

**دور التواصل الفعال في تحقيق النجاح في إدارة المشاريع:
بمغاسل الملابس – مدينة نيوم**

**The role of effective communication in achieving
success in project management: in laundry facilities -
NEOM City**

مقدم من الطالب

سعود أحمد النويرة

الرقم الجامعي

232000678

تحت اشراف

د. الفیصل عبدالحمید محمد حسن

العام الدراسي

2024م – 1445هـ

فهرس المحتويات

Contents

3.....	مقدمة
4.....	مشكلة البحث
5.....	تساؤلات البحث
5.....	اهداف البحث
5.....	اهمية البحث
6.....	الدراسات السابقة
8.....	حدود البحث

مقدمة

التواصل الفعّال يُعدُّ أحد أهم المهارات التي نحتاجها في مختلف جوانب حياتنا، سواء في مجال الأعمال والمشاريع، أو في إدارة التغيير والتسويق، وحتى في العلاقات الشخصية. يُعتبر التواصل الفعّال السِر الذي يفتح الأبواب للفهم وحل المشكلات، ويضع النقاط على الحروف.

يُسهم التواصل الفعّال بشكل كبير في تطوير وتحسين العلاقات مع العملاء والشركاء، ويُساعد في استقطاب فرص جديدة ومشاريع مبتكرة. كما يُساهم في اتخاذ القرارات السليمة بسرعة ويُسهل التوافق حولها.

من المهم أن نضيف أن التواصل الفعّال يجب أن يتميز بالاحترام والتقدير للآخرين، وبالعامل كفريق واحد متكامل ومتحد في سبيل تحقيق الأهداف المشتركة. يجب أيضًا على إدارة المشاريع أن تعمل على بناء فريق متماسك، واستخدام لغة مشتركة لتعزيز التواصل وتحفيز أفراد الفريق.

فعلى مدير المشروع أن يكون قائدًا فعّالًا، يتحمل مسؤوليات كبيرة تشمل التواصل الفعّال مع فريق العمل وتوجيههم نحو تحقيق أهداف المشروع بنجاح.

فتظهر أهمية التواصل المدروس والفعّال في بيئة العمل لأن الموظف لا يعمل في عزلة تامة، بل يجب أن يكون هناك تفاعل مع الزملاء والعملاء والإدارة وهذا جزء أساسي من يومه العملي. وهذا يجعل مهارات التواصل من بين المهارات الأساسية التي يجب أن يتمتع بها الموظفون في العصر الحالي.

فأرباب العمل يبحثون اليوم عن موظفين ذوي مهارات عالية في التواصل بين الأشخاص، والتفكير النقدي، وحل المشكلات، لا يقتصر الأمر فقط على أداء المهام المطلوبة. في غياب التواصل الفعّال، قد تتأثر الأهداف التنظيمية بأهداف فردية تجاههم.

تعد مهارات الاتصال الفعّال بين الأشخاص ضرورية للتفاعل الاجتماعي وبناء العلاقات القوية. وتحتاج المؤسسات إلى مديريين يتمتعون بمهارات الاتصال الجيدة لضمان نجاح تحقيق أهدافها ولتعزيز ارتباط الموظفين بالمنظمة، وخاصة في عصر التغيير المستمر وتحولات سوق العمل.

لذا، فإن فهم مهارات الاتصال الفعّالة في المؤسسات الحكومية يعتبر أمرًا حيويًا لضمان تحقيق الأهداف وتعزيز الانتماء للمنظمة. (عليان، 2022).

يشغل التواصل دورًا حيويًا وأساسيًا في سير أعمال الأجهزة والمؤسسات الإدارية. من خلال عملية التواصل، يتم بناء روابط التعاون بين الإدارة والمواطنين، كما يلعب دورًا مهمًا في نقل المعلومات بشكل مباشر. يُعتبر التواصل الإداري أحد أهم مهام الإدارة، حيث يشمل التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة وغيرها، ولا يمكن فصل الجانب الإداري من جانب التواصل بشكل كامل، فهو يشكل فرعًا من فروع التواصل بشكل عام.

في المؤسسات، تعتبر عملية التواصل جوهرية وأساسية لوظائفها وأدوارها، حيث تساهم في ربط الأجزاء والأقسام المختلفة ببعضها، وتحقيق التكامل في أعمالها، حيث لا يمكن لأي جزء أن يعمل بشكل منفصل عن باقي الأجزاء. بالإضافة إلى ذلك، يعد نظام الاتصال الفعال في المؤسسة دليلًا وداعمًا لاتخاذ القرارات الإدارية الصائبة، حيث يعتمد نجاح عملية اتخاذ القرارات إلى حد كبير على دقة واكتمال المعلومات المتبادلة بين الأطراف.

يعتمد تطور المنظمات المختلفة بشكل كبير على نجاح عملية التواصل الفعّال. فعملية التواصل الإداري تعد أمرًا ذا أهمية بالغة، حيث تساهم بشكل كبير في حل المشكلات التي تواجه الإدارة، وتساهم في اتخاذ القرارات الإدارية بشكل سليم. كما تساعد على بناء علاقات إنسانية سليمة بين مختلف الفاعلين داخل الإدارة، بما في ذلك الرؤساء والمروّسين والموظفين وزملائهم، مما يساهم في تعزيز تطور المنظمة.

بالإضافة إلى ذلك، يرتبط كفاءة الأداء الوظيفي بشكل كبير بفعالية التواصل الإداري الداخلي. فعملية التواصل الجيدة تساعد الموظفين على فهم أهداف العمل والإدارة، وتشجعهم على التعاون معًا بطريقة سليمة لتحقيق تلك الأهداف. (حوريت وآخرون، 2020).

مشكلة البحث

يُعدّ التواصل الفعّال أحد العوامل الحاسمة لنجاح إدارة المشاريع، إلا أن العديد من المشاريع تواجه تحديات وصعوبات في التواصل تؤدي إلى تعثرها وفشلها.

وتتناول هذه الدراسة دور التواصل الفعال في تحقيق النجاح في إدارة المشاريع، وتحديد مدى تأثير جودة التواصل على فعالية إدارة المشاريع وتحقيق أهدافها.

تساؤلات البحث

التساؤل الرئيسي: كيف يمكن للتواصل الفعّال أن يساهم في نجاح إدارة المشاريع؟

ويتفرع منه التساؤلات التالية:

ما هو دور التواصل الفعال في تحسين التفاهم بين أعضاء الفريق وتعزيز التعاون والتنسيق؟

كيف يمكن للتواصل الفعّال أن يساهم في تخطيط المشاريع بشكل أفضل وتحديد الأولويات وتجاوز التحديات المتوقعة؟

كيف يمكن للتواصل الفعّال أن يساهم في إدارة التغييرات والمخاطر بشكل فعال خلال دورة حياة المشروع؟

اهداف البحث

يلعب التواصل الفعال دوراً مهماً في تحسين التفاهم بين أعضاء الفريق وتعزيز التعاون والتنسيق فيما بينهم.

يساهم التواصل الفعال في تخطيط المشاريع بشكل أفضل من خلال تحديد الأولويات والتوقعات بدقة، ووضع آليات محكمة للتعامل مع التحديات المتوقعة.

يلعب التواصل الفعّال دوراً حيوياً في إدارة التغييرات والمخاطر المصاحبة للمشروع بكفاءة وفعالية خلال مراحل دورة الحياة المختلفة.

اهمية البحث

الأهمية النظرية:

دراسة دور التواصل الفعال في تحقيق النجاح في إدارة المشاريع تعتبر ذات أهمية نظرية كبيرة. فهي تساهم في إثراء فهمنا لعلاقة التواصل بين أفراد الفريق وجودة تنفيذ المشاريع وتحقيق أهدافها. من خلال تحليل دور التواصل في سياق إدارة المشاريع، يمكن للباحثين فهم

كيفية تأثير جودة التواصل على عوامل مثل التفاهم، والتعاون، وإدارة التغييرات والمخاطر، مما يعزز النظريات القائمة في مجال إدارة المشاريع ويسهم في تطويرها.

الأهمية التطبيقية:

من الناحية التطبيقية، يلعب التواصل الفعال دورًا حيويًا في نجاح إدارة المشاريع. فعندما يكون التواصل بين أفراد الفريق والجهات الفاعلة الخارجية فعالاً، يتم تعزيز التفاهم والتعاون، وتقليل الاحتمالات الخاطئة والتوجهات غير المرغوب فيها. بالإضافة إلى ذلك، يسهم التواصل الفعال في تحديد الأولويات، وتجاوز التحديات، وإدارة التغييرات والمخاطر بفعالية، مما يسهم في تحقيق أهداف المشروع بنجاح وفي الوقت المحدد وضمن الميزانية المخصصة. لذا، فإن فهم أهمية التواصل الفعال وتطبيقه في سياق إدارة المشاريع يمثل جزءًا أساسيًا من تحسين أداء المشاريع وزيادة فرص نجاحها في السوق.

الدراسات السابقة

دراسة عليان (2022) بعنوان "مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات الحكومية"

إن هذا البحث يسعى إلى فهم تأثير مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات الحكومية، وكيف يمكن لهذه المهارات أن تسهم في تحسين العلاقات وتعزيز أداء الموظفين والمؤسسة بشكل عام.

ويقر البحث بأن تواصل الموظفين في مكان العمل ليس مجرد وسيلة لتبادل المعلومات بل هو أساسي لنجاح العمل. يعتبر التواصل الفعال مهارة أساسية لموظفي اليوم، حيث يتفاعلون مع العملاء والزملاء والإدارة يوميًا. يبحث أرباب العمل اليوم عن موظفين يتمتعون بمهارات التواصل العالية والتفكير النقدي وحل المشكلات، ليس فقط في إكمال مهامهم اليومية، بل في بناء وتعزيز العلاقات الاجتماعية والمهنية.

في ظل غياب التواصل الفعال، قد تنحرف أهداف المنظمة لتصبح أهدافًا شخصية وفردية، مما يؤثر سلبًا على الإنتاجية والرضا والأداء والمعنويات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي مهارات الاتصال الضعيفة إلى تدهور العلاقات العملية والشخصية، مما ينعكس على الثقة والاحترام وحتى الصحة الجسدية للأفراد.

لنجاح المنظمة في تحقيق أهدافها، يعتمد ذلك بشكل كبير على قدرة ومهارات المدير والموظفين في التواصل. يعتبر التواصل بين المديرين والموظفين أمرًا حيويًا لتعزيز ارتباط الموظفين بالمنظمة وتحفيزهم لتحقيق أهدافها.

دراسة سيهارودين (2018) بعنوان "تأثير مهارات التعامل مع الآخرين على أداء موظفي الأمانة الإقليمية في منطقة كابواس هولو" تركز على تقييم تأثير مهارات التعامل الشخصية على أداء موظفي الحكومة في خدمات الأمانة الإقليمية لكابواس هولو في عام 2012.

تم استخدام النهج الكمي في هذه الدراسة وتم تطبيق طريقة المسح. شملت العينة جميع الموظفين (من فئة موظفي الخدمة المدنية) الذين عملوا في الأمانة الإقليمية لكابواس هولو، بإجمالي 137 موظفًا، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة تتألف من 102 موظف.

استخدمت الدراسة استبيانًا كأداة لجمع البيانات، وتم تحليلها باستخدام تقنيات التحليل الإحصائي الوصفي والاستنتاج الإحصائي. وتوصلت النتائج إلى أن مهارات التعامل الشخصية لها تأثير مباشر وإيجابي على أداء الموظفين. يعني ذلك أنه يمكن تحسين أداء موظفي الأمانة الإقليمية لكابواس هولو من خلال تعزيز مهارات التعامل الشخصية التي يمتلكها الموظفون.

تُعتبر هذه الدراسة مساهمة هامة في فهم علاقة مهارات التعامل الشخصية بأداء موظفي الحكومة المحلية، وتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء وتعزيز جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين في المنطقة.

دراسة (Babatunde 2015) بعنوان "أهمية الاتصال الفعال في المنظمات العامة" تسلط الضوء على أهمية الاتصال في تحسين أداء المنظمات سواء كانت عامة أو خاصة. يُعتبر الاتصال قناة حاسمة لتبادل المعلومات والموارد بين مختلف مجموعات العمل داخل المنظمات. ومن خلال دراسة تأثير الاتصال التنظيمي، يُظهر البحث أهمية الفهم العميق لهذا الموضوع والعلاقة بينه وبين مجالات الإدارة العامة والخاصة.

تتناول الدراسة تأثير الاتصال التنظيمي على تصور الروتين، وذلك من خلال مقارنة الاتصال الداخلي بالاتصالات الخارجية، بما في ذلك الاتصالات الموجهة نحو العملاء، في المنظمات

العامة وغير الهادفة للربح. تستند الدراسة على الأدبيات الحالية وتسلط الضوء على أهمية الاتصال التنظيمي الفعال في كلا المجالين، العام والخاص.

تهدف الدراسة إلى استكشاف تأثير تبادل الاتصالات داخل المنظمات العامة والخاصة على الثقافة التنظيمية وأداء الموظفين. وتلخص الدراسة الأهمية المتزايدة للاتصال التنظيمي وتوجيهات النظرية المؤسسية لهذا المجال، وتسلط الضوء على الوظائف الرئيسية للاتصال في المنظمات. ونظرًا لأن الاتصال التنظيمي أصبح موضوعًا متنوعًا، فإن الدراسة تركز على المعالجة الشاملة للاتصال التنظيمي الداخلي والخارجي.

حدود البحث

الحدود الزمانية : العام الدراسي 1445هـ - 2024م

الحدود المكانية: مدينة نيوم- المملكة العربية السعودية.