية بتنظيف الممرات والمكاتب والقاعات الدراسية ودورات المياه، ونقل النفايات إلى مكانها المخصص خارج الكلية يومياً.

الدراسات السابقة:

لم يقف الباحث على دراسة قائمة على تحليل حاجات التواصل اللغوي لدى عمال النظافة الناطقين بغير العربية، لكن وقف على بعض الدراسات المتعلقة بمجال تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة، وتحليل حاجات التواصل اللغوي التي يمكن الاستفادة منها، وهي:

■ دراسة (الشنقيطي، ٢٠٢١م)، بعنوان: "حاجات التواصل اللغوي للمضيفين الجويين الناطقين بغير العربية" وهدفت الدراسة إلى حصر المواقف التي يحتاج فيها المضيف الجويّ إلى استخدام اللغة العربية في التواصل داخل بيئة العمل، واستخلاص الحاجات اللغوية للمضيفين الجويين الناطقين بغير العربية، واستخدمت الباحثة المنهج المسحي الوصفي، واختارت الاستبانة أداة لبحثها، وخلصت دراستها إلى مجموعة من النتائج منها: أهم محيط للتواصل في بيئة العمل كان مع المسافرين بمتوسط حسابي (٣.٠٠)، وانحراف معياري (٠.٩٧)، ومن أبرز المهام الوظيفية التي يتعرض لها المضيف الجوي وتتطلب منه استخدام اللغة العربية هي: إرشادات المسافرين، وتنبههم عند عدم الالتزام بقواعد السفر وتعليماته، وعرض تعليمات الإقلاع والهبوط، والتواصل مع المسافر في الحالات الطارئة، والاستماع إلى مشكلته. وأبرز الحاجات الثقافية التي يحتاج إليها المضيف الجوي هي استخدام العبارات المناسبة للتخاطب في المجتمع السعودي، وفي ختام الدراسة توصي الباحثة بالاهتمام بإنشاء برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة، والاهتمام بالبحث في مجال تحليل الحاجات اللغوية، والعمل على تحليل حاجات الدارسين قبل بناء برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة، وترتيبها وفق أولياتها عند الدارسين.

■ دراسة: (القحطاني، ٢٠١٨)، بعنوان: "تحليل حاجات التواصل اللغوي للدبلوماسيين الناطقين بلغات أخرى" هدفت الدراسة إلى تحديد الحاجات اللغوية للقناصل، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي. والاستبانة أداة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن أبرز المواقف التواصلية التي يتعرض لها القنصل، وتتطلب منه استخدام اللغة العربية هي: حضور المناسبات

والاحتفالات والندوات، وحل المشكلات التي تواجه السفارة، أو مواطنيها مع الجهات الرسمية في البلد العربي المضيف، أما أبرز الحاجات اللغوية هي: بناء علاقات اجتماعية مع المواطنين والشخصيات البارزة، ومتابعة الأخبار في وسائل الإعلام المحلية والإقليمية. وقد أوصت الدراسة بالاستفادة من النتائج لإعداد برامج تلبي حاجات الدبلوماسيين اللغوية، وضرورة الاهتمام بالحاجات الثقافية المحلية عند تعليم اللغة العربية للدبلوماسيين الناطقين بلغات أخرى، والقيام بتحليل الحاجات اللغوية للفئات الوظيفية في السلك الدبلوماسي الأكثر حاجة لتعليم اللغة العربية.

■ دراسة: (المشاري، ٢٠١٨)، بعنوان: "تحليل الحاجات اللغوية الدينية لمتعلمي اللغة العربية لغة ثانية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الحاجات اللغوية الدينية لمتعلمي اللغة العربية لغة ثانية في المملكة العربية السعودية، وقياس هذه الحاجات حسب متغير المستوى اللغوي، والجنس، وبيئة المتعلم. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لتحقيق هدف الدراسة، واستخدم البحث الاستبانة أداة لجمع بيانات الدراسة، والتعرف على حاجات المتعلمين، ومن نتائج الدراسة: تفاوتت الحاجات اللغوية الدينية بين المتعلمين والمتعلمات للغة العربية لغة ثانية بالنسبة إلى متغير الجنس، وبيئة التعلم بشكل واضح، ومتغير بيئة المتعلم له تأثير على حاجات المتعلمين والمتعلمات. ووجود حاجات دينية متباينة بين المتعلمين والمتعلمات، وأهم احتياجات المتعلمين تمثلت في: ما يخص المساجد، وما يخص الكتابة والتأليف والترجمة، وما يخص المهن والأعمال، وتمثلت حاجات المتعلمات القراءة في الثقافة الإسلامية، والتاريخ الإسلامي، وقراءة تفسير القرآن الكريم، وقواعد اللغة العربية، ورغبتهم في أن يَكُنَّ راوياتٍ للقصص. وقد

أوصت الدراسة بالأخذ بهذه الحاجات اللغوية الدينية عند تصميم المناهج في معاهد تعليم اللغة العربية لغة ثانية، وتطوير مناهج تعليم اللغة العربية لغة ثانية بما يخدم حاجات المتعلمين، وتدريب المعلمين والمعلمات على طرائق وإستراتيجيات إشباع الحاجات اللغوية الدينية للمتعلمين والمتعلمات، وإقامة أنشطة لا منهجية؛ لإشباع هذه الحاجات، وتصميم برنامج تعليمي لإشباع رغبات الدارسين وحاجاتهم، وإجراء هذه الدراسة في بيئات ومعاهد مختلفة، باستخدام متغيرات أخرى مثل: المعلمين، والمناهج وغيرها.

■ دراسة: (التقاري، ٢٠١٣)، بعنوان: "اللغة العربية لأغراض خاصة اتجاهات جديدة وتحديات"، هدف البحث إلى تقديم صورة واضحة عن مفهوم العربية لأغراض خاصة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستقرائي، ولجمع بيانات الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة ذات شقين؛ لمعرفة حاجات دارسي اللغة العربية في الجامعة الإسلامية العالمية، يهدف الشق الأول إلى التعرف على الأغراض الأكاديمية التي يحتاج إليها دارسو العربية في الجامعة في تخصصي: اللغة العربية، والدراسات الإسلامية، بينما اختص الشق الثاني بتبيان الأغراض الوظيفية التي تجعل الطالب محتاجاً إلى دراسة العربية. وقد أوصت الدراسة بضرورة التفريق بين تعليم العربية لأغراض عامة، والعربية لأغراض خاصة، والاعتماد على مركزية الدراسة في تعليم العربية لأغراض خاصة، والاعتماد على النصوص الأصلية المنتزعة من مجال التخصص، والالتزام بمبدأ التدرج في تقديم النحو من المؤلف إلى هؤلاء، والاعتماد على الكليات اللغوية أي الظواهر المشتركة بين اللغات، والاهتمام بالفصل بين التخصصات المختلفة عند تدريس العربية لأغراض أكاديمية، وضرورة تحليل حاجات الدارسين قبيل بناء المناهج،

وتحديد الخطوات الإجرائية لإعداد مقرر العربية لأغراض خاصة، واختيار مدرسين ذوي كفاية لغوية ومهنية عالية لتدريس العربية لأغراض خاصة.

تعقيباً على ما سبق، ومن خلال استعراض أربع دراسات من الدراسات السابقة نجد أنه لا توجد دراسة استهدفت تحليل حاجات التواصل اللغوي لدى عمال النظافة الناطقين بغير العربية، وإن اشتركت جميعها مع هذه الدراسة في مجال (تحليل الاحتياجات)، وسيفيد الباحث من الدراسات السابقة في الجانب النظري لدراسته، كذلك في تصميم أداة الدراسة.

الإطار النظري للدراسة:

تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة:

ينقسم تعليم اللغة لغة ثانية بشكل عام إلى قسمين، الأول: هو تعليم اللغة لأغراض عامة، ويقصد به تعليم اللغة العربية في البرامج العامة التي تشمل فئة من الناس متعددي الوظائف، والخصائص، والاهتمامات، وغير ذلك من أمور يختلفون فيها، باستثناء شيء واحد يلتقون عنده، ويمثل القدر المشترك بينهم، ألا وهو أنهم يتعلمون اللغة لقضاء شؤونهم في الحياة بشكل عام، ومع هؤلاء الناس يصعب تحديد الحاجات اللغوية الخاصة إلا أن تكون متصلة بالمواقف الحياتية العامة (طعيمة، الناقة، ٢٠٠٦م). أما القسم الثاني: فهو تعليم اللغة لأغراض خاصة، والنوعان مختلفان، وأكثر ما يفرق بينهما حاجات الدارسين وأغراضهم التي تنعكس على البرامج والمناهج، ودور المعلم، وغير ذلك، وبما أن القسم الثاني هو مجال دراستي هذه؛ سنعرض لأهم موضوعاته.

مفهوم تعليم اللغة لأغراض خاصة:

عُرف تعليم اللغة لأغراض خاصة بتعريفات متعددة، فقد عرفته (القحطاني، ٢٠١٨) "المدخل الذي يتتبع حاجات الدارسين من اللغة الهدف، ليستند إليها في بناء البرامج التي تليها، وتنبع هذه الحاجات من المواقف التواصلية التي يتعرض لها الدارسون التي تجمعهم خصائص مشتركة ومحددة".

وعرفه (علي، ٢٠١٧) بأنه مقرر نوعي يستند في تصميمه إلى حاجات لغوية خاصة بفتة من الدارسين المتتمين إلى حقول معرفية متباينة ذات ملامح لغوية، وأنماط لغوية محددة، يستهدف هذا المقرر مساعدة هؤلاء الدارسين من مهارات اللغة وعناصرها لتحسين أدائهم التواصلية المهني، أو الأكاديمي. (علي، ٢٠١٧).

وعرف (سليمان، ٢٠١٠) تعليم اللغة لأغراض خاصة بأنه نظرة موجهة لا لإنتاج اللغة ولكن لتعليمها بناءً على الحاجات والأسباب التي تدفع إلى التعليم، فالغرض هو إكساب القدرة على استعمال اللغة في مجال التخصص.

يتضح من استعراض تعريفات تعليم اللغة لأغراض خاصة، أنه تعليم تحدده وتوجهه حاجات الدارسين التي تؤثر في اختيار مقرراته ومفرداته، والوسائل التعليمية المستخدمة، وفي مستوى اللغة التي يركز عليها،

خصائص برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة:

لبرامج تعليم اللغة لأغراض خاصة خصائص تميزها، أهمها: أنها برامج توجه برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة للدارسين الراشدين، ولا تقدم مثل هذه البرامج للصغار (حسين، ٢٠١١)، وتركز على القدرة الإبداعية، وتشكل هذه القدرة الإبداعية المرتكز الأساس، الذي يقوم عليه مدخل تعليم اللغات الأجنبية لأغراض خاصة (القحطاني، ٢٠١٨)، وتتميز اللغة المستخدمة في برامج تعليم اللغة لأغراض

خاصة بسهولةها، وبعدها عن التعمق في اللغة الهدف؛ من أجل تحقيق حاجات المتعلمين.

أسباب نشأة برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة:

أثبتت نظريات الاتصال، ونظريات علم النفس التربوي، ارتباط تعليم اللغة بالدوافع، لذا من أهم عوامل نجاح عملية التعلم، وتحقيق أهداف برامج تعلم اللغة مراعاة حاجات المتعلمين ودوافعهم. ولنشأة برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة بشكل عام أسباب عديدة منها: رغبة الدارسين في تعلم اللغة وفق حاجاتهم المحددة، وضيق الوقت ورغبة الدارسين في تعلم اللغة بأسرع ما يمكن وفق حاجاتهم وأغراضهم، وتحقيق أغراض علمية محددة في مجال دراسة، أو أعمال متعلمي اللغة الأجنبية (القحطاني، ٢٠١٨)، وظهور مؤيدي الاتجاه التواصلي في تعليم اللغات، حيث أبدوا اهتماماً خاصاً بقضايا السياق الاجتماعي للاستعمال اللغوي، والكفاية التواصلية من جهة، وحاجات الدارسين من جهة أخرى. أما ما يتعلق بأسباب نشأة برامج تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة فيذكر (علي، ٢٠١٧) من تلك الأسباب انفتاح العالم العربي على الغرب، ورغبة الغربيين في تعلم اللغة العربية لأغراض مهنية، كذلك مكانة اللغة العربية ومنزلتها في قلوب المسلمين الراغبين في تعلمها من أجل فهم القرآن الكريم، والنطق بلغة الدين الإسلامي، والموقع الجغرافي للعالم العربي، ووقوعه في منطقة لها مكائنها الاقتصادية المؤثرة في العالم مما يدفع الدارسين إلى تعلم اللغة العربية من أجل التواصل مع العالم العربي، ومؤسساته الاقتصادية.

مجالات تعليم اللغة لأغراض خاصة:

أولاً: تعليم اللغة العربية لأغراض أكاديمية: والغرض منه تطوير مستوى الأداء اللغوي للدارس عبر الانتقال إلى المستويات المتقدمة، من خلال تعلم قواعد اللغة وأنظمتها في إطار تخصص أكاديمي معين (سليمان، ٢٠١٠)، أي أن الدارس لا بد أن يكون متقناً للغة بمستوى لا يقل عن المتوسط؛ لكي يتمكن برنامج تعليم اللغة لأغراض أكاديمية من تطوير مستواه اللغوي. لذلك نجد أن برامج تعليم اللغة لأغراض أكاديمية توجه إلى فئة محددة؛ فهي تطرح في المرحلتين: الثانوية، والجامعية، وتوجه للراشدين من الدارسين وليس لصغار السن (حسين، ٢٠١١).

ثانياً: تعليم اللغة العربية لأغراض مهنية: يقصد به تعليم اللغة العربية لدارسين متجانسين مهنيًا، مثل: تعليم اللغة العربية لغة ثانية للأطباء، أو الممرضين، أو للدبلوماسيين، أو للإعلاميين، أو رجال الأعمال، أو العاملين في المصارف (حسين، ٢٠١١)، والهدف من هذا النوع مساعدة الموظفين والعاملين في مجال محدد على التواصل داخل بيئتهم الوظيفية، فتعليم اللغة لأغراض مهنية ينشئ برامج محددة تتعلق بكل مهنة، فلا يمكن الجمع بين المهندسين والدبلوماسيين، أو الأطباء والعسكريين؛ فلكل مهنة مسارها الخاص بها، والذي يركّز على ثقافتها ومهامها ومواقفها التواصلية، التي يخضع لها أصحاب تلك المهن أثناء مزاوتهم لعملهم، ويذكر (علي، ٢٠١٧) ندرة هذه المقررات في معاهد تعليم اللغة العربية التابعة لمؤسسات التعليم الجامعي، إذ تُركت للمراكز الأهلية التي تُعد مقرراتها في صيغة دورة تدريبية، وليس صيغة مقرر لغويّ.

أهمية تعلم عامل النظافة للغة العربية لغة ثانية:

هناك أسباب عديدة لتعلم عامل النظافة للغة العربية لغة ثانية، منها ما يتعلق بحاجات عامل النظافة ومهامه، ومنها ما يتعلق بالتعامل مع المواطنين السعوديين، بالإضافة إلى الأسباب التي تتعلق بمؤسسات النظافة التي تقدم خدمات النظافة بواسطة عمال لا يتحدثون اللغة العربية، ومن أهم تلك الأسباب: الاعتزاز بالهوية العربية؛ فتعليم اللغة العربية لغة ثانية لعمال النظافة العاملين في المملكة العربية السعودية يعدُّ إثباتاً قوياً على الاعتزاز باللغة والهوية العربية، والقضاء على المشكلات التي سببها عدم فهم عامل النظافة للغة العربية التي يتحدث بها المستفيد، وزيادة كفاءة عمل عمال النظافة الناتج من كسر حاجز اللغة مع المستفيدين مما ينعكس على جودة الخدمة المقدمة، كذلك حاجة عامل النظافة لمعرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالثقافة العربية التي قد يؤدي جهلها إلى وقوع عامل النظافة في ممنوعات ومحذورات ثقافية تزعج المستفيدين، أو تسيء إليه.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

١- حدود الدراسة:

الحدود المكانية: كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية في جامعة القصيم.
الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (١٤٤٤هـ).
الحدود البشرية: جميع عمال النظافة في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية في جامعة القصيم، وعددهم (٨) عمال فقط يقومون بمهمة النظافة في الكلية.
الحدود الموضوعية: خمس حاجات لغوية تواصلية، وعشر حاجات ثقافية يحتاج إليها عمال النظافة الناطقين بغير العربية للتواصل اللغوي مع المستفيدين.

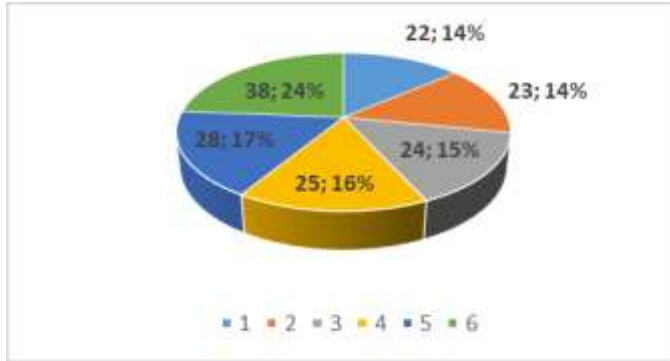
٢ - منهج الدراسة :

اتبعت الدراسة المنهج المسحي الوصفي ؛ لملاءمته لهدف الدراسة (تحليل الحاجات اللغوية التواصلية لعمال النظافة الناطقين بغير العربية) ، ولاهتمامه بجمع البيانات ، وتنظيمها وتحليلها مما يعين على استقصاء الظاهرة ، واستخراج النتائج المتعلقة بها وتعميمها.

٣- مجتمع الدراسة وعينتها :

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال النظافة الناطقين بغير العربية الذين يقدمون خدمة التنظيف في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية في جامعة القصيم ، في المملكة العربية السعودية ، وعددهم (٨) عمال ، ونظراً إلى قلة عدد مجتمع الدراسة هذه فإن المجتمع هو عينة الدراسة.

شكل (١) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير العمر



يتبين من الشكل رقم (١) أن أعمار أفراد العينة من (٢٢) إلى (٣٨) سنة، وليس من بينهم من عمره (٢٦) سنة، ولا (٢٧) سنة، وستة منهم أعمارهم متقاربة من (٢٢) سنة، إلى (٢٨) سنة، وأكبرهما اثنان بلغا (٣٨) سنة بنسبة (٢٤٪).

٤- أداة الدراسة:

استبانة موجهة إلى عمال النظافة الذين يعملون في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم، وعددهم ثمانية عمال، وجميعهم من الجنسية البنغالية، ولا يتحدثون إلا اللغة البنغالية فقط، واختار الباحث الاستبانة أداة للبحث؛ لملاءمتها لمنهج الدراسة (المنهج المسحي الوصفي)، وتتضمن الاستبانة ثلاثة محاور رئيسة هي:

المحور الأول: مقدمة الاستبانة، وتضمنت رسالة موجهة لأفراد العينة، لبيان الهدف من تعبئة الاستبانة، وبيان طريقة الإجابة عن بنودها، وقد ترجمت الاستبانة إلى اللغة البنغالية.

المحور الثاني: يهتم بجمع البيانات الأساسية للمشاركين في الاستبانة، وهو يحتوي على: الجنسية، والعمر، وعدد سنوات العمل في المملكة العربية السعودية، والموافقة على المشاركة بتعبئة الاستبانة، والاسم، والتوقيع.

المحور الثالث: يقوم بجمع الحاجات اللغوية التواصلية لعامل النظافة الناطقين بغير العربية، وقد قسمت تلك الحاجات تبعاً إلى بيئة عمل عامل النظافة إلى ثلاثة أقسام وهي:

■ **المهام الوظيفية:** وهي تتعلق برصد المهام الوظيفية التي يحتاج فيها عامل النظافة إلى التواصل اللغوي.

■ **الحاجات الثقافية:** وهي تُعنى بجمع الحاجات الثقافية التي يحتاج عامل النظافة إلى الإلمام بها لتعينه على أداء عمله، وفهم ثقافة المستفيد العربي.

■ **حاجات أخرى:** وهو بند مفتوح لعامل النظافة لإضافة الحاجات اللغوية والثقافية التي يرى أهميتها، وضرورة الإحاطة بها.

وقد اتبع الباحث الخطوات التالية من أجل تصميم الاستبانة: الاطلاع على الأبحاث المتعلقة بتحليل الحاجات اللغوية لأغراض خاصة.

إجراء مقابلة شخصية استطلاعية؛ حيث قام الباحث بمقابلة شخصية مع مشرف الخدمات، وهو المسؤول عن عمال النظافة في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم، وقد حرص الباحث على إجراء المقابلة مع المشرف على عينة البحث؛ وذلك من أجل الاستعانة برأيه في رصد أسباب ومسوغات تعلم عامل النظافة للغة العربية، والتي قد تظهر للمشرف بناءً على مراقبته لسير العمل، وإطلاعه على شكاوى المستفيدين ومقترحاتهم، وقد طرح الباحث على مشرف الخدمات مجموعة من الأسئلة منها: ما المواقف التواصلية التي يتعرض لها عامل النظافة؟ في رأيك، ما مسوغات تعلم عامل النظافة للغة العربية؟ وبين مشرف الخدمات للباحث أن عمال النظافة الثمانية (عينة الدراسة) استقدموا للمملكة العربية السعودية قبل ثلاثة أشهر فقط، وجميعهم يتحدثون اللغة البنغالية.

٥ - التأكد من صدق أداة الدراسة:

للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة عرضها الباحث على مجموعة من المحكمين الخبراء المتخصصين في اللغويات التطبيقية، وقد اتفق المحكمون على صلاحية الأداة مع وجود ملحوظات تتعلق ببعض بنودها ومحاورها، أخذت في الحسبان، وأُجريت التعديلات بناءً على ذلك.

٦- التأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة استعان الباحث بإحصائي متخصص لحساب معامل الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للمجال الذي ينتمي إليه، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (١) معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمجال

معامل الارتباط	البند	المجال
**0.69	1	المهام الوظيفية
**0.73	2	
**0.66	3	
**0.64	4	
**0.54	5	
**0.48	6	الحاجات الثقافية التواصلية
**0.60	7	
**0.81	8	
**0.89	9	
**0.82	10	
**0.87	11	
**0.54	12	
**0.73	13	
**0.74	14	
**0.85	15	
❖❖ دال عند مستوى دلالة 0.01		

أظهرت النتائج توافر معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١، لكل بنود مجالات الاستبانة ما يشير إلى توفر صدق لبنود الاستبانة مرتفع.

كما قام الباحث بحساب الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مجال، والدرجة الكلية للاستبانة، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (٢) معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة:

المجال	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
المهام الوظيفية	**0.93
الحاجات الثقافية التواصلية	**0.77
❖❖ دال عند مستوى دلالة 0.01	

أشارت النتائج إلى توفر معاملات ارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١ ما يعني توافر معاملات صدق بين مجالات الاستبانة.

٧- ثبات أداة الدراسة:

قام الباحث بحساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ لمجالات الاستبانة، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٣) نتائج ألفا كرونباخ لمجالات الاستبانة

المجال	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
المهام الوظيفية	5	0.74
الحاجات الثقافية التواصلية	10	0.86
الدرجة الكلية للاستبانة	15	0.91

جاءت معاملات ألفا كرونباخ للثبات جميعها أكبر من ٠.٧ ما يعني تمتع الاستبانة بدرجة مقبولة من الثبات.

٨- الأساليب الإحصائية:

- التكرارات Frequencies، والنسب المئوية Percent، والمتوسطات الحسابية Means، والانحرافات المعيارية Standard deviation، والترتيب لبنود الاستجابة على مجالات الاستبانة.

- معامل الارتباط بيرسون Pearson correlation coefficients

- معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات.

والجدول التالي يتضمن تصنيف المتوسطات الحسابية لبنود الاستبانة:

جدول (٤) تصنيف المتوسطات الحسابية لبنود الاستبانة

المتوسط الحسابي	الفئة (درجة الحاجة)
4.00-3.21	مهم جداً
3.20-2.41	مهم
2.40 -1.61	متوسط الأهمية
1.60-0.81	غير مهم
0.80-0.00	غير مهم إطلاقاً

عرض النتائج:

للإجابة عن التساؤل الأول للدراسة الذي نصه: " ما الحاجات اللغوية لعمال النظافة غير الناطقين باللغة العربية، في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم؟ " حسب الباحث التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لبنود مجالات الاستبانة، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٥) التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، وترتيب بنود مجال المهام الوظيفية.

م	المهام الوظيفية	ت	الدرجة					الانحراف المعياري	الرتبة	التعليق
			5	4	3	2	1			
1	طريقة إلقاء التحية عند دخول المكاتب للتنظيف.	ت	7	1	0	0	0	4.88	2	مهم جداً
		%	87.5	12.5	0	0	0			
2	معرفة الكلمات التي تقال عند مغادرة المكاتب بعد التنظيف	ت	8	0	0	0	0	4.88	2	مهم جداً
		%	100	0	0	0	0			
3	فهم معاني المفردات المستعملة في النظافة عند سماعها.	ت	7	1	0	0	0	4.88	2	مهم جداً
		%	87.5	12.5	0	0	0			
4	معرفة أسماء مكونات المكاتب (الأثاث).	ت	7	1	0	0	0	4.88	2	مهم جداً
		%	87.5	12.5	0	0	0			
5	التواصل باللغة العربية مع مشرف الخدمات بالكلية.	ت	7	1	0	0	0	5.00	1	مهم جداً
		%	87.5	12.5	0	0	0			
			المتوسط العام					5.00		مهم جداً

شكل (٢) متوسط الدرجات للمهام الوظيفية



يتبين من الجدول رقم (٥)، والشكل رقم (٢) أنّ المتوسط العام لمجال المهام الوظيفية، التي يحتاج فيها عمال النظافة إلى استخدام اللغة العربية للتواصل مع المستفيدين جاءت بدرجة مرتفعة؛ إذ بلغ المتوسط العام (٥,٠٠)، وانحراف معياري (٠,٠٠)، ويمكن ترتيب المهام الوظيفية تلك كما يلي:

جاءت أهم المهام الوظيفية " للتواصل باللغة العربية مع مشرف الخدمات بالكلية" في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٥,٠٠)، وانحراف معياري (٠,٠٠) بدرجة مهمة جداً. تلي ذلك المهام الوظيفية الأربع: " طريقة إلقاء التحية عند دخول المكاتب للتنظيف"، و" معرفة الكلمات التي تقال عند مغادرة المكاتب بعد التنظيف"، و" فهم معاني المفردات المستعملة في النظافة عند سماعها"، و" معرفة أسماء مكونات المكاتب (الأثاث)" بمتوسط حسابي (٤,٨٨)، وانحراف معياري (٣,٥٤)، وبدرجة حاجة مهمة جداً.

وهذه النتيجة داعمة لهدف الدراسة التي تهدف إلى تحليل الحاجات اللغوية التواصلية لعمال النظافة الناطقين بغير العربية، وذلك حسب المهام الوظيفية التي يحتاج فيها عامل النظافة إلى التواصل اللغوي مع المستفيدين.

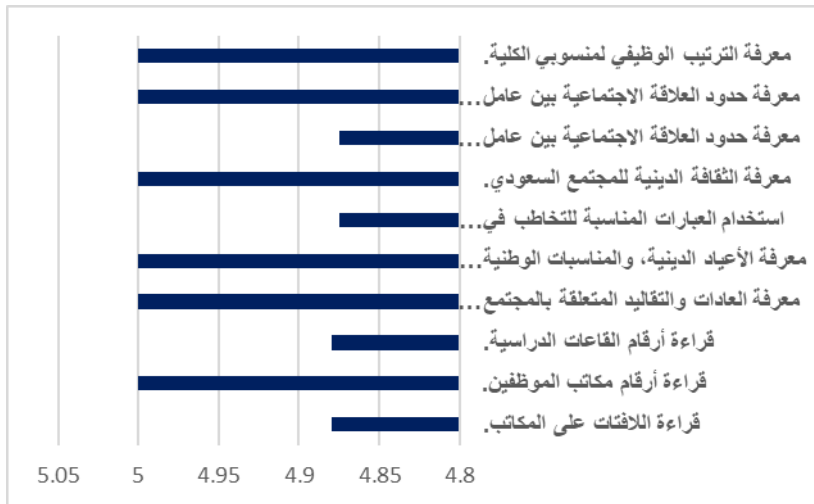
وللإجابة عن التساؤل الثاني للدراسة الذي نصه: " ما الحاجات الثقافية التواصلية التي يحتاجها عمال النظافة غير الناطقين باللغة العربية للتواصل في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم؟" حسب الباحث التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لبنود مجالات الاستبانة، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٦) التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، وترتيب بنود مجال الحاجات الثقافية التواصلية.

م	الحاجات الثقافية التواصلية	ت %	الدرجة					المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	التعليق
			5	4	3	2	1				
1	قراءة اللافتات على المكاتب.	ت	7	1	0	0	0	4.88	.354	3	مهم جداً
		%	87.5	12.5	0	0	0				
2	قراءة أرقام مكاتب الموظفين.	ت	7	1	0	0	0	5.00	.000	1	مهم جداً
		%	87.5	12.5	0	0	0				
3	قراءة أرقام القاعات الدراسية.	ت	7	1	0	0	0	4.88	.354	3	مهم جداً
		%	87.5	12.5	0	0	0				
4	معرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالمجتمع السعودي والمجتمعات العربية	ت	7	1	0	0	0	5.0000	.00000	2	مهم جداً
		%	87.5	12.5	0	0	0				
5	معرفة الأعياد الدينية، والمناسبات الوطنية للمملكة العربية السعودية	ت	8	0	0	0	0	5.0000	.00000	2	مهم جداً
		%	100	0	0	0	0				
6	استخدام العبارات المناسبة للتخاطب في المجتمع السعودي والمجتمعات العربية	ت	8	0	0	0	0	4.8750	.35355	4	مهم جداً
		%	100	0	0	0	0				
	معرفة الثقافة	ت	8	0	0	0	0				

مهم جداً	2	.00000	5.0000	100	0	0	0	0	0	%	الدينية للمجتمع السعودي.	7
مهم جداً	4	.35355	4.8750	8	0	0	0	0	0	ت	معرفة حدود العلاقة الاجتماعية بين عامل النظافة والموظفين.	8
				100	0	0	0	0	0	%		
مهم جداً	2	.00000	5.0000	7	1	0	0	0	0	ت	معرفة حدود العلاقة الاجتماعية بين عامل النظافة والطلاب	9
				87.5	12.5	0	0	0	0	%		
مهم جداً	2	.00000	5.0000	8	0	0	0	0	0	ت	معرفة الترتيب الوظيفي لمنسوبي الكلية	10
				100	0	0	0	0	0	%		
مهم جداً		.00000	5.0000	المتوسط العام								

شكل (٣) المتوسط الحسابي للحاجات الثقافية التواصلية



يتبين من الجدول رقم (٦)، والشكل رقم (٣) أنّ المتوسط العام لمجال الحاجات الثقافية التواصلية، التي يحتاج عامل النظافة إلى الإلمام بها؛ لتعينه على أداء عمله، وفهم ثقافة المستفيدين جاءت بدرجة مرتفعة؛ إذ بلغ المتوسط العام (٥.٠٠٠٠)، وانحراف معياري (٠.٠٠٠٠)، ويمكن ترتيب الحاجات الثقافية التواصلية تلك كما يلي:

جاءت أهم الحاجات الثقافية التواصلية "قراءة أرقام مكاتب الموظفين" في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٥.٠٠)، وانحراف معياري (٠.٠٠) بدرجة مهمة جداً، تليها خمس حاجات ثقافية، بمتوسط حسابي (٥.٠٠٠٠)، وانحراف معياري (٠.٠٠٠٠)، وبدرجة حاجة مهمة جداً، هي: "معرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالمجتمع السعودي والمجتمعات العربية"، و"معرفة الأعياد الدينية، والمناسبات الوطنية للمملكة العربية السعودية"، و"معرفة الثقافة الدينية للمجتمع السعودي"، و"معرفة حدود العلاقة الاجتماعية بين عامل النظافة والطلاب"، و"معرفة الترتيب الوظيفي لمنسوبي الكلية"، وفي المرتبة الثالثة "قراءة اللافتات على المكاتب"، و"قراءة أرقام القاعات الدراسية" بمتوسط حسابي (٤.٨٨)، وانحراف معياري (٣٥٤). وبدرجة حاجة مهمة جداً، وجاءت في المرتبة الرابعة الحاجتان الثقافيتان "استخدام العبارات المناسبة للتخاطب في المجتمع السعودي والمجتمعات العربية"، و"معرفة حدود العلاقة الاجتماعية بين عامل النظافة والموظفين" بمتوسط حسابي (٤.٨٧٥٠)، وانحراف معياري (٣٥٣٥٥). وبدرجة حاجة مهمة جداً.

وهذه النتيجة داعمة إلى هدف الدراسة التي تهدف إلى تحليل الحاجات اللغوية التواصلية لعمال النظافة الناطقين بغير العربية، ومعرفة الحاجات الثقافية التواصلية

التي يحتاج عامل النظافة إلى الإلمام بها لتعيينه على أداء عمله ، وفهم ثقافة المستفيدين ، ومدى تأثير اللغة وأهميتها في جميع المجالات.

الخاتمة

ملخص النتائج :

- خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج هي :
- جاءت الحاجات اللغوية المتعلقة بالمهام الوظيفية جميعها بدرجة مهمة جداً.
- جاءت في المرتبة الأولى الحاجة اللغوية " للتواصل باللغة العربية مع مشرف الخدمات بالكلية" بمتوسط حسابي (٥.٠٠) ، وانحراف معياري (٠.٠٠) ، وفي المرتبة الثانية أربع مهام وظيفية ، هي : " طريقة إلقاء التحية عند دخول المكاتب للتنظيف " ، و" معرفة الكلمات التي تقال عند مغادرة المكاتب بعد التنظيف " ، و" فهم معاني المفردات المستعملة في النظافة عند سماعها" ، و" معرفة أسماء مكونات المكاتب (الأثاث)" بمتوسط حسابي (٤.٨٨) ، وانحراف معياري (٣٥٤).
- جاءت الحاجات الثقافية التواصلية المتعلقة بالمهام الوظيفية جميعها بدرجة مهمة جداً.
- فقد أكدت النتائج أن "قراءة أرقام مكاتب الموظفين" جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بمتوسط حسابي (٥.٠٠) ، وانحراف معياري (٠.٠٠) ، وفي المرتبة الثانية خمس حاجات ثقافية تواصلية ، بمتوسط حسابي (٥.٠٠٠٠) ، وانحراف معياري (٠.٠٠٠٠) ، هي : " معرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالمجتمع السعودي والمجتمعات العربية" ، و" معرفة الأعياد الدينية ، والمناسبات الوطنية للمملكة العربية السعودية" ، و" معرفة الثقافة الدينية للمجتمع السعودي" ، و" معرفة حدود العلاقة الاجتماعية بين عامل النظافة والطلاب" ، و" معرفة الترتيب الوظيفي لمنسوبي الكلية" ، وجاءت في المرتبة الثالثة " قراءة اللافتات على المكاتب" ، و" قراءة أرقام القاعات الدراسية" بمتوسط

حسابي (٤.٨٨) ، وانحراف معياري (٣٥٤.) ، وجاءت الحاجتان الثقافيتان التواصليتان "استخدام العبارات المناسبة للتخاطب في المجتمع السعودي والمجتمعات العربية" ، و"معرفة حدود العلاقة الاجتماعية بين عامل النظافة والموظفين" بمتوسط حسابي (٤.٨٧٥٠) ، وانحراف معياري (٣٥٣٥٥.) في المرتبة الرابعة.

التوصيات :

- بناءً على النتائج التي توصل إليها الباحث في هذه الدراسة ، يوصي بما يلي :
- إنشاء برامج تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة بجامعة القصيم.
- تحليل حاجات المتعلمين قبل بناء برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة ، وترتيبها وفق أولوياتها عند المتعلمين.
- الاستعانة بنتائج الدراسة في إنشاء برامج لتعليم اللغة العربية لعمال النظافة.
- ضرورة تأليف وحدات دراسية خاصة بتعليم اللغة العربية لعمال النظافة.
- الاهتمام بالحاجات الثقافية التواصلية التي تعين عمال النظافة على فهم الثقافة العربية ، وتساعدهم على التواصل في بيئة عملهم.
- على شركات النظافة تهيئة عمال النظافة الناطقين بغير العربية قبل ممارستهم مهامهم ، بتزويدهم بنشرات إرشادية بلغاتهم.

المصادر والمراجع

- [١] إبراهيم (هداية)، المهام اللغوية وإشباع حاجات الاتصال اللغوي لدى متعلمي اللغة العربية من الموهوبين لغويًا، جامعة شريف هداية الله لغوي الإسلامية الحكومية، جاكرتا، ٢٠١٢م، ص ٢٤٤.
- [٢] التنقاري (محبوب)، اللغة العربية لأغراض، اتجاهات جديدة وتحديات، مجلة التاريخ، جمعية المؤرخين المغاربة، ٢٠٠٩م، العدد ٤٣، ص ٢٢.
- [٣] الجندي، تلاحمه (نبيل، اجبارة)، مفهوم الذات وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى عمال النظافة في محافظة الخليل، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، المجلد (١١) العدد (٢٩) كانون أول ٢٠١٩، ص ٢٠٢.
- [٤] سليمان (محمود)، تنمية مهارات التواصل الشفوي لأغراض أكاديمية خاصة لدى دارسي اللغة العربية الناطقين بغيرها، جامعة عين شمس - كلية التربية - الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، ٢٠١٠م، العدد ١٠١، ص ٧٨، ص ١٤٥.
- [٥] الشنقيطي، (آمنة)، حاجات التواصل اللغوي للمضيفين الجوين الناطقين بغير العربية، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالإسكندرية، المجلد الثاني من العدد السابع والثلاثين، ٢٠٢١م، ص ٧٠٧، ص ٧٨١.
- [٦] طعيمة، الناقة (رشدي، محمود)، تعليم اللغة اتصالياً بين المناهج والإستراتيجيات، منشورات المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم الثقافية - إيسيسكو، ٢٠٠٦م، ص ٢١٧.
- [٧] على (أسامة)، المرجع في تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة، مركز الملك عبد الله لخدمة اللغة العربية، الرياض، ٢٠١٧م.

- [٨] القحطاني (نهال)، تحليل حاجات التواصل اللغويّ للدبلوماسيين الناطقين بلغات أخرى، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، ٢٠١٨م، ص ٣٤.
- [٩] المشاري (أريج)، تحليل الحاجات اللغوية الدينية لتعلمي اللغة العربية لغة ثانية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، ٢٠١٨م،
- [١٠] مختار، (حسين)، تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في ضوء المناهج الحديثة، الدار العلمية للنشر والتوزيع، مصر، ٢٠١١م، ص ٤١١.

References

- [1] Ibrāhīm (Hidāyat), al-mahām allghwyyh w'shbā' Hājāt al-ittiṣāl allghwī ladā mt'lmy al-lughah al-'Arabīyah min al-Mawhūbīn lghwyyan, Jāmi'at Sharīf Hidāyat Allāh lghwī al'slāmyy alhkwmyyh, jākr̄tā, 2012m, ṣ244.
- [2] al-Tinqārī (Maḥjūb), al-lughah al-'Arabīyah l'ghrāḍ, Ittijāhāt jadīdah wa-taḥaddiyāt, Majallat al-tārīkh, jm'yih al-mu'arrikhīn al-Maghāribah, 2009M, al-'adad 43, Ṣ 22.
- [3] al-Jundī, tlāh̄mh (Nabīl, ajbār̄h), Maḥmūm al-dhāt wa-'alāqatuhu bdāf'yh al-injāz ladā 'Ummāl al-nazāfah fī mḥtfz̄h al-Khalīl, Majallat Jāmi'at al-Quds al-Maftūḥah lil-Abḥāth wa-al-Dirāsāt altrbwyyh wālnfsyyh, al-mujallad (11) al-'adad (29) Kānūn awwal 2019, Ṣ 202.
- [4] Sulaymān (Maḥmūd), Tanmiyat mahārāt al-tawāṣul alshfwī l'ghrāḍ akādymyyh khāṣṣah ladā dārsy al-lughah al-'Arabīyah al-nāṭiqīn bi-ghayrihā, Jāmi'at 'Ayn Shams-Kulliyat al-Tarbiyah-aljm'yih almsryyih lil-qirā'ah wa-al-ma'rifah, 2010m, al-'adad 101, Ṣ 78, Ṣ 145.
- [5] Alshnqyṭī, (Āminah), Hājāt al-tawāṣul allghwī lmdyfyn aljwyyin al-nāṭiqīn bi-ghayr al-'Arabīyah, Majallat Kulliyat al-Dirāsāt al'slāmyyih wāl'rbyyih lil-Banāt bāl'skndryyih, al-mujallad al-Thānī min al-'adad al-sābi' wa-al-thalāthīn, 2021m, Ṣ 707, ṣ781.
- [6] Ṭu'aymah, al-nāqah (Rushdī, Maḥmūd), Ta'līm al-lughah atṣālyyan bayna al-Manāhij wāl'strātyjyyāt, Manshūrāt al-Munazzamah al'slāmyyih lil-Tarbiyah wa-al-'Ulūm althqāfyit-'ysyskw, 2006m, ṣ217.
- [7] 'Alā (Usāmah), al-Marjī' fī Ta'līm al-lughah al-'Arabīyah l'ghrāḍ khāṣṣah, Markaz al-Malik 'Abd al-Ḥidmat al-lughah al-'Arabīyah, al-Riyāḍ, 2017m.
- [8] al-Qaḥṭānī (Nahhāl), taḥlīl Hājāt al-tawāṣul allghwī lldblwmāsyyn al-nāṭiqīn bilughāt akhrā, rsāl̄h mājstyr, ghayr manshūrah, jāmh al'mām mḥmd bn s'wd al'slāmyyih, alryād, 2018m, ṣ34.
- [9] al-Mashārī (Arīj), taḥlīl al-ḥājāt allghwyyih aldynyyih lmt'lmy al-lughah al-'Arabīyah Lughat thānīyah, Risālat mājistīr, ghayr manshūrah, Jāmi'at al-Imām Muḥammad ibn Sa'ūd al-Islāmīyah, al-Riyāḍ, 2018m,
- [10] Mukhtār, (Ḥusayn), Ta'līm al-lughah al-'Arabīyah li-ghayr al-nāṭiqīn bi-hā fī ḍaw' al-Manāhij al-ḥadīthah, al-Dār al-'Ilmīyah lil-Nashr wa-al-Tawzī', Miṣr, 2011m, ṣ411.

الملاحق



الجمهورية العربية السعودية
وزارة التعليم - جامعة القصيم
مكتبة اللغة العربية والدراسات الاجتماعية
وحدة تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها



موقع رقم: ١

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الكريم أ..... وفقك الله وسدد خطاك
تحرم بمراسلة عمادتي والحاجات اللغوية التواصلية لعمال النظافة الناطقين بغير العربية - عمال النظافة في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم أودجا.
هدف معرفة الحاجات اللغوية التواصلية لعمال النظافة الناطقين بغير العربية في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم، ونظراً إلى كونك أحد عمال النظافة في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم، أرحو بإيداء رأيك من خلال ملء هذه الاستمارة بترصوحي وأمانة، كي تسهم في تطوير تعليم اللغة العربية، وتمكنك من الاستجابة كالتالي:

- كتابة المعلومات الأساسية التي في بداية الاستمارة.
- إيداء رأيك من خلال اختيار أحد الأرقام من في الاستمارة، ومعناها كالتالي:

مهم جداً	مهم	متوسط الأهمية	غير مهم	غير مهم إطلاقاً
5	4	3	2	1

ولؤكد لك علي أن رأيك مهم جداً لإتمام هذه الدراسة، لذا أرحو بإيداء رأيك بترصوحي وإخلاص، كما لو كنت على سوية المعلومات التي تقدمها، وأنها لن تستخدم إلا من أجل البحث، ولن نطلع عليها إلا الباحث فقط.
وفي النهاية أقدم لك شكري على ما سقدمه من آراء تسهم في تطوير عملنا في مجال تدريس اللغة العربية لغير الناطقين بها.

اليacht

د. محمد بن سلطان بن علي السلطان

البيانات الأساسية		
الجنسية	العمر	عدد سنوات العمل بالمملكة العربية السعودية
أوافق على المشاركة بتعبئة الاستمارة - الاسم: التوقيع:		

غير مهم إطلاقاً					غير مهم	متوسط الأهمية	مهم	مهم جداً
1					2	3	4	5
الدرجة					العبرية			
1	2	3	4	5	م			
					المجال			
					المجال: التوظيف			
					1	طريقة إلقاء اللحمة عند دخول المكاتب للتوظيف.		
					2	معرفة المكاتب التي تقال عند مغادرة المكاتب بعد التوظيف.		
					3	فهم معاني الفردات المستعملة في النفاذة عند سماعها.		
					4	معرفة أسماء مكبونات المكاتب (الأثاث).		
					5	التواصل باللغة العربية مع مشرف الخدمات بالمكاتب.		
					6	قراءة الألفاظ على المكاتب.		
					7	قراءة أرقام مكاتب الموظفين.		
					8	قراءة أرقام القاعات الدراسية.		
					9	معرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالمجتمع السعودي والمجتمعات العربية.		
					10	معرفة الأعياد الدينية، والتناسبات الوطنية للمملكة العربية السعودية.		
					11	استخدام العبارات المناسبة للتعاظم في المجتمع السعودي والمجتمعات العربية.		
					12	معرفة الثقافة الدينية للمجتمع السعودي.		
					13	معرفة حدود العلاقة الاجتماعية بين عامل النظافة والموظفين.		
					14	معرفة حدود العلاقة الاجتماعية بين عامل النظافة والطلاب.		
					15	معرفة الترتيب الوظيفي التسويبي الطبقية.		
						مجال: المعارف العامة		

الحاجات اللغوية التواصلية لعمال النظافة الناطقين بغير العربية
(عمال النظافة في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم أمودجا)

ملحق رقم (٢)



الجمهورية العربية السعودية
وزارة التعليم، جامعة القصيم
مكتبة اللغة العربية والدراسات الاجتماعية
وحدة تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

জনসংখ্যা.....

আল ক্বসিম বিশ্ববিদ্যালয়ের আরবি ভাষা শিক্ষা বিভাগের অনারবী পরিষ্কার কর্মীদের যোগাযোগের প্রয়োজনীয় ভাষা বিষয়ে নির্দেশিকা :
আল ক্বসিম বিশ্ববিদ্যালয়ের ভাষা বিভাগের পরিষ্কার কর্মীদের প্রয়োজনীয় ভাষার সাথে পরিচয় হতে উদ্দেশ্যে এই নির্দেশিকা ! কারণ আপনিও বিশ্ববিদ্যালয়ের ভাষা বিভাগের একজন পরিষ্কার কর্মী। আমরা চাই আপনি এই নির্দেশিকাকে সঠিক করে আপনার মূল্যবান মতামত লেখ করেছেন। এক সিজের নির্দেশিকাকে পূর্ণ করলেন।
বর্ষিক নির্দেশিকা সমূহের সাথে আপনি একমত কিনা যে বিষয়ে আপনার মতামত প্রকাশ করলেন।
সিয়ার ফোকালো একটি ব্যাকরণ মাধ্যমে :

পূর্বী পূরুহপূর্ণ	পূরুহপূর্ণ	মেটানুটি পূরুহপূর্ণ	পূরুহপূর্ণ মন	মেটানুটি পূরুহপূর্ণ মন
5	4	3	2	1

এই নির্দেশিকাকে বাস্তবায়নে আপনার মতামত অন্তর অনুভূতি তাই নির্ভর খচিত আপনার মতামত প্রকাশ করলে নলে অশা করছি।
পত্রিতবে আপনারক অসংখ্য ধন্যবাদ আরবি ভাষা বিভাগের মন উন্নয়নে আপনার মতামত দিয়ে তৃতিকম রাখার জন্য।

নির্দেশক

ডঃ মুহাম্মদ বিন মুলতাম বিন আলি ফুহহলম।

परिष्कार कर्मज्ञ विवरण				
जाहीयता	वयस	गोपि अत्राव काठेर समवेपीमा नाम		
अधि वर्तिक विवरण माथ एकमत, नाम.....				
साकार.....				
पूर्व पूरुवपूर्ण	पूरुवपूर्ण	कोटामुक्ति पूरुवपूर्ण	पूरुवपूर्ण नम	कोटि पूरुवपूर्ण नम
5	4	3	2	1

श्रेय	क्रमिक नं.	विवरण	नम्वर				
			1	2	3	4	5
पेशागत विवर	1	परिष्कारकार कठेर अधिव प्रवेशर पदम अधिवान प्रदानेर पद्धति जना थाका।					
	2	परिष्कार परिष्कारता शेष अधिव ज्ञान करार पदक वा कठेर २२ जा जना थाका।					
	3	परिष्कार माथ सम्पूठ निवृत्ति कठेर नाम जना।					
	4	अधिवर किल्लेर अवनावधारे नाम जना थाका।					
	5	डिपार्टमेन्टर परिष्कारकार माथ आरवि जाग्य सेवामेवण करा।					
संयुक्तिर माथ करिटे विवर	6	अधिवर नामेर परिष्कार पठेर जना।					
	7	परिष्कारकार अधिवर कठ नं जना थाका वा पठेर गरा।					
	8	इपमवुध समुहेर नामेर पठेर जना।					
	9	गोपि माथिकठेर माथ करिटे विवर जठेर ३ जनाम सम्पूठे समक गराया थाका।					
	10	गोपिन ३ गोपि समवेठेर माथ करिटे समवेठेर माथमन वा कठेर मुपामुमि ३०गार जठेर उपयुक्त जाया वापयार करा ।					
	11	गोपि अत्रावेर अरवि विवर ३ वर्गीय अत्राव विवर गराया थाका।					
	12	परिष्कार कर्म ३ परिष्कारकार परिष्कार सम्पूठेर विना सम्पूठे गराया थाका ।					
	13	परिष्कार कर्म ३ गठेर माथ परिष्कार सम्पूठेर विवरमा नठेर राया।					
	14	विवर डिपार्टमेन्टर माथ संयुक्ति कठ पुला विवरण वा विवर ज्ञानुपेय करा ।					
	15	गोपि अत्रावेर माथिकठ ३ वर्गीय संयुक्ति सम्पूठे गराया थाका।					
वेवरेवेठेर प्रवेरणीय अत्राव जाया सं संवेठेर विवर							

ملحق رقم ٣

				
يغسل مۇھەممەت كىتاي	يغسل لەيلى كىتاي	يغسل بەلبەت كىتاي	مطهر تېمۇ كەتاي	جربة لظفة بەلبەتتەن كىتاي باغىتەن بەلبەت
				
اسفجة بەلبەتتەن كىتاي كىتاي	غسل مۇھەممەت كىتاي	يغسل بەلبەت كىتاي	صابون سائىل تېمۇ كەتاي	مكشبة كهربائية بەلبەتتەن كىتاي
				
لا تبيع التقيت على الارض لەلبەتتەن كىتاي كىتاي كىتاي	نظفة كىتاي	مطقف رجاج كەتاي بەلبەتتەن كىتاي	مسحبة مۇھەممەت كىتاي	قفلات بەلبەت كىتاي
				
ضع التقيت في المكان مخصصها بەلبەتتەن كىتاي كىتاي كىتاي	باب بەلبەت	رائحة كريهة دۇرۇق مەنە	ابورة مياه بەلبەت	جربة لقيت بەلبەت
				
مطقف لقيت بەلبەت كىتاي	ستارة بەلبەت	مطقف بەلبەت كىتاي	مسحبة بەلبەت	قيت لقيت بەلبەت كىتاي
				
مطقف لقيت بەلبەت كىتاي	مرحاض بەلبەت	صابون بودرة بەلبەت كىتاي	مرآة بەلبەت	لمسحبة بەلبەت