



المؤتمر الرابع عشر للملاحة الجوية

مونتريال، كندا، من ٢٦/٨/٢٠٢٤ إلى ٦/٩/٢٠٢٤

البند ٢ من جدول الأعمال: استخدام التكنولوجيات الجديدة في التوقيت المناسب وبما يضمن السلامة
٢-٢: معالجة مخاطر السلامة المرتبطة بالتكنولوجيات الآخذة في التطور

خبرة في تحسين كفاءة الاتصالات بالهاتف اللاسلكي باللغة الإنجليزية
في الحالات الطارئة للناطقين بغير اللغة الإنجليزية

(ورقة مقدّمة من الصين)

الموجز التنفيذي

تعرض ورقة العمل هذه نهجاً لتحسين كفاءة الاتصالات التي تتم عبر الهاتف اللاسلكي باللغة الإنجليزية في الحالات غير الروتينية (الطارئة) وتوصي بأسلوب تدريب متعدد السيناريوهات للمراقبين والطيارين الذين يستخدمون اللغة الإنجليزية كلغة ثانية.

الإجراءات: يُرجى من المؤتمر القيام بما يلي:

أ) إعطاء الأولوية لإتقان الاتصالات بالهاتف اللاسلكي باللغة الإنجليزية في الحالات غير الروتينية للناطقين بغير اللغة الإنجليزية؛

ب) الطلب من الإيكاو أن تدرج، حسب الاقتضاء، التوصيات والأساليب الواردة في هذه الورقة في أعمال فريق خبراء عمليات إدارة الحركة الجوية (ATMOPSP)؛

ج) الطلب من الدول الأعضاء ومقدمي خدمات الملاحة الجوية ومشغلي الطائرات تبادل الخبرات والمساهمة بالمواد.

^١ النسختان الإنجليزية والصينية مقدّمتان من الصين.

١- المقدمة

١-١ يصف المجلد الثاني — "إجراءات الاتصالات" من الملحق العاشر — "اتصالات الطيران"، والفصل الثاني عشر من "إجراءات خدمات الملاحة الجوية - إدارة الحركة الجوية" (الوثيقة PANS-ATM, Doc 4444) التعابير الاصطلاحية التي وضعتها الإيكاو ليستخدمها المراقبون والطيارون في الاتصالات الهاتفية اللاسلكية للحالات الروتينية في المقام الأول. وترد أمثلة في "دليل الهاتف اللاسلكي" (Doc 9543) للمساعدة على الاستخدام الدقيق لتلك التعابير الاصطلاحية.

٢-١ ويتطلب "دليل تنفيذ شروط الكفاءة اللغوية المستخدمة في منظمة الطيران المدني الدولي" (Doc 9835) الاستخدام المناسب لكل من التعابير الاصطلاحية واللغة العادية.

٣-١ وفي حين هناك تشديد على أهمية استخدام التعابير الاصطلاحية الموحدة، فإن أهمية الاستخدام الفعال للغة العادية، خاصة عندما يستخدم أحد الشخصين المعنيين أو كلاهما اللغة الإنجليزية كلغة ثانية، لا يحظى بنفس القدر من التشديد.

٤-١ وفي بعض الدول الأعضاء، ابتكرت وحدات خدمات الحركة الجوية وشركات الطيران تعابيرها الاصطلاحية الخاصة بها لمختلف الحالات غير الروتينية. ومع ذلك، يمكن أن تختلف التعابير التي تُستخدم في السيناريوهات المماثلة اختلافاً كبيراً. بل إن بعض التعابير تحتوي على غموض وعبارات غير صحيحة. ويزيد ذلك من صعوبات التواصل واحتمالات سوء الفهم، خاصةً بين أولئك الذين يستخدمون اللغة الإنجليزية كلغة ثانية.

٢- المناقشة

١-٢ هناك حاجة إلى إرشادات مناسبة لتحسين كفاءة الاتصالات الهاتفية اللاسلكية في الحالات غير الروتينية.

٢-٢ وبينما تساعد التعابير الاصطلاحية الموحدة في توفير اتصالات فعالة وموجزة وواضحة لا لبس فيها في المواقف الروتينية، نجد أن الإشكالات اللغوية سريعاً ما تنشأ عند استخدام لغة عادية في الحالات غير الروتينية أو الطارئة.

٣-٢ ويمكن أن ينشأ سوء الفهم بين المراقبين والطيارين بسبب مجموعة متنوعة من الصعوبات اللغوية، بما في ذلك محدودية المفردات والمشاكل النحوية والتركيبية للجمل، والنطق غير الصحيح، خاصةً عندما تكون اللغة العادية هي المطلوبة للتواصل. وبدون وجود مواد إرشادية وتدريبية مناسبة، من المحتمل أن يحدث سوء فهم إن اضطرت المراقبون والطيارون إلى استخدام اللغة الإنجليزية تلقائياً في المواقف غير الروتينية، خاصة بالنسبة لأولئك الذين يتحدثون الإنجليزية كلغة أجنبية.

٤-٢ ولتحسين كفاءة الاتصالات الهاتفية اللاسلكية في الحالات غير الروتينية، من الضروري وضع إرشادات بشأن التعابير الاصطلاحية التي تغطي حالات الطوارئ الشائعة. وقد تشمل المهام المحددة ما يلي:

أ) تحديد أكثر أنواع حالات الطوارئ شيوعاً؛

ب) توفير المفردات والتعابير للتعامل مع كل نوع من حالات الطوارئ؛

ج) توضيح المصطلحات الغامضة؛

د) التوصية بالجمل والتعابير الاصطلاحية النموذجية لحالات الطوارئ المحددة.

٥-٢ ومن المستصوب إجراء تحليل للبيانات الضخمة بشأن حوادث ووقائع الطيران التي وقعت خلال السنوات الأخيرة، وإعداد تقرير عن ذلك. وسيكون ذلك بمثابة الأساس لتحديد قائمة حالات الطوارئ الأكثر شيوعاً.

٦-٢ ويوصى بأن تقوم سلطات الطيران المدني ومقدمو خدمات الملاحة الجوية ومشغلو الطائرات في البلدان التي ليست الإنجليزية لغتها الأم بمشاركة غيرها من البلدان ما لديها من أدلة وإرشادات ومواد تدريبية حول التعابير الاصطلاحية الخاصة بالمواقف غير الروتينية. وسيستخدم كل ذلك لتحليل التفاوتات في التعابير الإنجليزية للمواقف غير الروتينية فيما بين البلدان المختلفة.

٧-٢ وسيكون من المفيد أيضاً تنظيم حلقات دراسية واجتماعات لأفرقة الخبراء واجتماعات لمجموعات الدراسة بهدف إعداد إرشادات الإيكاو بشأن التعابير الإنجليزية للحالات غير الروتينية.

٨-٢ وقد تكون طريقة التدريب القائمة على السيناريوهات المتعددة مناسبة لتوفير بيئة اتصالات عن طريق المحاكاة، مع التركيز على التدريب على مهارات اللغة والاتصال. ويتيح ذلك تجربة تعليمية ينغمس فيها المتدرب حيث تُقدّم له تسجيلات واقعية لتحسين القدرة على الاستماع والفهم. وتعد الموضوعات المختلفة واللهجات ومعدل سرعة الكلام والأنماط اللغوية من العناصر الأساسية التي تساعد المتدرب على الاستعداد للأحداث المستقبلية غير المتوقعة التي قد تقع. وبشكل عام، يكون التدريب فردياً معتمداً على الشبكات، ومناسباً لشتى احتياجات التدريب.

٩-٢ وستقوم الصين بإعداد عمليات محاكاة لسيناريوهات طوارئ تمثل التحديات المشتركة التي تنشأ. وستمكن عمليات المحاكاة الطيارين والمراقبين من ممارسة المهاتفة اللاسلكية باللغة الإنجليزية في المواقف غير الروتينية مع التركيز على المهارات اللغوية الضرورية، مثل المفردات والنطق ومهارات الاتصال كالتأكيد وتوضيح المقصود.

١٠-٢ والصين مستعدة لتبادل الخبرات وتقاسم المواد التدريبية بشأن المهاتفة اللاسلكية باللغة الإنجليزية في الحالات غير الروتينية وتقديم المساعدة في تحليل البيانات الضخمة.

٣- الخلاصة

١-٣ الإجراءات: يُدعى المؤتمر إلى القيام بما يلي:

أ) إعطاء الأولوية لإتقان الاتصالات بالهاتف اللاسلكي باللغة الإنجليزية في الحالات غير الروتينية للناطقين بغير اللغة الإنجليزية؛

ب) الطلب من الإيكاو أن تدرج، حسب الاقتضاء، التوصيات والأساليب الواردة في هذه الورقة في أعمال فريق خبراء عمليات إدارة الحركة الجوية (ATMOPSP)؛

ج) الطلب من الدول الأعضاء ومقدمي خدمات الملاحة الجوية ومشغلي الطائرات تبادل الخبرات والمساهمة بالمواد.

— انتهى —