الكفاءة التواصلية لدى طلبة كلية التربية جامعة الأزهر في عالم متعدد الثقافات

إعداد

أ د/ أحمد محمد شبيب حسن
أستاذ علم النفس التعليمي والاحصاء التربوي
كلية التربية بنين بالقاهرة – جامعة الأزهر
بالقاهرة

الكفاءة التواصلية لدى طلبة كلية التربية جامعة الأزهر في عالم متعدد الثقافات

د/ أحمد محمد شبيب حسن

علم النفس التعليمي والاحصاء التربوي كلية التربية بنين بالقاهرة – جامعة الأزهر بالقاهرة

الملخص:

استهدف البحث التعرف على مستوى الكفاءة التواصلية لدى طلبة كلية التربية بنين بالقاهرة جامعة الازهر في عالم متعدد الثقافات ، وبيان ما ذا كانت تختلف باختلاف التخصص الدراسي (علمي – أدبى - نوعى). بافتراض أن كفاءة التواصل بين الثقافات تشير إلى امتلاك الأفراد للصفات التي تساهم في التواصل الفعال بين الثقافات من بلدان مختلفة الأمر الذى جعل التواصل الفعال بين الثقافات المختلفة أولوية اليوم لدى العديد من الباحثين بسبب الأهمية التي اكتسبها في فهم التنوع الثقافي في العالم بسبب الهجرة والتحضر والتوظيف الدولي والتبادل المعرفي والدراسي وسهولة السفر إلى الخارج. فقد يساعد التعرف على الثقافات الأخرى وتطوير كفاءات ومهارات التواصل بين الثقافات في تسهيل لقاءات في بعض البلدان متعدد الثقافات ويؤدي إلى مزيد من الانفتاح والتسامح تجاه الآخر وتكونت عينة البحث من (٤٤٧) طالبا من طلبة الفرقة الرابعة بكلية التربية بنين بالقاهرة منهم (١٣٤ علمي – ٢١٣ أدبي – ١٠٠ نوعي)، وتم استخدام مقياس للكفاءة التواصلية من إعداد الباحث، وأشارت النتائج الى:

أن الكفاءات التواصلية بين الثقافات لدى افراد العينة المختارة جاءت على الترتيب (الكفاءة الشخصية - الكفاءة الاجتماعية - الكفاءة اللغوية)، كما أظهرت النتائج وجود فروق في الكفاءة الشخصية كأحد الكفاءات التواصلية يرجع إلى متغير التخصص و هذه الفروق لصالح التخصص الأدبي ، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الاجتماعية والكفاءة اللغوية والدرجة الكلية في ضوء متغير التخصص؛ مما يشير إلى عدم اختلاف الكفاءات التواصلية لدى الطلاب باختلاف متغير التخصص الدراسي(علمي – أدبي – نوعي) .

الكلمات المفتاحية: الكفاءة - الكفاءة التواصلية - طلبة كلية التربية – متعدد الثقافات

Communicative Competence among Faculty of Education Students, Al-Azhar University in a Multicultural World

Ahmed Mohammed Shabib Hasan
Professor of Educational Psychology and statistics, Faculty of Education (in Cairo), Al-Azhar University
Email: AhmedHasssan1161.el@azhar.edu.eg

Abstract:

This research aimed at identifying the level of communicative competence among students of Faculty of Education for Boys in Cairo, Al-Azhar University in a multicultural world. It also aimed at indicating whether this communicative competence differed according to the academic specialization (scientific – literary- generic). Assuming that intercultural communication competence refers to individuals' possession of the qualities that contribute to effective communication between cultures from different countries. This has made effective communication between different cultures a priority today for many researchers because of the importance it has gained in understanding cultural diversity in the world due to migration, urbanization, international employment, knowledge and academic exchange, and ease of travel abroad. Learning about other cultures and developing intercultural communication competencies and skills may help facilitate multicultural meetings in some countries and lead to greater openness and tolerance towards others. The research sample consisted of (447) students enrolled in the fourth year at Faculty of Education for Boys in Cairo, who were divided as follows: (134 scientific - 213 Literary - 100 generic). For instruments, the researcher designed and used a scale of communicative competence.

Results indicated that:

The sample's intercultural communication competencies were in the following order: (personal competence - social competence - linguistic competence). Also, there were differences in personal competence as one of the communication competencies due to the specialization variable, and these differences were in favor of literary specialization. In addition, there were no statistically significant differences in social competence, linguistic competence, and the total score in light of the specialization variable. This indicates that there was no difference in the communication competencies among students depending on the variable of academic specialization (scientific - literary - qualitative).

Keywords: Competence - Communicative Competence - Faculty of Education students – Multicultural.

مقدمة:

قديما كانت كفاءة الطلاب التواصلية بين الثقافات في الجامعات هدفًا مهملاً. ففي السنوات الاخيرة حققت بعض البلدان إنجازات ملحوظة في التنمية الدولية التي أصبح من خلالها التواصل بين الدول أوثق واعمق، وإدراك الأفراد أهمية القدرة على التواصل بين الثقافات حتى لا يؤدى ذلك إلى سوء فهم أو عملية اتصال سيئة نتيجة صعوبة في الفهم عند التواصل مما يؤدي ذلك إلى التراجع عن عملية التواصل وينتهي نتيجة نقص القدرة لدى القائمين بعملية التواصل.

من أجل حل هذه المشكلة ودعما لتنمية التواصل تتحمل الكليات والجامعات مسؤولية تنمية الكفاءة التواصلية بين الثقافات. لذلك يصبح من المهم تنمية قدرة الطلاب على التواصل بين الثقافات من منظور يرتبط ارتباطًا مباشرًا بالتنمية المستقبلية للطلاب، كما يجب على الجامعات أن تولي أهمية بأن يكون لديها إستراتيجية اصلاح لمعالجة المشاكل التي تعوق قدرة الطلاب على التواصل في ظل ثقافات متعددة بشكل فعال، كما يصبح من الضروري تنمية قدرة الطلاب وتدريبهم على اكسابهم مهارات التواصل .

(Helman, 2001)

وبالنظر الى كل من الثقافة والتواصل نجد انهما متشابكان للغاية لدرجة أنه من الطبيعي اعتبار أن الثقافة هي التواصل والتواصل هو الثقافة. فقد تهدف اللقاءات بين الثقافات إلى التعرف على تأثير التواصل الضروري للمجتمع. فلا شك أن الثقافة تؤثر في بعض السيناريوهات على التواصل وتحدد دراسة التواصل بين الثقافات كيف تشمل الثقافة الوضع الذي نحن عليه، ونؤدي، ونتأمل ونتحدث ونستمع بعيدًا عن استخدام اللغات والإشارات. حيث إن لكل ثقافة آفاق، وأخلاق، وطرائق، وميول، وأفعال، وتعليمات. إن الثقافة تشبه المشهد بأشكال متوازية، ولكن بألوان متنوعة أو في بعض الأحيان بأشكال مختلفة، ولكن بألوان متشابهة، كما أن التواصل بين الثقافات هو التواصل بين شخصين حيث تكون رؤاهم الثقافية ومخططات الرموز الخاصة بهم متميزة بما يكفي لتغيير إجراءات الاتصال، كما تؤثر الثقافة على التواصل الذي يمس كل جزء من حياة الإنسان وإن التواصل القوي هو الذى يجمع الرفاق إلى جانبنا.

(Hasim, and Abdullah, 2017)

وإن تواصل الأفراد بين الثقافات من ثقافات مختلفة أصبح أمرا مهما حيث أصبح العالم مجتمعًا عالميًا وأصبحت التفاعلات بين الثقافات عملية طبيعية وضرورة . لذلك امكن تعريف الثقافة بأنها أسلوب الحياة بما في ذلك السلوك المتوقع والمعتقدات والقيم واللغة والممارسات المعيشية المشتركة بين أعضاء المجتمع، وعلى ذلك أصبح التواصل الفعال بين الثقافات المختلفة أولوية اليوم لدى العديد من الباحثين بسبب الأهمية التي اكتسبها في فهم التنوع الثقافي في العالم بسبب العديد من المتغيرات مثل (الهجرة والتحضر والتوظيف الدولي وبرامج التبادل الدراسي وسهولة التنقل) . لذلك فقد احتلت الكفاءة بين الثقافات مكانة بارزة للغاية في النقاش حول المواطنة العالمية كسمة للخريجين لسنوات عديدة، وتم إجراء العديد من الأبحاث في هذا المجال مما أدى إلى العديد من التعريفات والتفاهمات المختلفة وذلك من أجل إعداد مشروع يدعم جهود المؤسسات التعليمية لإعداد طلابهم للمواطنة العالمية .

(Herbig, 1998 ; Hofstede,. 2001)

لذلك يجب أن يكون لدى الطلاب كنقطة انطلاق للتطوير القدرة على تلبية متطلبات التطورات الحديثة والاتصالات المتكررة مع البلدان الاخرى في التواصل الثقافي وفي ظل وجود منصة لتدريبهم على ذلك. لذا تتحمل الكليات والجامعات مسؤولية تدريب الطلاب وفقًا للمتطلبات الحديثة وتحسين قدرتهم على التواصل بين الثقافات حتى يتمكنوا من التواصل مع المؤسسات الدولية بسلاسة وبالتالي فإن تنمية القدرة على التواصل يصبح مفيدا جدا لمستقبل أفضل لهم .(Beamer, 1992 ; 2008,Melton)

وتتمثل الخطوة الأولى في تطوير كفاءة التواصل بين الثقافات في بناء الوعي في التواصل بين الثقافات الذي يمكن أن يساعد الطلاب على تغيير تفكيرهم وتنظيم لغتهم وضمان جودة الاتصال حيث يمكن للطلاب الوقوف في منظور ثقافي خاص بهم حول إخراج المعلومات مما يدل على أن الطلاب لا يتأثرون بالمعلومات الخارجية، كما أن حماية أيديولوجية الطالب من خلال الكفاءة التواصلية بين الثقافات هو أن بعض الطلاب يفتقرون إلى هذا الوعي في التواصل بين الثقافات في وقت سابق لذلك تأثروا بالمعلومات الأجنبية . لذلك يجب السيطرة على هذه الظاهرة، ومن الواضح أن تنمية الكفاءة التواصلية عبر الثقافات هي طريقة جيدة للسيطرة على هذه الظاهرة والتي تظهر أهميتها الكبيرة في المستقبل.

)Rehm Leichtenstern K, 2012 ; Chi, and Suthers , 2015 (

وعلى الرغم من أن الكليات والجامعات في بعض البلدان قد بدأت في التأكيد على تنمية القدرة على التواصل بين الثقافات إلا أنه لا تزال هناك بعض المشكلات في نظام التدريب في الواقع وهي على النحو الاتي :

أولاً : ليست كل الكليات والجامعات يوجد بها الكثير من الأجانب يأتون إلى الحرم الجامعي أو تفتقر الكليات والجامعات إلى معلومات الخلفية الثقافية الأجنبية في معظم الحالات ويظل دورها تزويد الطلاب بخلفية ثقافية تعليمية لجزء صغير من البلاد. ومع ذلك في العمل الحقيقي يمكن للطلاب التواصل مع أشخاص من أي بلد. ففي هذه الحالة يصبح الطلاب غير قادرين على التواصل بشكل جيد. Markaryan, 2013)(

ثانيًا : عدم القدرة على التواصل عمليا والسبب هو أنه من خلال تعليم الطلاب أن يتذكروا نظريا نمط التواصل بين الثقافات فقط ، وعندما يواجه الطلاب مشاكل في العملية الفعلية للتواصل بين الثقافات فإنهم يجدون صعوبة في تفاعل الاتصال الفعلي ، كما أنه من الناحية النظرية يظهر الطلاب انهم يفتقرون إلى قدرة التواصل الحقيقية و تطبيق معرفتهم في الواقع العملي.Hartford) ,2010 (

ثالثًا : إن أسلوب التعلم لطلاب الجامعات للحصول على القدرة على التواصل بين الثقافات هو أمر وحدوي . فعادة ما يتم إجراء الاتصال بين الثقافات بين الطلاب والمعلمين على أساس واحد لواحد حيث يقوم المعلمون بتعيين مدرب للتدريب على الاتصال مسبقًا ، ويتبع الطلاب التعليمات والترتيبات حتى يتعلم الطلاب بطريقة سلبية التواصل باللغة الإنجليزية بين بعضهم البعض ، ويصبح التواصل بين الثقافات محدودا للغاية ، ولا يمكن إجراؤه بشكل كامل ، بالإضافة إلى ذلك يتحمل المعلمون مسؤوليات تعليمية متعددة ، لذلك من المستحيل التواصل

مع الطلاب واحدًا تلو الآخر في كل وقت مما يشير إلى أن التواصل بين المعلمين والطلاب لا يفضي إلى تحسين القدرة على التواصل بين الطلاب .

(Harms, 1975)

رابعًا : إن تدريب القدرة على التواصل بين الثقافات ليس لإتقان المهارات ذات الصلة بل يهدف إلى تنمية وعي الطالب المستقل للتواصل. لذا فإن الطلاب الجامعيين يفتقرون إلى الرؤية الثقافية وضيق الأفق في المعرفة عبر الثقافات، والضعف في الاستقلالية، وقد أوضحت بعض الدراسات ضرورة العمل عل وضع دليلا متخصصا لتطوير الكفاءات بين الثقافات بمناهج متباينة لتنظيم الحوار مع ممثلي المناطق الثقافية المختلفة عن طريق أدوات التدريب الفعال بين الثقافات كما يلي: (المحاكاة، ولعب الأدوار، ودراسات الحالة، والأنشطة الجماعية ، والألعاب ، والمناقشات ، وتمارين التعلم المنظمة ، والأدوات عبر الإنترنت والتدريب. والتحقيق من كيفية إدراك الطلاب لصورة كفاءتهم بين الثقافات الخاصة بهم على مستوى التأمل الذاتي. مع مراعاة الخبرات بين الثقافات. ولقد ثبت أن الموقف الواعي الخاص بالفرد يجعل من الممكن تقييم نقاط القوة بشكل مناسب وتحديده في البرامج التعليمية الحديثة.

(Deardorff , 2020)

كما تعد الكفاءة بين الثقافات جزءًا لا يتجزأ من الكفاءة التواصلية، والتي تشير إلى قدرة الفرد على التعبير عن الذات، وقدرته على فهم المفاهيم المحددة ثقافيًا ووطنيًا للمشاركة الناجحة في حوار الثقافات لذلك يجب التركيز على ما يلى:

على مستوى ثقافة الاتصال العامة:

- الاستجابة السريعة لتأكيد التناقضات الثقافية: احترام التنوع الثقافي والتكيف المناسب لردود الفعل الكلامية مع تعديل الكلام لتكييفه مع الهدف الرئيسي - بناء حوار بنّاء بين الثقافات.

- اكتساب مهارات سلوك الكلام وفقًا لتنوع الأعراف والممارسات الاتصالية اعتمادًا على الخلفية الثقافية. فقد يُنظر إلى أي إجراءات تصاحب الموقف التواصلي (بما في ذلك الاستجابة العاطفية) بشكل مختلف من قبل الأشخاص الذين ينتمون إلى ثقافات مختلفة.

- القدرة على مراعاة الاختلافات في السلوك التواصلي.

- القدرة على عمل تواصل بين الثقافات قائم على احترام الاختلافات الثقافية للمتصلين مع التركيز على أوجه التشابه أو تقدير التبادل الثقافي متبادل المنفعة بين المتلقين.

- الاستعداد لتقديم عرض للآخرين وطلب تفسيرات في عملية الاتصال، وتوقع المخاطر المحتملة لسوء الفهم التواصلي في ظل ظروف الخلفية الثقافية غير الواضحة للتواصل.

(Camerer, 2014)

على مستوى التنظيم العملي للتواصل بين الثقافات:

- وجود مجموعة من المعرفة حول التنوع الثقافي بشكل أساسي داخل منطقتهم الثقافية.

- القدرة على فهم واستخدام المفردات بين الثقافات بشكل مناسب في الخطاب المهني والشخصي وفقًا لهدف التواصل مع مراعاة جميع مميزات تنظيم عملية التواصل من قبل ممثلين من جنسيات مختلفة.

- تطبيق المعرفة حول ثقافة الناطقين الأصليين في المواقف المهنية والشخصية للتواصل.

- القدرة على تمثيل هويتهم الثقافية في عملية الاتصال وتوفير التبادل الثقافي واكتساب المعرفة حول السمات النفسية للثقافة اللغوية.

- القدرة على تحقيق النجاح في التواصل من حيث التواصل المهني والشخصي بين الثقافات.

(Beacco, et al , 2016a)

وقد أظهرت نتائج العديد من الأبحاث أن هناك ارتباطًا مباشرًا بين مهارات اللغة وكفاءة التواصل لذلك يجب التمييز بين التواصل بين الثقافات والكفاءة الاجتماعية والثقافية، وهو مؤشر على الوعي الفردي لبلد اللغة، كما ترتبط كفاءة التواصل بين الثقافات ارتباطًا وثيقًا بوعي الفرد بالسمات العامة والخاصة للثقافة اللغوية الخاصة به في سياق المتطلبات الحديثة لتعلم اللغة الاجنبية لذا تتوسع النظرة الاجتماعية الثقافية للطالب وتتعمق، بالإضافة إلى الوعي والفهم وقبول العناصر الأجنبية للثقافات اللغوية الأخرى. إن أحد الشروط التي لا جدال فيها لتطوير كفاءة التواصل هو الاتصال الفعلي بين الثقافات أو المحاكاة التعليمية من خلال النمذجة التعويضية للفضاء متعدد الثقافات. لذلك توفر تقنيات المعلومات والاتصالات فرصًا كبيرة لتحفيز القدرة على التواصل وفي ضوء الخبرة السابقة والتقاليد وخصائص ثقافتهم اللغوية يحاول الفرد الفهم والتعرف على رمز اللغة لثقافة لغوية أخرى.

Beacco, et al , Elboubekri, 2017; (Holliday, and Macdonald, 2020. ; Pikhart,. 2018) Aguilar Pérez,. 2018. ; Björkman, 2017 ; 2016a

ويعد التواصل مع أشخاص من ثقافات مختلفة نشاطًا شائعًا في قاعات الدراسة أو في مكان العمل كما يعد التواصل بين الثقافات مجالا رائعًا للدراسة والتبادل المعرفي والثقافي ضمن التواصل التنظيمي. لذلك يشير مصطلح التواصل بين الثقافات إلى مجموعة من قضايا الاتصال التي تنشأ داخل المؤسسة التعليمية بين أفراد من خلفيات مختلفة. يجلب كل من هؤلاء الأفراد مجموعة فريدة من الخبرات والقيم وهي سمة للثقافة التي نشأوا فيها ويعملون فيها الآن بسبب العولمة وزيادة الهجرة وتطوير أنظمة النقل وتقدم تقنيات المعلومات، والتوظيف الدولي، وبرامج التبادل الدراسي، والاقتصادات المترابطة، والتحالفات السياسية ، وتهديدات السلام العالمي و التجمع بين الناس من ثقافات مختلفة .

(Larry , et al , 2017)

ومن أجل ذلك تشير كفاءة الاتصال بين الثقافات إلى امتلاك الأفراد للصفات التي تساهم في التواصل الفعال بين الثقافات والتي يمكن تعريفها في ضوء ثلاث سمات أساسية (الاتجاهات - المعرفة - المهارات)

الاتجاهات: تعنى أن التواصل الفعال بين الثقافات يتطلب الاحترام والانفتاح وحب الاستطلاع / الاكتشاف. والاهتمام بالآخرين، أو الاستماع الفعال، أو إظهار تقديرهم لإنشاء علاقات دائمة مع أشخاص لديهم معتقدات وقيم مختلفة.

المعرفة : نشير إلى الثقافة، التي تُعرّف على أنها معتقدات وقيم ومعايير مجموعة من الناس والتي تؤثر على سلوكيات التواصل لدى الأفراد، يمكن اعتبار المزيد من فئات المعرفة:

(الوعي الاجتماعي اللغوي، والوعي الذاتي الثقافي، والمعرفة الخاصة بالثقافة، والمعرفة الثقافية العميقة)

المهارات: تعنى الملاحظة والاستماع والتحليل والتقييم والتفسير والربط أي هي القدرات الأساسية المستخدمة لمعالجة المعرفة المكتسبة.

المخرجات الداخلية: اكتساب الاتجاهات والمعرفة والمهارات الرئيسة، فمن الناحية المثالية سيتم تحقيق النتائج الداخلية، حيث سيتم تحقيق التعاطف والمرونة والقدرة على التكيف نتيجة لذلك سيصبح الأفراد قادرين على الاستجابة للشخص الآخر وفقًا لتوقعاته، كما أن فعالية التواصل سيكون نتيجة مقدار المهارات والمعرفة المكتسبة.

المخرجات الخارجية: أي أن الاتجاهات والمعرفة والمهارات والمخرجات الداخلية قد تؤدي نتائجها إلى سلوكيات تواصل ثقافي فعالة.

(Deardorff,. 2006 ; Deardorff, 2009)

وقد حدد بعض الباحثين ستة مجالات قد يكون فيها توجهات ذات قيمة مختلفة عبر الثقافات المتعددة تتمثل في: مفاهيم الوقت، وعلاقات القوة، وأنماط الاتصال، وتركيز المهمة ومفاهيم العالمية ومشاعر الفردية. أي أنه عندما يواجه الأفراد لغات ومعايير سلوكية وقيمًا مختلفة فهناك احتمال أن تؤدي هذه الاختلافات إلى مشاعر سلبية وسوء فهم. على وجه الخصوص قد تنشأ هذه المشاعر السلبية أثناء التفاعل بين الثقافات بسبب تصور أنه من الصعب السيطرة على الموقف أو أنه قد يكون من غير المحتمل أن يؤدي التفاعل إلى نتيجة عادلة لكلا الطرفين.، فقد يرتبط مفهوم الكفاءة بين الثقافات بالقدرة على التعامل بنجاح مع هذه الأنواع من الاختلافات الثقافية التي تتراوح بين الكفاءة بين الثقافات والقدرة على التأقلم. وإن الكفاء ة بين الثقافات في عالم مختلف تتضمن إنكار الاختلاف والدفاع ضد الاختلاف وتقليل قبول الاختلاف والتكيف مع الاختلاف ودمجه.

(Bennett,. 1993., 1998 ; Bickley, et al, 2014)

واستكمالا لنظام إدارة المعلومات والاتصالات فإن الكفاءة بين الثقافات كعملية تبدأ بموقف من الاحترام والانفتاح وحب الاستطلاع. كما يتضمن الوعي الذاتي ومهارات الاستماع والملاحظة والتقييم والتحليل والتواصل مع الآخرين، كما يمكن أن تؤدي هذه المهارات إلى نتائج بأن تصبح أكثر قابلية للتكيف والمرونة والتعاطف مع عقليات مختلفة ، ونتائج خارجية مرتبطة بالتصرف والتواصل الفعال والمناسب في المواقف متعددة الثقافات.

(Deardorff, 2006 ,2011)

من هنا يمكن أن نستنتج أن قدرة التواصل بين الثقافات مهمة جدًا للطلاب لأنها يمكن أن تبني كفاءات قيادية عالمية، كما يصبح الطلاب أكثر مسؤولية ويحترمون الاختلافات ويكون لديهم شعور عالٍ بالتعاطف وكل ما هو ضروري للقيادة في عصر العولمة اليوم. إذا كان لدى جميع الطلاب القدرة على التواصل بين الثقافات، فانهم يصبحون قادة، سواء في المؤسسة أو المنظمة أو الحكومة، سيكونون قادة وأكثر مسؤولية وقدرة على تقدير قيم التنوع وإعطاء الأولوية لإيجاد السلام. لذلك، اقترح الباحثون أن توفر الجامعات فرصًا للطلاب للمشاركة في برامج التبادل، من خلال دعوة الطلاب الدوليين للتفاعل مع الطلاب المحليين، كما يُنصح بتوفير مادة الزامية تهدف

الى تعريف الطلاب مفهوم التواصل وأهميته وأهدافه، وما هي القدرات والمهارات اللازمة للتواصل، وكيفية تنمية هذه القدرات.

المشكلة:

أظهرت نتائج الابحاث أنه ليس كل الطلاب من الجامعات العامة والخاصة يدركون أهمية التواصل بين الثقافات. بشكل عام أن الطلاب الذين لم ينضموا أبدًا إلى أي منظمة لا يفهمون معنى التواصل بين الثقافات. فقد أشارت النتائج أنه يجب أن يتمتع الطلاب بمهارات التواصل بين الثقافات حتى يصبحوا قادة عالميين، كما أظهرت النتائج أيضاً أن طلاب الجامعات بشكل عام الذين ليس لديهم خبرة تنظيمية ما زالوا لا يفهمون المقصود بالتواصل بين الثقافات، ويمكن ملاحظة ذلك من الطريقة التي يتحدثون بها وكيفية حل المشكلات التي تواجههم.

ومن النتائج الموضحة للعديد من الأبحاث تبين أنه لا يزال هناك العديد من طلاب الجامعات الذين لم يفهموا أهمية كفاءة التواصل بين الثقافات في القرن الحادي والعشرين، باستثناء أولئك الذين لديهم خبرات تنظيمية وأنشطة غير أكاديمية، بالإضافة إلى ذلك حتى الوقت الحاضر ومع مرور الوقت فإننا نفتقر حاليا إلى طلاب يتمتعون بالمعرفة والتسامح والقدرة على احترام الاختلافات حتى يتمكنوا من حل النزاعات التي تحدث بالأسلوب الصحيح. ولذلك، ينبغي بذل الجهود لتحسين كفاءة التواصل بين الثقافات لدى طلاب الجامعة حتى نكون نوعية من قادة المستقبل بصورة أفضل. لذلك يجب على الجامعات كمؤسسات تعليمية التركيز ليس فقط على التحصيل الأكاديمي للطلاب، ولكن أيضًا على التحصيل غير الأكاديمي الذي يمكن أن يدعم تحسين كفاءة التواصل بين الثقافات بالنسبة للبحث المستقبلي، كما يوصي الباحثون بالتعمق في القضايا المتعلقة بنموذج تنفيذ التواصل بين الثقافات في الجامعات في ظل اتباع أساليب مختلفة.

في ضوء ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في الاسئلة الاتية:

أسئلة البحث:

١. ما الكفاءات التواصلية لدى طلبة كلية التربية بنين بالقاهرة – جامعة الأزهر من التخصصات لعلمية الاتية (علمي – أدبى – نوعى) ؟

٢. هل تختلف الكفاءات التواصلية بين الثقافات لدى طلبة كلية التربية – جامعة الأزهر باختلاف التخصص الدراسي؟

أهمية البحث:

الأهمية النظرية:

تكمن الأهمية النظرية للبحث في الاتي:

- في عصر العولمة يصبح هناك الحاجة إلى قادة ذوي منظور عالمي وكفاءة لمواجهة هذه التحديات والفرص المتزايدة. وتمشيا مع هذا تكمن اهمية البحث في الإجابة على حول ما إذا كان طلاب

الجامعة قادرين على تطبيق التواصل ين الثقافات وكيفية تحسين كفاءة الطلاب بين الثقافات لاكتساب مهارات القيادة العالمية.

- سيساهم هذا البحث في فتح أعين المنظمات متعددة الثقافات لفهم احتمال وجود حواجز لتشجيع صياغة استراتيجيات مناسبة لتعزيز عملية الاتصال بشكل أكثر فعالية وكفاءة

- يساهم هذا البحث في تعريف وطرق تقييم الكفاءة بين الثقافات.

الأهمية التطبيقية:

- نتائج البحث ستفيد قادة المؤسسات الأكاديمية في تطوير وتقييم نتائج الطلاب للتدويل في

مؤسساتهم، كما يمكن أن يساعد في التعرف على الثقافات الأخرى من اجل تطوير كفاءات ومهارات التواصل بين الثقافات ، ويمكن أن يؤدي إلى مزيد من الانفتاح والتسامح تجاه الآخر المهم، وكيفية تحسين كفاءة الطلاب للتواصل بين الثقافات لاكتساب مهارات القيادة العالمية

الهدف من البحث:

التعرف على الكفاءة التواصلية لدى طلبة كلية التربية بنين بالقاهرة جامعة الأزهر في عالم متعدد الثقافات ، وبيان ماذا كانت تختلف الكفاءات التواصلية بين الثقافات لدى طلبة كلية التربية جامعة الأزهر باختلاف التخصص الدراسي؟

مصطلحات البحث:

الكفاءة التواصلية بين الثقافات:

القدرة على المعرفة الفعالة والمناسبة لأنماط الاتصال واستخدام تلك المعرفة وتكييفها في سياقات مختلفة في عالم يتسم بالعولمة بشكل متزايد والتفاعل مع أشخاص من ثقافات ودول مختلفة بقيم ومعتقدات وخبرات مختلفة.

الخلفية النظرية للبحث:

تعريف الثقافة:

ينظر الى الثقافة على أنها مجموعة من المبادئ التوجيهية (الصريحة والضمنية) التي يرثها الأفراد كأعضاء في مجتمع معين والتي تخبرهم بكيفية رؤية العالم المتغير المتعدد وكيفية تجربتها عاطفيا، وكيفية التصرف فيها فيما يتعلق بالأشخاص الآخرين. إن جوهر التواصل الفعال بين الثقافات له علاقة بإطلاق الاستجابات الصحيحة أكثر من إرسال الرسالة الصحيحة للآراء ووجهات النظر حيث يندمج الأشخاص من مختلف الثقافات ويحملون وجهات نظر وفلسفات وآفاق مختلفة

كما يتم تعريفها في ضوء نظريات التواصل على أنها الإيماءات الشخصية والعادات من خلال تحديد القضايا بين الثقافات في مجتمع ما ، حيث يتعلم الطلاب كيف يمكنهم تطبيق نظريات التواصل بين الثقافات في حياتهم اليومية ، واحترام وفهم الأشخاص من الثقافات الأخرى بهدف خلق بيئة يشعر فيها الطلاب بالراحة في التواصل مع أشخاص من ثقافات وخلفيات مختلفة و يُستخدم مصطلح كفاءة التواصل بين الثقافات للإشارة إلى القدرات والمهارات اللازمة للتفاعل مع أشخاص من ثقافات مختلفة ، كما يمكن اعتبار الكفاءة التواصلية شرطًا مسبقًا للتفاعل

واللقاءات الناجحة بين الأفراد من ثقافات مختلفة ، كما تشتمل كفاءة التواصل على مكونات مثل الدافعية و الاتجاهات والعواطف والمعرفة والسلوك والمهارات. فيشير الدافع: إلى الرغبة في التواصل بشكل مناسب وفعال، والمعرفة: تعني الوعي المطلوب في المواقف المختلفة بين الثقافات، والمهارات: هي القدرات اللازمة للتواصل بين الثقافات.

(Gudykunst, 2004 ; Korhonen,. 2002 ; Spenser-Oatey, and Franklin ,2009.)

ومن هنا ضرورة النظر والعمل على تدريس كفاءة التواصل بين الثقافات بشكل أفضل من خلال نهج عملي ومن خلال تبادل المعرفة الثقافية واستخدام أساليب التعلم التجريبية والتفكير المرن ، كما يحتاج التواصل بين الثقافات إلى الخبرة، وليس مجرد تعلمه من خلال المحاضرات أو الأدب ، ولكن من خلال التعلم التجريبي الذي يتضمن أيضًا المواقف وفكرة التعلم بالممارسة ومن خلال المشاركة النشطة ، كما يتم تضمين تجارب الحياة الواقعية للطلاب كجزء من عملية التعلم الافتراض الأساسي الذى يعنى أن الناس يتعلمون بشكل أفضل من تجاربهم الخاصة.

(Gore, 2007)

وأشارت نتائج الابحاث العلمية ذات العلاقة بالكفاءة التواصلية الى أن الكفاءة اللغوية وحدها ليست كافية للتواصل لكن المتحدثين باللغة الانجليزية يحتاجون إلى القدرة على استخدام القواعد النحوية في سياقات تواصلية معينة لمعالجة القيود التي لا يمكن أن تستوعبها الكفاءة التواصلية، كما أن تطوير اللغة الإنجليزية كلغة مشتركة هي وسيلة اتصال يمكن لكل من السكان الأصليين والأجانب أن يستوعبوها .

(Zhang, and Hu, 2008 ; Bagarić, and Djigunović, 2007)

وتعتبر كفاءة التواصل المثالي والدقيق في غاية الأهمية: إنها مهارات تواصل تحفز وتلهم أعضاء الفريق على العمل الجاد وتحقيق أهداف الفريق والأهداف التنظيمية أيضًا، كما أن القدرة على التواصل بشكل فعال وفاعل تمثل تحديًا في البيئة العالمية. حيث من الممكن أن ينشأ عندما يتحدث الطرفان نفس اللغة بسبب خلفيات ثقافية مختلفة. لذلك ان هناك نقاط اساسية يجب أخذها في الاعتبار أثناء التواصل مع الاخرين لتحسين التواصل وجعله أكثر فاعلية. فالشخص الذى لديه القدرة على التواصل في لثقافات المختلفة يمكنه أن يكون عضوًا فعالًا في فريق متعدد الثقافات، ويكون قادرًا على إقامة علاقة شخصية معهم من خلال تبادل مستويات السلوك اللفظي وغير اللفظي.

(Matveev, et al , 2004 ; Hilton, 2007)

وعلاوة على ذلك ففي البيئة العالمية شديدة التنوع تصبح كفاءة الاتصال بين الثقافات امرا هاما و يصبح الافراد قادرين على إدراك الأشياء من منظور الآخرين المختلفين ثقافيًا ، و يجب تطوير كفاءتهم في التواصل التي يمكن تعريفها على نطاق واسع بأنها تنطوي على المعرفة والدافعية والمهارات اللازمة للتفاعل بشكل فعال ومناسب مع أفراد من الثقافات المختلفة ، لذلك يمكن النظر الى الثقافة بأنها منهج للحياة ونظرة للعالم يتقاسمها الأفراد والجماعات في المجتمع وإن قدرة الفرد على التواصل بفعالية وعبر الثقافات لا يمكن الاستهانة بها.

(Wiseman ,2003 ; Helman. 2001)

وإن محاولة إقامة تواصل بين الثقافات من منظور الممارسة العملية ليست مسألة بسيطة. هناك العديد من المشاكل المحتملة التي تحدث غالبًا مثل البحث عن التشابه، والانسحاب، والقلق والتحيز والعنصرية، والتعصب العرقي، والصدمة الثقافية. فقد يُظهر الشخص القدرات العاطفية والسلوكية والمعرفية مثل : الانفتاح والتعاطف والدافع التكيفي والمرونة السلوكية والتواصل المرتكز على الشخص ، وبالتالي ينظر الى الكفاءة بين الثقافات على أنها تحويل التعلم إلى مواقف مرغوبة وعملية نمو تتطور فيها معرفة الفرد الحالية حول الثقافة إلى معرفة واتجاهات وسلوك بين الثقافات ، من هنا تتطلب الكفاءة بين الثقافات بعض السمات المحددة التي تسهل التكيف مع ثقافة أخرى وتساعد على البقاء في بيئة مختلفة تلك السمات هي السمات الشائعة للكفاءة بين الثقافات مثل المرونة، والفكاهة، والصبر، والانفتاح، والاهتمام و حب الاستطلاع ، والتسامح مع الغموض

(Davis, et al , 2005 ; Samovar, et al , 2007)

وإن الفرد الذي يتواصل عبر الثقافات قادر على إقامة علاقة شخصية مع مواطن من ثقافة اخرى وذلك من خلال التبادل الفعال على المستويين اللفظي وغير اللفظي. فقد حددت الأبحاث السابقة الخصائص المختلفة التي تشكل كفاءة التواصل بين الثقافات، بما في ذلك مهارات العلاقات ومهارات الاتصال والسمات الشخصية. فقد تبين ان كفاءة التواصل بين الثقافات لا تعتمد على معرفة الثقافة واللغة فحسب، بل تتضمن أيضًا المهارات العاطفية والسلوكية مثل لدفء الإنساني والكاريزما والقدرة على إدارة القلق، ويرى آخرون أن كفاءة التواصل بين الثقافات تتطلب معرفة كافية، وإجراءات ماهرة، ودافعًا مناسبًا لجعل الفرد متفاعلًا كفؤًا، كما يمكن أن تختلف الثقافات في نواح كثيرة على سبيل المثال يختلف أعضاء الفريق من ثقافات مختلفة في سلوكهم التواصلي ودوافعهم.

(Mendenhall, 2001)

وتشير نتائج الأبحاث إلى أن الدافع وراء انضمام الطلاب الى برنامج التبادل الطلابي الثقافي هو البحث عن تجارب جديدة لم تكن موجودة. حيث سيكتسب الطلاب رؤية جديدة وخبرات متعددة يمكنها تغيير العقلية والشخصية، وكذلك عملية النضج نفسها، ومن الاطلاع على نتائج بعض الابحاث التي أجريت مع بعض الطلاب اتفقوا على أن مهارات التواصل بين الثقافات يمكن أن تعيفنا عن التعصب العرقي وتجعلهم قادرين على التعامل مع ثقافات الآخرين، ومن خلال ذلك يمكن أن يصبحوا أكثر تعاطفا ومرونة ، كما تبين أن التعاطف والمرونة يمثلان أحد العوامل الهامة في التواصل اليوم.

(Jokinen ,. 2005 ; Caligiuri P and Di Santo , 2001)

وإن التواصل بين الثقافات يمكن أن يجنبنا طابع التعصب والقضاء على الثقافات السلبية مثل الصور النمطية والتحيز والعنصرية، ومع القدرة على التواصل بين الثقافات يمكن للفرد أن يقدر الاختلافات يوما ما عندما يصبح الفرد قائداً سواء في المنظمات أو المؤسسات أو المجتمع ويكون قائداً يتمتع بكفاءات قيادية عالمية ، ولذلك يجب أن يطور من كفاءته في التواصل بين الثقافات وزيادة معارفة وبعض المهارات اللازمة للتفاعل بشكل فعال ومناسب مع أعضاء من الثقافات المختلفة.

(Samovar, et al , 2007)

ولذلك نجد أن التغيرات الاجتماعية والاقتصادية الحالية اثرت بشكل كبير في جميع انحاء العالم وحولته إلى مجال متنوع من النشاط يهدف إلى خدمة الافراد وتلبية احتياجاتهم. في بداية القرن الحادي والعشرين، وكان هناك اهتمام خاص بالتعليم الذي يهدف إلى إعداد الفرد للعمل في مجتمع متعدد الثقافات. من خلال القدرة على استخدام أكثر من لغة ، وكذلك التعاون مع ممثلي الثقافات والجنسيات المختلفة من بيئات اجتماعية مختلفة ، كما أدى التقدم التكنولوجي والحراك الدولي والعولمة إلى فتح ودفع التواصل بين الثقافات عبر المساحات الجغرافية ، ونتيجة لذلك ضرورة التغيير في طرق في التدريس ليناسب متطلبات العصر ويؤثر على التغييرات في أدوار المعلمين وتحديدا معلمي اللغة الانجليزية ، لذلك يقترح بعض الباحثين أن معلمي اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية بحاجة إلى أداء أدوار حيوية كوسطاء وميسرين ثقافيين يقومون بتجهيز طلابهم للعمل في مجتمعات متعددة الثقافات ودمج كفاءة التواصل بين الثقافات في تعليمهم . فقد كشفت نتائج الدراسات أن المعلمين يجدون صعوبة في وضع كفاءة التواصل بين الثقافات موضع التنفيذ حيث لا يتمتع المعلمون بالخبرة الكافية في دمج تعليمهم اليومي ويفتقرون إلى التدريب على مفهوم وكيفية دمجه في إعدادات القاعات الدراسية الحقيقية.

(Dimitrov, Haque, 2016 ; Kidwell, 2021 ; Safa,. and Tofighi, 2021; Jumpakate,. and Hieu,. 2019)

وأظهرت تحليل نتائج الأبحاث العلمية أن الكفاءة التواصلية بين الثقافات هي قدرة خاصة للشخص وضرورية للقيام بأي نشاط بفعالية حيث يتطلب معرفة ومهارات مهنية محددة في مجال ما ، بالإضافة إلى إدراك المسؤولية عن النتائج ، و التعامل مع الكفاءة باعتبارها خاصية شخصية تدمج المعرفة والمهارات والمواقف للفرد بهدف تحقيق هدف معين، أي أنه يمكن التعامل مع هذا المصطلح على أنه القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات على مستوى معين من الاستقلالية فى ظل مجموعة من الوظائف والقدرات والمعرفة مجتمعة ومجموعة من الخصائص والصفات والحالات اللازمة للأداء الفعال لأى نشاط مهني .

(Raven, 2002 ; Fedoruk, 2015 ;. Mulder, 2012 ; Chistyakova,. 2016)

ويرى بعض الباحثين أيضا أنه عند الحديث عن مفهوم الكفاءة التواصلية بين الثقافات يمكننا استخدامه باعتباره عملية تحويلية يقوم فيها الشخص بتطوير القدرة على التكيف وتغيير نمط حياته من أجل الفهم الفعال والتكيف مع متطلبات ثقافة أخرى، وبهذا المعنى فإن الكفاءة بين الثقافات ليست نتيجة بل تعتبر عملية شخصية داخلية مستمرة ، كما ان الكفاءة بين الثقافات هي توافر لمعارف والمهارات والقدرات المستخدمة في عملية التواصل من قبل أشخاص من ثقافات مختلفة وضرورة النظر الى كفاءة التواصل بين الثقافات على أنها مزيج من معرفة الهوية الثقافية للشخص وعاداته وتقاليده التي يمكن تطبيقها في عملية التفاعل التواصلي مع الأشخاص المختلفين ثقافيا ، وتساعد على تكوين نموذج سلوكي مقبول في التواصل مع ممثلي الثقافات الأخرى على حقيقة أن تطوير الكفاءة بين الثقافات أمرا معقدا للغاية في ضوء العوامل العاطفية والمعرفية والسلوكية التي لها أهمية كبيرة في هذه العملية..

(Taylor, 1994 ; Yaksa,. 2008 ; Sercu, L. 2004)

وفي الواقع يتضمن العنصر التواصلي للتفاعل بين الثقافات تبادل المعلومات والمعرفة والأفكار وكذلك الإجراءات وتصورات المشاركين في التواصل والتبادل، وإنشاء التفاهم المتبادل

بينهم وفي سياق التفاعل بين الثقافات فإن أهمية العنصر الإدراكي تتزايد باستمرار حيث إنه أثناء إدراك الآخرين يستخدم كل شخص الصور التي تشكلت في مخيلته في الماضي مما يسهل عملية الاتصال وينبغي التأكيد على أن السياحة هي إحدى أهم قنوات التواصل بين الثقافات، وبطبيعة الحال يمثل كل سائح دولي أمة وثقافة وعقلية معينة في الواقع. ان كل رحلة سياحية لها هدف متكامل على سبيل المثال الحصول على الراحة في بلد أجنبي مما يستلزم التعرف على ثقافة وتاريخ هذا البلد وتوسيع وتعميق قنوات التواصل الثقافي. ففي هذه الحالة فإن المعرفة بالعلاقة بين الخلفية الثقافية والتواصل تزيد من حساسية الشخص في التفاعل مع أفراد من ثقافة أخرى.

(Rozkwitalska , 2017)

وإن كفاءة التواصل بين الثقافات تتطلب القدرة والفهم للتكيف بين الثقافات، وفعالية المهام الخارجية والحفاظ على علاقات ثقافية صحية مع أفراد من ثقافات مختلفة والتحدي المتمثل في إنشاء وتنفيذ مقترحات وحلول، كما أن التعامل مع أشخاص من بلدان مختلفة يعد أمرا صعبا حيث يتطلب نوعا من التحدي المتمثل في كيفية التعامل مع أشخاص من ثقافات أخرى مختلفة.

(Miller, 2006)

وكما هو معروف فإن العالم أصبح اليوم قرية عالمية بمعنى أن الإنجازات التكنولوجية في هذا العصر الحديث جعلت الناس أقرب إلى بعضهم البعض، وهذا يعني أن الأشخاص من مختلف أنحاء العالم ومن خلفيات ثقافية مختلفة يعملون ويتواصلون معًا لكي يكونوا فعالين، لذلك يجب عليهم أن يكونوا مهتمين بالثقافات الأخرى، وأن يكونوا حساسين بما يكفي لملاحظة الاختلافات الثقافية، ومن ثم يكونون أيضًا على استعداد لتعديل سلوكهم كمؤشر على احترام الأشخاص من البلدان والثقافات الأخرى .

(Kawar, and Tagreed Issa , 2012 ; Hilton, 2007)

وإن التواصل بين الثقافات هو التواصل بين فردين مختلفين ثقافيا الأمر الذى يتطلب تغيير الاتجاهات لإنجاح عملية التواصل ، وتغيير أسلوبهما في المواقف والتعبيرات والطقوس التي تفرضها المناسبات المختلفة في ظل الاختلاف الثقافي . لذلك يعد التواصل جزءًا أساسيًا من الثقافة فعندما تلعب الاختلافات الثقافية دورًا رئيسيًا في عملية الاتصال فإن النتيجة هي التواصل بين الثقافات الذي يتطلب سهولة العلاقات وكسر الحواجز وإنشاء أسس لأفكار جديدة، كما يتضمن التنوع في التواصل مواقف واضحة تجاه المجموعات والعلاقات .

(Nalina Ganapathi , 2019)

والتواصل الفعال بين الثقافات يمكّن الأفراد من العمل بشكل أكثر فعالية وإيجابية في هذا العصر كما إن فهم الفروق الثقافية والحواجز اللغوية المعيقة يجب أن يكون لدى العاملين في المؤسسات مع أشخاص من ثقافات متعددة. ففي كثير من الأحيان يحدث بعض الفشل لأن الأطراف المعنية إما فشلت في التعرف على ثقافات بعضها البعض أو أنها لا تملك الوقت الكافي للفهم والترابط، لذلك يمكن أن تؤثر العلاقات بشكل مباشر على النتائج التنظيمية المهمة مثل الالتزام والأداء.

(Ganapath , and Panchanatham, 2014)

ويعد التنوع في مكان العمل ضروريًا للغاية للنمو والاستقرار التنظيمي. الموظفون المتنوعون يجلبون وجهات نظر وتوقعات متنوعة ، وبالتالي استحضار حلول وأساليب بديلة عندما تتطور مشكلة ما، وبدلاً من ذلك يستعد الموظفون لتجربة المزيد من التطوير الشخصي في بيئة يتم فيها تقديم ثقافات ووجهات نظر وأفكار مختلفة، بالإضافة إلى ذلك يفتح التنوع فرصة لربط نقاط قوة محددة لصالح المنظمة عن طريق زيادة الأداء والإنتاجية، ومع ذلك في هذا العصر العالمي يمكن للتنوع في مجموعة العمل تحسين قدرة المنظمة على تحقيق أهداف المنظمة للمنافسة من المنظور التنظيمي . فعندما تؤكد منظمة ما على جلب مجموعة أكثر تنوعًا ذات خلفية اجتماعية واقتصادية وثقافية فمن المرجح أن تجتذب مجموعة متنوعة من المانحين وأصحاب المصلحة، ومع ذلك يمكن ملاحظة أنه في كثير من الأحيان يكون هناك تصادم بين الثقافة التنظيمية والموظفين مما يعيق تطور المنظمات، كما تتصاعد الاختلافات بسبب الاختلاف في الهدف الشخصي مقابل الهدف التنظيمي، والأخلاق الشخصية مقابل الأخلاق التنظيمية، والحقوق مقابل الواجبات .

(Nalina Ganapathi , 2019)

وعندما يكون هناك تواصل بين الثقافات يتم تعلم كيفية بناء الجسور الثقافية للقيم الأساسية للثقافات الأخرى و يصبح تطبيق مهارات الاتصال ناجحًا حيث ان الثقافة هي أساس الوعي أو اليقين أو المهارة أو الأخلاق أو الدين أو اللغة أو العادات المكتسبة من مجتمع معين ، كما تعد المعرفة الثقافية مفيدة للغاية لفهم وقبول الاختلافات لدى الآخرين، كما يساعد محو الأمية الثقافية على القضاء بسهولة على الفجوات الثقافية في العمل لتوفير إنتاجية أكبر في مكان العمل ، كما يلعب التواصل دورًا ليكون جزءًا من النجاح في الواقع الاقتصادي الجديد اليوم ، وبما أن العملية الإدارية نشاط بالغ الأهمية فمن المهم فهم واقع الاختلافات الثقافية وأهمية التواصل لإدارة فريق متنوع في العصر الحالي ويصبح التواصل أكثر جوهرية ولا يمكن تجنبه.

(Nalina Ganapathi , 2019)

وفي الختام يجب على المؤسسات الدولية العاملة في جميع أنحاء العالم أن تضع في اعتبارها تقديم تدريب متعدد الثقافات لأفرادها للتأكد من فهمهم لآثار الاختلاف الثقافي، والتواصل بشكل فعال وفهم كيف ينظر إليهم نظرائهم، وكيفية بناء علاقات بين الثقافات بنجاح وأخيرا لمساعدة المؤسسات على الحصول على ميزة عملية في السوق الدولية، وبهذه الطريقة يتم الحفاظ على سمعة المؤسسة في ظل العلاقات طويلة الأمد مع النظراء الدوليين بنجاح. ومن ثم فمن خلال تطبيق أدوات اتصال فعالة يمكن تحويل البيئة المتعددة الثقافات إلى فرصة للإبداع وليس تهديدا .

تعقيب :

بناء على ما سبق يتضح: أن التواصل بين الثقافات هو اتصال هادف بين أشخاص أو مجموعات من الناس المختلفين ثقافيا، والذي يتم من خلاله تبادل المعلومات والقيم الثقافية والروحية مع الأخذ في الاعتبار تفرد وهوية كل ثقافة منفصلة، وفي هذا الصدد يمكن الإشارة إلى أن الكفاءة التواصلية تصبح خلفية للتفاعل والتواصل المكثف بين ممثلي المجتمعات المختلفة،

ويعتمد ذلك على جودة الإعداد للتواصل بين الثقافات ويتطلب معرفة الاختلافات في احتياجات الفئات المختلفة .

وفي ضوء ما تم ذكره لوحظ ان الكفاءة التواصلية بين الثقافات تضم المكونات التالية: الدافعية والكفاءة المعرفية والاجتماعية واللغوية والشخصية وهى عوامل ضرورية لنجاح التواصل الثقافي وعلى ذلك نرى أن المكون الدافعى يعد أحد عوامل تشكيل الكفاءة التواصلية نظرًا لأن عملية إعداد الافراد في المستقبل للتواصل بين الثقافات تعتمد بشدة على مستوى دوافع الشخص ، كما يتضمن المكون المعرفي إتقان الطلاب للمصطلحات الثقافية واللغوية والعادات والتقاليد وخصائص الثقافة الأصلية للبلدان الأخرى، والمعايير والقواعد السلوكية وخصائص مظاهرها في مختلف الدول ، كما تتضمن قدرات ومهارات التواصل بين الثقافات التي تتجلى في سلوك المشاركين في الاتصال .

وكما هو موضح من خلال نتائج الابحاث يمكن تطوير الكفاءة التواصلية بين الثقافات للطلاب بشكل فعال في القاعات الدراسية لأغراض خاصة باستخدام أساليب التدريس التفاعلية ولعب الأدوار والمناقشات والتي تعد مفيدة بشكل خاص لأنها توفر الأساس للتواصل بين الثقافات وضمان الارتباط بين التعلم والحياة الواقعية، وبالتالي جعل تطوير أكثر فائدة للمتعلمين.

الدراسة الميدانية وتشمل:

العينة:

تكونت عينة البحث من (٤٤٧) طالبا من طلبة الفرقة الرابعة بكلية التربية بنين بالقاهرة منهم (١٣٤ علمي – ٢١٣ أدبي – ١٠٠ نوعي)

أداة البحث:

مقياس الكفاءة التواصلية بين الثقافات:

الهدف من المقياس:

قياس الكفاءة التواصلية كما ينظر اليها على أنها: القدرة على العمل بفعالية عبر الثقافات والتفكير والتصرف بشكل مناسب، والتواصل والعمل مع أشخاص من خلفيات ثقافية مختلفة في الداخل أو الخارج في عالم يتسم بالعولمة بشكل متزايد والتفاعل مع أشخاص من ثقافات ودول مختلفة بقيم ومعتقدات وخبرات مختلفة.

خطوات اعداد المقياس:

الاطلاع على الدراسات والأبحاث السابقة والكتابات النظرية ذات العلاقة بالتواصل بين الثقافات في ظل بيئات متعددة الثقافات وذلك بهدف تحديد مفهوم الكفاءة التواصلية بين الثقافات وأبعادها.

الاطلاع على المقاييس المعدة لقياس الكفاءة التواصلية بين الثقافات.

والأبعاد المحددة له

في ضوء ما سبق تم تحديد مفهوم الكفاءة التواصلية بين الثقافات

حيث بلغت عبارات المقياس (٤١) عبارة يتم الاستجابات عليها في ضوء ثلاثة اختيارات

(دائما – احيانا – ابدا)

صدق وثبات المقياس:

أولا : الصدق:

صدق البناء:

تم حساب الصدق البنائي للمقياس من خلال التحليل العاملي لعبارات المقياس بعد التدوير المتعامد ؛ حيث تم تطبيق المقياس في صورته الأولية على عينة استطلاعية بلغ عدد أفرادها (٢٠٠) طالباً من المجتمع الأصلي لعينة البحث ، وقد تم حساب الصدق البنائي للمقياس من خلال المصفوفة الارتباطية لدرجات أفراد العينة الاستطلاعية باستخدام التحليل العاملي في تحديد أبعاد المقياس ومكوناته، وتم استخدام طريقة المكونات الأساسية في حساب التحليل العاملي لمصفوفة معاملات الارتباط وبعد التدوير المتعامد للعوامل بطريقة Varimax وفى ضوء نتائج التحليل العاملي أمكن استخلاص ثلاثة عوامل رئيسة ، و كان الجذر الكامن لكل عامل أكبر من الواحد والتشعبات الدالة على العامل أكبر من ٠,٣ .

والجدول التالي يوضح العوامل المستخرجة بعد التدوير المتعامد لمقياس الكفاءة التواصلية.

جدول (١) العوامل المستخرجة من التحليل العاملي بعد التدوير المتعامد

رقم العبارة	العوامل			رقم العبارة	العوامل		
	الأول	الثاني	الثالث		الأول	الثاني	الثالث
1	.403			23		.436	
2	.446			24	–	–	–
3	.468			25	–	–	–
4			.405	26		.421	
5	.553			27	–	–	–
6			.397	28		.531	
7	.496			29	–	–	–
8	.433			30		.312	
9	.465			31		.573	
10			.650	32	–	–	–
11		.477		33		.374	
12			.616	34	–	–	–
13	.460			35			.549
14		.459		36		.403	
15		.395		37	–	–	–
16			.558	38	.482		

رقم العبارة	العوامل الأول	الثاني	الثالث	رقم العبارة	العوامل الأول	الثاني	الثالث
17		.558		39	.369		
18	.421			40	–	–	–
19	.476			41	–	–	–
20	.558			الجذر الكامن	9.204	8.956	6.901
21		.397		نسبة التباين	30.010	22.088	15.637
22		.334		نسبة التباين التراكمية	30.010	52.098	67.735

يتضح من الجدول السابق :

أن التحليل العاملي لمقياس الكفاءة التواصلية بين الثقافات لدى طلاب الجامعة اسفر عن ثلاثة عوامل رئيسة كان الجذر الكامن لكل منها على الترتيب (٩,٢٠٤ – ٨,٩٥٦ – ٦,٩٠١) ونسب تباين (٣٠,٠١٠ – ٢٢,٠٨٨ – ١٥,٦٣٧) وقد تشبعت عبارات المقياس على هذه العوامل فيما عدا العبارات (٢٤ – ٢٥ – ٢٧ – ٢٩ – ٣٢ – ٣٤ – ٣٧ – ٤٠ – ٤١) .حيث كانت تشبعاتها أقل من ٠,٣ ؛ لذا تم حذفها من المقياس.

وفيما يلي عرض يوضح العوامل الناتجة من التحليل العاملي وتسميتها وفقا للمعنى النفسي للعبارات المتشبعة على كل عامل:

العامل الأول: تشبعت عليه العبارات (١ – ٢ – ٣ – ٥ – ٧ – ٨ – ٩ – ١٣ – ١٨ – ١٩ – ٢٠ – ٣٨ – ٣٩) و تشير المضامين النفسية لهذه العبارات : أنها تدور حول قدرة الفرد على فهم السياق الاجتماعي لبيئة الاتصال وتبادل المعلومات والمشاركة الاجتماعية بين الفرد والآخرين وفي ضوء ذلك يمكن تسمية هذا العامل بـ(الكفاءة الاجتماعية) .

العامل الثاني: تشبعت عليه العبارات (١١ – ١٤ – ١٥ – ١٧ – ٢١ – ٢٢ – ٢٣ – ٢٦ – ٢٨ – ٣٠ – ٣١ – ٣٢ – ٣٦) وتكشف المضامين النفسية لهذه العبارات عن قدرة الفرد على اختيار الأساليب المناسبة لبدء الحديث وانهائه والاحتفاظ بانتباه الآخرين وتحويل مسار الحديث بما يلزم اكمال عملية التواصل ، وفي ضوء ذلك يمكن تسمية هذا العامل بـ(الكفاءة الشخصية).

العامل الثالث: تشبعت عليه العبارات (٤ – ٦ – ١٠ – ١٢ – ١٦ – ٣٥) ، وتكشف المضامين النفسية لهذه العبارات : عن قدرة الفرد على توظيف اللغة في عملية التواصل اللفظي ، وكذلك عملية التواصل غير اللفظي والذي يشتمل على نبرة الصوت وحركة الجسم والانفعالات أثناء الحديث ، وفي ضوء ذلك يمكن تسمية هذا العامل بـ(الكفاءة اللغوية).

ثانيا: الثبات :

تم حساب ثبات المقياس وأبعاده المدروسة باستخدام معامل ألفا لكرونباخ ، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٢) معاملات الثبات لأبعاد المقياس والدرجة الكلية

م	البُعد	معامل الثبات
1	الكفاءة اللغوية الاجتماعية	0.809
2	الكفاءة الاستراتيجية	0.822
3	الكفاءة اللغوية	0.784
4	الدرجة الكلية	0.916

يتضح من الجدول السابق:

أن معاملات الثبات لأبعاد المقياس والدرجة الكلية بلغت على الترتيب (٠,٨٠٩ - ٠,٨٢٢ - ٠,٧٨٤ - ٠,٩١٦) وهي معاملات ثبات مرتفعة مما يشير إلى ثبات المقياس وإمكانية الوثوق في النتائج التي يمكن التوصل إليها من خلال تطبيقه على عينة البحث.

النتائج:

السؤال الأول: ما الكفاءات التواصلية بين الثقافات لدى طلبة كلية التربية جامعة لأزهر؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب الأهمية النسبية لكل بُعد من أبعاد المقياس حيث يمثل كل بُعد إحدى الكفاءات التواصلية المدروسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٣) الأهمية النسبية للكفاءات التواصلية المدروسة لدى عينة البحث من طلبة كلية التربية جامعة الأزهر

م	البُعد	عدد العبارات	القيمة العظمى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب
1	الكفاءة اللغوية الاجتماعية	13	39	27.604	2.942	70.78	2
2	الكفاءة الاستراتيجية	13	39	28.031	3.294	71.88	1
3	الكفاءة اللغوية	6	18	12.696	1.854	70.53	3
4	الدرجة الكلية	32	96	68.331	6.788	71.18	

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن الكفاءة الشخصية هي أكثر الكفاءات المدروسة أهمية؛ حيث كانت الأهمية النسبية لها (٧١,٨٨%) ، وتأتي الكفاءة الاجتماعية في المرتبة الثانية بأهمية نسبية (٧٠,٧٨%) ، بينما تحتل الكفاءة اللغوية بشقيها اللفظي وغير اللفظي في المرتبة الثالثة بأهمية نسبية (٧٠,٥٣%):

السؤال الثاني: هل تختلف الكفاءات التواصلية بين الثقافات لدى طلبة كلية التربية – جامعة الازهر باختلاف التخصص الدراسي؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه لمعرفة الفروق في الكفاءات التواصلية بين الثقافات في ضوء متغير التخصص (علمي – أدبي – نوعي) ، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٤) قيمة "ف" لمعرفة الفروق في الكفاءات التواصلية في ضوء متغير التخصص الدراسي

البُعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الكفاءة الاجتماعية	بين المجموعات	13.012	2	6.506	.751	غير دال
	داخل المجموعات	3847.901	444	8.666		
	المجموع	3860.913	446			
الكفاءة الشخصية	بين المجموعات	75.050	2	37.525	3.497	0.05
	داخل المجموعات	4764.511	444	10.731		
	المجموع	4839.562	446			
الكفاءة اللغوية	بين المجموعات	9.816	2	4.908	1.431	غير دال
	داخل المجموعات	1522.806	444	3.430		
	المجموع	1532.622	446			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	211.441	2	105.721	2.308	غير دال
	داخل المجموعات	20337.557	444	45.805		
	المجموع	20548.998	446			

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة "ف" لمعرفة الفروق في ابعاد الكفاءات التواصلية (الاجتماعية – اللغوية – الدرجة الكلية في ضوء متغير التخصص بلغت على الترتيب (٠,٧٥١ – ١,٤٣١ – ٢,٣٠٨) ، وهي قيم غير دالة إحصائيا ؛ مما يشير إلى عدم وجود فروق في هذه الكفاءات في ضوء متغير التخصص وهذا معناه أن الكفاءة الاجتماعية والكفاءة اللغوية والدرجة الكلية للكفاءات التواصلية لا تختلف باختلاف التخصص.

كما يتضح من الجدول أن قيمة "ف" لمعرفة الفروق في الكفاءة الشخصية في ضوء متغير التخصص الدراسي بلغت (٣,٤٩٧) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠٥ ؛ مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الكفاءة الشخصية كأحد الكفاءات التواصلية بين الثقافات .

ولمعرفة اتجاه الفروق بين التخصصات المختلفة في الكفاءة الاستراتيجية تم استخدام اختبار شيفيه والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٥) نتائج اختبار شيفيه لمعرفة اتجاه الفروق في الكفاءة الاستراتيجية بين التخصصات المختلفة

البُعد	المجموعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	علمي	أدبي	نوعي
الكفاءة الشخصية	علمي	27.418	3.295	-	.9436*	.7320
	أدبي	28.362	2.872	-	-	.2115
	نوعي	28.150	3.983	-	-	-

يتضح من الجدول السابق:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصص الأدبي والتخصص العلمي دالة إحصائيا ؛ حيث كانت نتائج اختبار شيفيه دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠٥ ، وتعزى هذه الفروق لصالح التخصص الأدبي ؛ حيث كانت المتوسط الحسابي للتخصص الأدبي أعلى من التخصص العلمي والنوعي كما يتضح من الجدول أيضا عدم وجود فروق إحصائية بين كل من التخصص العلمي والتخصص النوعي ، وبين التخصص النوعي والتخصص الأدبي.

التوصيات:

في ضوء ما اسفرت عنه نتائج البحث أمكن التوصل الى التوصيات التربوية الاتية:

أولا : ضرورة تحديد مفهوم الكفاءة بين الثقافات وتقييمها طوال الوقت مع الاعتراف بتنميتها كعملية مستمرة وليست نتيجة مباشرة لتجربة واحدة فقط مثل الدراسة في الخارج.

ثانيا : العمل على تحديد مفهوم الكفاءة التواصلية بين الثقافات على المستوى المحلى والدولي

ثالثا : تطوير مؤشرات تقويمية محددة للكفاءة التواصلية بين الثقافات في مواقف محددة بحيث تتوافق طرق التقييم مع تعريفات أكثر تحديدًا.

رابعا : يجب النظر الى الكفاءة التواصلية بين الثقافات على انها بناء معقد يتضمن أكثر من بعد (المعرفي - اللغوي - الشخصي) .

خامسا : يجب على المعلمين تشجيع الطلاب على وجهات النظر المتعددة الجديدة عند البحث لتنمية التسامح والقدرة على الفهم لقبول وجهات نظر مختلفة.

سادسا : أن يكون لدى المؤسسات التعليمية طرق تقييم متعددة تقيس تطور كفاءات التواصل العالمية على مدار الوقت للوصول الى المستوى العالمي والدولي.

سابعا : أن تتضمن محتوى المقررات وطرق التدريس كل ما هو جديد ومتنوع لنشر المعرفة بين الثقافات.

ثامنا : الاستفادة من الوسائل البصرية والسمعية مثل الصور والشرائح والأفلام والدراما والأفلام لتحسين كفاء الطلاب للتواصل بين الثقافات .

تاسعا : إنشاء سيناريوهات للتواصل بين الثقافات وتعزيز المهارات من خلال توفير بيئة تفاعلية حقيقية و خلق مواقف التواصل الشخصية للطلاب.

عاشرا : توجيه الطلاب للتحدث اليومي بلغات متعددة حتى يتمكنوا من التعلم والتواصل بطريقة بناءة.

الحادي عشر: تنمية الوعي الذاتي الثقافي للتفاعل بين الثقافات في مؤسسات التعليم العالي وإيقاظ الهوية الثقافية الذاتية وتحقيق الحوار الثقافي المتعدد الأطراف.

الثاني عشر: جعل الطلاب يتعلمون احترام ثقافات البلدان والقوميات المختلفة، والقضاء على النزعة العرقية، وأن يظلوا موضوعيين وهادئين وعدم النظر إلى الاختلافات الثقافية بمشاعر شخصية.

الثالث عشر: تنمية قدرة الطلاب على التفكير من وجهات نظر متعددة لمساعدتهم على تطوير عادة التعاطف والتسامح لتحسين الوعي بين الثقافات.

References:

Aguilar Pérez, M. (2018). Integrating intercultural competence in ESP and EMI: From theory to practice. ESP Today, 6(1), 25-43.

Bon, S. (2022). Developing Cambodian secondary school students' intercultural competence: Strategies and challenges. Issues in Educational Research, 32(3), 887-905.

Bennett, M. J. (1993). Towards a developmental model of intercultural sensitivity. In R. M. Paige (Ed.), Education for the intercultural experience (pp. 21-72). Yarmouth, ME: Intercultural Press.

Bennett, M. J. (1998). Intercultural communication: A current perspective. In M. J. Bennett (Ed.), Basic concepts of intercultural communication: Selected readings (pp. 1-34). Yarmouth, ME: Intercultural Press.

Bickley, C., Rossiter, M. J., & Abbott, M. L. (2014). Intercultural communicative competence: Beliefs and practices of adult English as a second language instructors. Alberta Journal of Educational Research, 60(1), 135-160.

Beacco, J.-C., Byram, M., Cavalli, M., Coste, D., Egli Cuenat, M., Goullier, F., Panthier, J. (2016a). Guide for the development and implementation of curricula for plurilingual and intercultural education. Strasbourg: Council of Europe Publishing.

Beacco, J.-C., Byram, M., Cavalli, M., Coste, D., Egli Cuenat, M., Goullier, F., Panthier, J. (2016a). Guide for the development and implementation of curricula for plurilingual and intercultural education. Strasbourg: Council of Europe Publishing.

Björkman, B. (2017). PhD supervision meetings in an English as a Lingua Franca (ELF) setting: Linguistic competence and content knowledge as neutralizers of institutional and academic power. Journal of English as a Lingua Franca, 6(1), 111-139.

Bagarić, V. & Djigunović, J. M. (2007). Defining communicative competence. Metodika, 8(1), 94-103

Beamer, L. (١٩٩٢) Learning Intercultural Communication Competence[J]. Journal of Business Communication, , 29(3): 285-303.

Caligiuri P & Di Santo V (2001) Global competence: what is it, and how can it be developed through global assignments?, Human Resource Planning 24(3): 27-35.

Chi R,and Suthers D. (٢٠١٥) Assessing intercultural communication competence as a relational construct using social network analysis[J]. International Journal of Intercultural Relations, , 48: 108-119.

Camerer, R. (2014). Testing intercultural competence in (International) English: Some basic questions and suggested

answers. Language Learning in Higher Education, 4, 207-236. http://dx.doi.org/10.1515/cercles-2014-0012

Chistyakova, T. B. (2016). Elektronnaya obrazovatel'naya sreda dlya kompetentnostno-oriyentirovanogo obucheniya spetsialistov inzhenernogo profilya [Electronic educational environment for competence-oriented training of engineering specialists]. Nauka i Obrazovaniye. MGTU im. N.E. Baumana, 7, 230–241. Retrieved November, 15, 2018, from

Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. Journal of Studies in International Education, 10(3), 241-266.

Deardorff, D. K. (2011). Assessing intercultural competence. New Directions for Institutional Research, 2011(149), 65-79.

Deardorff, (2006)"The Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization at Institutions of Higher Education in the United States," Journal of Studies in International Education 10, no. 3 (2006): 241-66

Deardorff, (٢٠٠٩) The Sage Handbook of Intercultural Competence (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2009).

Davis, N., Cho, M.O., Hagenson, L. (2005). Intercultural Competence and the Role of Technology in Teacher Education. Contemporary Issues in Technology and Teacher Education

Deardorff, D.K. (2020). Manual for developing intercultural competencies: Story circles. Paris: UNESCO Publishing

Dimitrov, N. & Haque, A. (2016). Intercultural teaching competence: A multi-disciplinary model for instructor reflection. Intercultural Education, 27(5), 437-456.

Elboubekri, A. (2017). The intercultural communicative competence and digital education: The case of Moroccan University students of English in Oujda. Journal of Educational Technology Systems, 45(4), 520-545.

Fedoruk, H. M. (2015). Formuvannia informatsiino-komunikatsiinoi kompetentnosti maibutnikh uchyteliv tekhnolohii u protsesi profesiinoi pidhotovky [Formation of information and communication technologies competence of future teachers in the course of vocational training]. (Unpublished doctoral dissertation). Mykhailo Kotsiubynsky Vinnitsa State Pedagogical University, Vinnytsia, Ukraine.

Gudykunst, W. B. (2004). Bridging Differences: Effective Intergroup Communication. 4th edition. London: Sage.

Ganapathi, N. et al. (2014). 'The Role of Human Resource Management in Cross- Cultural Environment – The Way to Managerial Communication'. Journal of Exclusive Management Science, January 2014, Vol. 3 Issue.

Gore, K.(2007). Networking Cultural Knowledge. Helsinki: WSOY.

Helman, C. G. (2001). Culture, health and illness (4th ed.). New York: Oxford University Press.

Hasim A. and Abdullah, M.M (2017) THE ROLE OF INTERCULTURAL COMMUNICATION IN BUILDING GLOBAL LEADERSHIP COMPETENCIES: A PHENOMENOLOGICAL APPROACH OF STUDENT EXCHANGE IN UNIVERSITIES .European journal of Research in Social S iciencs . vol 5 .No 2 .

Herbig, P. (1998) Handbook of Cross-Cultural Marketing, New York: The Haworth Press.

Hofstede, G. (2001) Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values, London: Sage.

Hartford P F. (٢٠١٠) Collaborative acculturation: The role of community in the process of becoming intercultural[J]. Proquest Llc,:171.

Holliday, A., and Macdonald, M.N. (2020). Researching the intercultural:

Intersubjectivity and the problemwith postpositivism. Applied Linguistics, 41(5), 621-639.

Helman, C. G. (2001). Culture, health and illness (4th ed.). New York: Oxford University Press.

Hilton, G. (2007, November). Becoming culturally fluent. Communication World, 24(6), 34. Hitt MA, Keats BW & Yucel E .(2003). Strategic leadership in global business organizations: building trust and social capital, in Mobley WH & Dorfman PW (Eds.) Advances in global leadership, JAI An imprint of Elsevier Science, Kidlington, Oxford.

Hilton, G. (2007). Becoming culturally fluent. Communication World, 24(6), 34.

Jokinen T .(2005). Global leadership competencies: a review and discussion, Journal of European industrial training 29(3): 199-216.

Jumpakate, T. & Hieu, L. T. (2019). Exploring novice Thai EFL lecturers' perceptions of intercultural communication competence. Asian Journal of Interdisciplinary Research, 2(2), 56-72.

Korhonen, K.(2002). Intercultural Competence as Part of Professional Qualifications A Training Experiment with Bachelor of Engineering Students. Jyväskylä Studies in Communication 17. University of Jyväskylä. Academic dissertation.

Kidwell, T. (2021). Protectors and preparers: Novice Indonesian EFL teachers' beliefs regarding teaching about culture. Language and Intercultural Communication, 21(5), 631- 645.

Kawar, Tagreed Issa (2012). Cross-cultural Differences in Management. International Journal of Business and Social Science. Vol. 3 No. 6; [Special Issue -March 2012].

Larry A. Samovar, Richard E Porter, Edwin R, mc. Daniel, Carolyn S. Roy, Communication between Cultures, Cengage Learning, 2017, p. 6

Markaryan E V. (٢٠١٣) Travel Industry Specialists' Training for Professional Activities in a Foreign Language in the North Caucasus Federal District of Russia[J]. European Researcher, 46(4-2): 918-928.

Matveev, Alexei V. & Milter, Richard.G .(2004). "The Value of Intercultural Competence for Performance of Multicultural Teams," Team Performance Management : An International Journal Vol 10. Issue : 5/6, pp.104-111.

Melton J H. ٢٠٠٨ Lost in Translation: Professional Communication Competencies in Global Training Contexts[J]. IEEE Transactions on Professional Communication, , 51(2): 198-214.

Mulder, M. (2012). European vocational education and training. In J. P. Wilson (Ed.), Human Resource Development: Learning, Education and Training (pp. 155–175). London: Kogan Page.

Miller, K. (2006). Organizational Communication: Approaches and Processes, 5th edition. Boston, Lyn Uhl.

Mendenhall, M. E. (2001). New perspectives on expatriate adjustment and its relationship to global leadership development. In M. W.Medenhall, M. K. Torsten & K. S. Gunter (Eds.), Developing global business leaders: Policies, processes, and innovations , 1-18. Westport, CT : Quorum books.

Nalina Ganapathi (2019.)The Need for Intercultural Communication Skills in the Multicultural Settings . Journal of General Management Research, Vol. 6, Issue 2

Pikhart, M. (2018). Multilingual and intercultural competence for ICT: accessing and assessing electronic information in the global world. In: International Conference on Multimedia and Network Information System (pp. 273-278). Cham: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-98678-4_28

Raven, D. (2002). Kompetentnost v sovremennom obshchestve: vyiavlenie, razvitie, realizatsia [Competence in modern society: identification, development, realisation]. Moscow, Russia: Cogito-Tsentr.

Rehm M, Leichtenstern K. ٢٠١٢ Gesture-based mobile training of intercultural behavior[J]. Multimedia Systems, , 18(1): 33-51

Rozkwitalska, M. (2017). Cognition of the multicultural work environment in multinational corporations and intercultural interaction outcomes. In M. Rozkwitalska, Ł. Sułkowski, S. Magala (Eds.), Intercultural interactions in the multicultural workplace: traditional and positive organizational scholarship (pp. 37-51).

Spenser-Oatey, H. & Franklin, P. 2009. Intercultural Interaction. A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication. Palgrave Macmillan UK.

Sercu, L. (2004). Assessing intercultural competence: a framework for systematic test development in foreign language education and beyond. Intercultural education, 15, 73–89.

Safa, M. A. & Tofighi, S. (2021). Intercultural communicative competence beliefs and practices of Iranian pre-service and in-

service EFL teachers. Innovation in Language Learning and Teaching, 16(2), 164-175.

Samovar LA, Porter RE & McDaniel ER (2007) Communication between cultures (6th ed.), Thomson Wadsworth, Belmont, CA. rd.

Taylor, E. (1994). Intercultural competency: A transformative learning process. Adult education quarterly, 44 (3), 154–174.

Wiseman RL (2003). Intercultural communication competence, in Gudykunst WB (Ed.) Cross-cultural and intercultural communication, Sage Publications, Thousands Oaks London New Delhi.

Yaksa, N. (2008). Profesiina pidhotovka maibutnikh uchyteliv: Teoriia i metodyka mizhkulturnoi vzaiemodii v umovakh Krymskoho rehiony [Professional training of future teachers: Theory and practice of intercultural interaction in Crimea region conditions]. Zhytomyr, Ukraine: I. Franko Zhytomyr State University Publishing House.

Zhang, W. & Hu, G. (2008). Second language learners' attitude towards English varieties. Language Awareness, 17(4), 342-347.