

أثر المهارات الناعمة والتواصل الفعال على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية دراسة
ميدانية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ حسن علي الفهيد

الرقم الجامعي / 261000364

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي:2026

3		مقدمة الدراسة
5		مشكلة الدراسة
6		أهمية الدراسة
8		أهداف الدراسة
9		أسئلة الدراسة
11		الدراسات السابقة:
19		المنطلقات النظرية للدراسة
23		المنهجية وطرق البحث:
23		مجتمع الدراسة وعينتها
24		مصادر جمع البيانات
24		أداة الدراسة
25		الأساليب الإحصائية المستخدمة
26		حدود الدراسة
28		المراجع:

مقدمة الدراسة

يشهد العالم المعاصر تحولات اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية متسارعة أفرزت واقعاً تنافسياً غير مسبوق في بيئة الأعمال، إذ باتت المنظمات في مختلف القطاعات تواجه تحديات جوهرية تفرض عليها إعادة النظر في مواردها البشرية بوصفها الركيزة الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة. وفي ظل هذه التحولات، لم يعد الاعتماد على المهارات التقنية والمعرفة المتخصصة كافياً لتحقيق التميز الوظيفي والمؤسسي، بل أصبح من الضروري امتلاك مجموعة من المهارات الشخصية والاجتماعية التي تُعرف بالمهارات الناعمة، والتي تُسهم بشكل مباشر في تعزيز قدرة الأفراد على التكيف مع متطلبات سوق العمل الحديث ومواجهة تحدياته المتجددة. (Kumar et al., 2022)

وتُعدّ المهارات الناعمة اليوم من أبرز المتطلبات التي تسعى المنظمات إلى تنميتها لدى موظفيها، إذ تشمل مجموعة من الأبعاد كمهارات التواصل، والعمل الجماعي، وحل المشكلات، وإدارة الوقت، والقيادة، والذكاء العاطفي، وهي أبعاد متكاملة تُسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق التميز التنظيمي. وقد أثبتت الأبحاث الحديثة أن الاستثمار في تنمية هذه المهارات لدى العاملين ينعكس إيجاباً على مختلف مخرجات المنظمة، بدءاً من تحسين الأداء الوظيفي ووصولاً إلى تعزيز التوجه الريادي والتطوير التنظيمي (طبق وعامر، 2025).

ويحتل التواصل الفعال مكانةً محوريةً ضمن منظومة المهارات الناعمة، بل يُعدّ كثير من الباحثين حجر الزاوية في نجاح العلاقات المهنية والوظيفية، إذ يُمكن الأفراد من إيصال أفكارهم بوضوح، وفهم رسائل الآخرين بدقة، وبناء علاقات مهنية قائمة على الثقة والتفاهم المتبادل. ويتضمن التواصل الفعال أبعاداً متعددة منها المهارات اللفظية وغير اللفظية، والإصغاء الفعال، والتغذية الراجعة، ووضوح الرسالة، والقدرة على الإقناع، وهي مهارات لا غنى عنها في أي مجال مهني، لا سيما في المجالات التي تتطلب تفاعلاً مستمراً مع العملاء وأصحاب المصلحة (عبدالوهاب، 2024).

يُعدّ النجاح المهني والوظيفي من المفاهيم الجوهرية التي حظيت باهتمام كبير في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، إذ يُشير إلى مجموعة الإنجازات الإيجابية التي يحققها الفرد في مساره المهني، سواء أكانت موضوعية كالترقيات والدخل، أم ذاتية كالرضا الوظيفي والشعور

بالإنجاز. وقد أثبتت الدراسات أن النجاح المهني لا يتحقق بصورة عشوائية، بل هو نتاج تفاعل مجموعة من العوامل الشخصية والتنظيمية، من بينها المهارات الفردية، وطبيعة بيئة العمل، والسياسات المؤسسية الداعمة. (Kundi et al., 2025)

وفي سياق الأسواق التنافسية، يحتل مهندسو المبيعات موقعاً استراتيجياً بالغ الأهمية، إذ يقعون على خط التماس المباشر بين المنظمة وعملائها، ويضطلعون بمهمة الجمع بين الكفاءة التقنية العالية والقدرة على التواصل والإقناع وبناء العلاقات طويلة الأمد. ونظراً لطبيعة عملهم المركبة التي تجمع بين البعد التقني والبعد التسويقي، فإن نجاحهم يعتمد بدرجة كبيرة على امتلاكهم للمهارات الناعمة ومهارات التواصل الفعال، إلى جانب معارفهم التقنية المتخصصة، إذ إن قدرتهم على فهم احتياجات العملاء، وتقديم الحلول المناسبة، وإدارة العلاقات المهنية بفعالية، تُعدّ من أبرز محددات أدائهم ونجاحهم في الأسواق التنافسية. (Azeez, 2024)

وتُعدّ المملكة العربية السعودية من الأسواق الواعدة والحيوية على المستوى الإقليمي، إذ تشهد نمواً اقتصادياً متسارعاً في ظل رؤية المملكة 2030 التي تُولي أهمية بالغة لتطوير الموارد البشرية وتنمية قدراتها. وفي ظل هذا التوجه الاستراتيجي، تبرز الحاجة إلى دراسات علمية متعمقة تتناول العوامل المؤثرة في نجاح الفئات الوظيفية الحيوية كمهندسي المبيعات، الذين يُسهمون بشكل مباشر في تنشيط الحركة الاقتصادية وتعزيز تنافسية المنظمات السعودية في الأسواق المحلية والإقليمية والدولية (السقاف، 2024).

ومن هذا المنطلق، تأتي الدراسة الحالية لتُسلط الضوء على أثر المهارات الناعمة والتواصل الفعال على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية، ساعيةً إلى الجمع بين هذه المتغيرات في إطار تكاملي يُثري الأدبيات النظرية ويُقدم توصيات تطبيقية للمنظمات العاملة في هذا القطاع، بما يُسهم في تعزيز كفاءة موظفي المبيعات ورفع مستوى أدائهم وتحقيق النجاح المهني المستدام .

مشكلة الدراسة

تُمثِّل الأسواق التنافسية اليوم بيئةً بالغة التعقيد تفرض على العاملين فيها، لا سيما مهندسي المبيعات، تحديات متجددة تتجاوز حدود المعرفة التقنية والخبرة الفنية إلى مستويات أعمق من الكفاءة الشخصية والاجتماعية. فمهندس المبيعات في القطاعات الصناعية والتكنولوجية الحديثة لا يُطلب منه أن يكون خبيراً تقنياً فحسب، بل يُتوقع منه أن يكون قادراً على بناء علاقات مهنية عميقة مع العملاء، وفهم احتياجاتهم غير المُعلنة، وتقديم حلول مبتكرة تُلبّي توقعاتهم، وإدارة التفاوض بحكمة، وتجاوز الاعتراضات بأسلوب مقنع. وهذه المهام المركبة تجعل من امتلاك المهارات الناعمة ومهارات التواصل الفعال ضرورةً حتميةً لا رفاهية اختيارية، إذ إن الفجوة بين الكفاءة التقنية والمهارات الشخصية قد تُفضي إلى ضياع فرص بيعية ثمينة رغم توافر المنتج أو الخدمة المناسبة.

وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع المهارات الناعمة والتواصل الفعال في الأدبيات الإدارية والسلوكية، إلا أن استعراض الدراسات السابقة يكشف عن وجود فجوة بحثية واضحة تتمثل في ندرة الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين مجتمعين وأثرهما تحديداً على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية، إذ ركزت غالبية الدراسات السابقة على قطاعات أخرى كالتعليم والصحة والدعوة والإدارة المحلية (الكندري وزيدان، 2022؛ بن ساري وبالكامل ومناصيرية، 2022؛ عبدالوهاب، 2024؛ السقاف، 2024)، في حين لم يحظَ قطاع المبيعات الهندسية بالاهتمام البحثي الكافي، رغم أهميته الاستراتيجية في الاقتصاد المعاصر.

كما أن الدراسات التي تناولت المهارات الناعمة والتواصل الفعال في السياق السعودي جاءت محدودة نسبياً، وركزت في معظمها على مجالات بعيدة نسبياً عن قطاع المبيعات الهندسية، كاختيار الموظفين في قطاع التجزئة (الشمrani وآخرون، 2025)، والقيادة بالتمكين في الأندية الرياضية (إبراهيم والنفاوي، 2025)، مما يُبرز الحاجة إلى دراسة متخصصة تتناول هذا القطاع الحيوي في البيئة السعودية.

وتزداد أهمية هذه المشكلة البحثية في ضوء التحولات الاقتصادية الكبرى التي تشهدها المملكة العربية السعودية في إطار رؤية 2030، والتي تفرض على المنظمات السعودية الارتقاء بكفاءات

مواردها البشرية لمواكبة المنافسة الإقليمية والدولية. فمهندسو المبيعات في هذه البيئة الديناميكية يواجهون ضغوطاً متزايدة تتعلق بتحقيق الأهداف البيعية، وبناء قاعدة عملاء مستدامة، والتعامل مع منتجات وحلول تقنية بالغة التعقيد، مما يستدعي تسليط الضوء العلمي على العوامل التي تسهم في نجاحهم المهني، وعلى رأسها المهارات الناعمة والتواصل الفعال.

ومن جهة أخرى، لاحظ الباحث من خلال الملاحظة الميدانية والاستطلاعات الأولية أن كثيراً من مهندسي المبيعات في السوق السعودية يمتلكون كفاءات تقنية عالية، إلا أن أداءهم البيعي يتفاوت بشكل ملحوظ، وأن هذا التفاوت يُعزى في جزء كبير منه إلى اختلاف مستويات إتقانهم للمهارات الناعمة ومهارات التواصل الفعال. كما أن كثيراً من المنظمات السعودية لا تُولي هذه المهارات الأهمية الكافية في برامجها التدريبية، أو في معايير اختيار موظفيها وتقييم أدائهم، مما يُفضي إلى ضياع فرص كثيرة لتعزيز نجاح مهندسي المبيعات وتحقيق نتائج أفضل على المستوى المؤسسي.

وفي ضوء ما سبق، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في محاولة الإجابة عن التساؤل الجوهري الآتي: إلى أي مدى تؤثر المهارات الناعمة والتواصل الفعال بأبعادهما المختلفة على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية؟ وتنبثق من هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تسعى الدراسة إلى الإجابة عنها من خلال الإطار النظري والدراسة الميدانية، بهدف الوصول إلى نتائج علمية موثقة تُثري الأدبيات النظرية وتُقدم توصيات تطبيقية تسهم في تطوير أداء مهندسي المبيعات في البيئة السعودية.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية):

تُسهم الدراسة في إثراء الأدبيات النظرية المتعلقة بالمهارات الناعمة والتواصل الفعال ونجاح مهندسي المبيعات، من خلال تقديم إطار نظري متكامل يجمع بين هذه المتغيرات في سياق واحد. تُعدّ الدراسة من الدراسات القليلة - في حدود اطلاع الباحث - التي تناولت أثر المهارات الناعمة والتواصل الفعال مجتمعين على نجاح مهندسي المبيعات في البيئة السعودية.

تُسهّم الدراسة في سدّ الفجوة البحثية الناتجة عن ندرة الدراسات التي تناولت قطاع المبيعات الهندسية في السياق العربي عموماً والسعودي خصوصاً.

تفتح الدراسة آفاقاً بحثيةً جديدةً أمام الباحثين لتناول متغيرات أخرى قد تؤثر في نجاح مهندسي المبيعات، أو تناول العلاقة نفسها في قطاعات وبيئات أخرى.

تُقدم الدراسة أداةً علميةً (استبانة) تم تطويرها بناءً على المفاهيم النظرية والدراسات السابقة، يُمكن الاستفادة منها في الدراسات المستقبلية.

الأهمية العملية (التطبيقية):

تُقدم الدراسة رؤيةً واضحةً للمنظمات السعودية العاملة في قطاع المبيعات الهندسية حول أهمية المهارات الناعمة والتواصل الفعال في تعزيز نجاح موظفيها.

تُسهّم نتائج الدراسة في مساعدة إدارات الموارد البشرية في تطوير معايير اختيار مهندسي المبيعات وتقييم أدائهم بناءً على أبعاد المهارات الناعمة والتواصل الفعال.

تُوفّر الدراسة قاعدةً معلوماتيةً يُمكن الاستفادة منها في تصميم برامج تدريبية متخصصة لتنمية المهارات الناعمة والتواصل الفعال لدى مهندسي المبيعات.

تخدم الدراسة أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 المتعلقة بتطوير رأس المال البشري وتعزيز تنافسية القطاعات الاقتصادية.

تُساعد الدراسة مهندسي المبيعات أنفسهم على إدراك أهمية المهارات الناعمة والتواصل الفعال في نجاحهم المهني، وتوجيه جهودهم نحو تطوير هذه المهارات.

تُقدم الدراسة توصيات عملية قابلة للتطبيق تُسهّم في تحسين الأداء المؤسسي للشركات السعودية العاملة في الأسواق التنافسية.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى دراسة أثر المهارات الناعمة والتواصل الفعال بأبعادهما (مهارات التواصل، والعمل الجماعي، وحل المشكلات، وإدارة الوقت، والذكاء العاطفي، والإصغاء الفعال، ووضوح الرسالة، والتغذية الراجعة) على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية:

- التعرف على المستوى الفعلي لامتلاك مهندسي المبيعات في المملكة العربية السعودية للمهارات الناعمة بأبعادها المختلفة.
- التعرف على المستوى الفعلي لممارسة مهندسي المبيعات في المملكة العربية السعودية لمهارات التواصل الفعال بأبعادها المختلفة.
- التعرف على مستوى النجاح المهني الذي يحققه مهندسو المبيعات في الأسواق التنافسية السعودية بأبعاده الموضوعية والذاتية.
- الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين المهارات الناعمة بأبعادها المختلفة ونجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية السعودية.
- الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين مهارات التواصل الفعال بأبعادها المختلفة ونجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية السعودية.
- قياس أثر المهارات الناعمة بأبعادها المختلفة على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية السعودية.
- قياس أثر مهارات التواصل الفعال بأبعادها المختلفة على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية السعودية.
- تقديم مجموعة من التوصيات العلمية والعملية التي تسهم في تعزيز المهارات الناعمة والتواصل الفعال لدى مهندسي المبيعات، وبما يُحقق نجاحهم المهني في الأسواق التنافسية السعودية.

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس:

ما أثر المهارات الناعمة والتواصل الفعال بأبعادهما على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى امتلاك مهندسي المبيعات في المملكة العربية السعودية للمهارات الناعمة بأبعادها المختلفة؟
- ما مستوى ممارسة مهندسي المبيعات في المملكة العربية السعودية لمهارات التواصل الفعال بأبعادها المختلفة؟
- ما مستوى النجاح المهني الذي يحققه مهندسو المبيعات في الأسواق التنافسية السعودية؟
- ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين المهارات الناعمة بأبعادها المختلفة ونجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية السعودية؟
- ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين مهارات التواصل الفعال بأبعادها المختلفة ونجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية السعودية؟
- ما أثر المهارات الناعمة بأبعادها المختلفة على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية السعودية؟
- ما أثر مهارات التواصل الفعال بأبعادها المختلفة على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية السعودية؟
- ما الأبعاد الأكثر تأثيراً من بين أبعاد المهارات الناعمة والتواصل الفعال على نجاح مهندسي المبيعات؟

فروض الدراسة

الفرض الرئيس الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمهارات الناعمة بأبعادها (مهارات التواصل، والعمل الجماعي، وحل المشكلات، وإدارة الوقت، والذكاء العاطفي) على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.

ويتفرع منه الفروض الفرعية الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمهارات التواصل على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للعمل الجماعي على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لحل المشكلات على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الوقت على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.

الفرض الرئيس الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتواصل الفعال بأبعاده (الإصغاء الفعال، ووضوح الرسالة، والتغذية الراجعة، والتواصل غير اللفظي، ومهارات الإقناع) على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.

ويتفرع منه الفروض الفرعية الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإصغاء الفعال على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لوضوح الرسالة على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتغذية الراجعة على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتواصل غير اللفظي على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمهارات الإقناع على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة:

وقد رأى الباحث تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين رئيسيين على النحو الآتي: يتناول المحور الأول الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل المتمثل في المهارات الناعمة والتواصل الفعال وعلاقتها بمتغيرات أخرى، في حين يتناول المحور الثاني الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع المتمثل في النجاح الوظيفي والمهني وعلاقته بمتغيرات أخرى، وقد جرى ترتيب الدراسات في كل محور من الأحدث إلى الأقدم.

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالمهارات الناعمة والتواصل الفعال وعلاقتها بمتغيرات أخرى

دراسة الشمراني والشهراني ومسفر والعضاضي (2025) بعنوان: “أثر المهارات الناعمة في اختيار الموظفين: دراسة ميدانية على مجموعة لاند مارك العربية”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المهارات الناعمة بأبعادها (مهارات التواصل، والعمل الجماعي، وحل المشكلات، وإدارة الوقت، والقيادة) على عملية اختيار الموظفين في مجموعة لاند مارك العربية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من عدد من الموظفين والمسؤولين عن التوظيف في مجموعة لاند مارك العربية بالمملكة العربية السعودية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمهارات الناعمة على اختيار الموظفين، وأن مهارات التواصل جاءت في

مقدمة الأبعاد تأثيراً في قرارات التوظيف. وأوصت الدراسة بضرورة تبني الشركات لمعايير المهارات الناعمة عند اختيار الموظفين، وتدريب المسؤولين عن التوظيف على تقييم هذه المهارات بأدوات علمية دقيقة.

دراسة طبق وعامر (2025) بعنوان: “أثر المهارات الناعمة على التوجه الريادي: دراسة حالة كليات التعليم الأهلي والأجنبي بجمهورية السودان – ولاية شمال كردفان 2025م”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المهارات الناعمة بأبعادها (مهارات التواصل، والتفكير الإبداعي، والعمل الجماعي، والقيادة، وإدارة الذات) على التوجه الريادي لدى طلاب كليات التعليم الأهلي والأجنبي بولاية شمال كردفان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من طلاب كليات التعليم الأهلي والأجنبي بولاية شمال كردفان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والتوجه الريادي، وأن للمهارات الناعمة أثراً إيجابياً في تعزيز الميول الريادية لدى الطلاب. وأوصت الدراسة بإدراج المهارات الناعمة ضمن المناهج الدراسية، وتنظيم دورات تدريبية لتنمية هذه المهارات لدى الطلاب لتعزيز توجهاتهم الريادية.

دراسة هري وعبدالرحمان وسوفي (2025) بعنوان: “أثر المهارات الناعمة في عملية التطوير التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي وحدة المليية”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المهارات الناعمة بأبعادها (التواصل، والعمل الجماعي، وحل المشكلات، والقيادة، والذكاء العاطفي) في عملية التطوير التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من عمال ومسؤولي مؤسسة الخزف الصحي وحدة المليية بالجزائر. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمهارات الناعمة في تحقيق التطوير التنظيمي، وأن مهارتي التواصل والعمل الجماعي كانتا الأكثر تأثيراً. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة المؤسسة بتنمية المهارات الناعمة لدى العاملين، وربطها ببرامج التطوير التنظيمي المستمر.

دراسة التميمي (2025) بعنوان: “أثر الاتصال الفعال في الوقاية من آثار انفصال الوالدين”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاتصال الفعال بأبعاده (الإصغاء الفعال، والتعاطف، ووضوح الرسالة، والتغذية الراجعة) في الوقاية من الآثار السلبية الناتجة عن انفصال الوالدين على الأبناء. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مجموعة من الأسر التي مرّت بتجربة الانفصال. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للاتصال الفعال في التخفيف من الآثار النفسية والاجتماعية للانفصال على الأبناء. وأوصت الدراسة بضرورة تدريب الآباء والأمهات على مهارات الاتصال الفعال، وتقديم برامج إرشادية للأسر لتعزيز التواصل السليم بين أفرادها.

دراسة عبدالوهاب (2024) بعنوان: “أسس ومهارات التواصل الفعال وأثرها في تطوير أداء الدعاة إلى الله تعالى”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسس ومهارات التواصل الفعال بأبعادها (مهارات الإرسال، والاستقبال، ولغة الجسد، والإقناع، والتأثير) وأثرها في تطوير أداء الدعاة إلى الله تعالى. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مجموعة من الدعاة والعاملين في مجال الدعوة الإسلامية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مهارات التواصل الفعال تسهم بشكل كبير في تطوير أداء الدعاة وزيادة تأثيرهم في المدعوين. وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية للدعاة في مهارات التواصل الفعال، وإدراج هذه المهارات ضمن مناهج إعداد الدعاة.

دراسة السقاف (2024) بعنوان: “أثر المهارات الناعمة في تحقيق التميز المؤسسي بالإدارة المحلية اليمنية: دراسة ميدانية لموظفي مكاتب المديريات م/ عدن”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المهارات الناعمة بأبعادها (التواصل، والعمل الجماعي، وحل المشكلات، وإدارة الوقت، والقيادة) في تحقيق التميز المؤسسي بالإدارة المحلية اليمنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من موظفي مكاتب المديريات بمحافظة عدن اليمنية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمهارات الناعمة في تحقيق التميز المؤسسي، وأن الإدارة المحلية تحتاج إلى تعزيز هذه المهارات لدى موظفيها. وأوصت الدراسة بضرورة

تبني الإدارة المحلية لبرامج تدريبية متخصصة في المهارات الناعمة، وربط الترقيات والحوافز بمستوى إتقان الموظفين لهذه المهارات.

دراسة (2024) Azeez بعنوان "The Impact of Effective Coaching on Sales Performance Mediated by the Role of Soft Skills in the Tourism Industry"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الفعال (Effective Coaching) بأبعاده على أداء المبيعات، مع دراسة الدور الوسيط للمهارات الناعمة (Soft Skills) في صناعة السياحة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية، وتكونت العينة من العاملين في قطاع المبيعات بصناعة السياحة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للتدريب الفعال على أداء المبيعات، وأن المهارات الناعمة تؤدي دوراً وسيطاً مهماً في تعزيز هذا الأثر. وأوصت الدراسة بضرورة استثمار الشركات السياحية في برامج التدريب الفعال، وتنمية المهارات الناعمة لدى موظفي المبيعات لتعزيز أدائهم التنافسي.

دراسة الكندري وزيدان (2022) بعنوان: "أثر التواصل الفعال على فعالية استراتيجيات التعلم النشط لدى عينة من المعلمين الكويتيين"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التواصل الفعال بأبعاده (المهارات اللفظية، وغير اللفظية، والإصغاء، والتغذية الراجعة) على فعالية استراتيجيات التعلم النشط لدى المعلمين الكويتيين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مجموعة من المعلمين الكويتيين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتواصل الفعال على فعالية استراتيجيات التعلم النشط. وأوصت الدراسة بضرورة تدريب المعلمين على مهارات التواصل الفعال، وربطها بتطبيق استراتيجيات التعلم النشط في الفصول الدراسية.

دراسة بن ساري وبالكامل ومناصيرية (2022) بعنوان: "أثر المهارات المعنوية (الناعمة) على الأداء التمريضي: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المهارات الناعمة بأبعادها (التواصل، والعمل الجماعي، وإدارة الضغوط، وحل المشكلات) على الأداء التمريضي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من الممرضين العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة بالجزائر. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمهارات الناعمة على الأداء التمريضي، وأن مهارة التواصل جاءت في مقدمة الأبعاد المؤثرة. وأوصت الدراسة بضرورة تنظيم دورات تدريبية للممرضين في المهارات الناعمة، وإدراجها ضمن معايير تقييم الأداء الوظيفي.

دراسة (2022) Kumar et al., بعنوان "Importance of Soft Skills and its Improving Factors"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية المهارات الناعمة بأبعادها (التواصل، والعمل الجماعي، وحل المشكلات، والقيادة، والذكاء العاطفي) والعوامل المؤثرة في تحسينها. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مجموعة من الموظفين والطلاب في الهند. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المهارات الناعمة تُعدّ من أهم متطلبات سوق العمل الحديث، وأن هناك عوامل عدة تسهم في تحسينها كالتدريب والتعليم والخبرة العملية. وأوصت الدراسة بضرورة إدراج المهارات الناعمة ضمن المناهج التعليمية، وتصميم برامج تدريبية متخصصة لتنميتها لدى الموظفين.

دراسة (2022) Sumaiya et al., بعنوان "The Role of Effective Communication Skills in Professional Life"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور مهارات التواصل الفعال بأبعادها (التواصل اللفظي، وغير اللفظي، والكتابي، والإصغاء الفعال) في الحياة المهنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مجموعة من المهنيين العاملين في قطاعات متعددة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مهارات التواصل الفعال تُعدّ عاملاً حاسماً في تحقيق النجاح المهني، وأنها تُسهم في تحسين العلاقات الوظيفية وزيادة الإنتاجية. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير مهارات التواصل الفعال لدى العاملين، وتوفير بيئة عمل تشجع على التواصل المفتوح والفعال.

دراسة (2021) Sari بعنوان "Improvement of Knowledge through Effective Communication Training and Soft Skills"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب على التواصل الفعال والمهارات الناعمة بأبعادهما في تحسين المعرفة لدى العاملين. واستخدمت الدراسة المنهج شبه التجريبي، وتكونت العينة من مجموعة من العاملين الذين خضعوا لبرنامج تدريبي في التواصل الفعال والمهارات الناعمة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للتدريب على التواصل الفعال والمهارات الناعمة في تحسين المعرفة وتطوير الأداء الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات لبرامج تدريبية دورية في التواصل الفعال والمهارات الناعمة لتعزيز قدرات موظفيها.

دراسة حميد والخشاب (2021) بعنوان: “رأس المال النفسي ودوره في المهارات الناعمة: دراسة مسحية في بعض كليات جامعة الموصل”

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال النفسي بأبعاده (الأمل، والتفاؤل، والمرونة، والكفاءة الذاتية) في تنمية المهارات الناعمة لدى العاملين في كليات جامعة الموصل. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكونت العينة من أعضاء هيئة التدريس والعاملين في بعض كليات جامعة الموصل بالعراق. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وأثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في المهارات الناعمة. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتنمية رأس المال النفسي لدى العاملين لما له من دور في تعزيز المهارات الناعمة، وتوفير بيئة عمل داعمة نفسياً.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالنجاح الوظيفي والمهني وعلاقته بمتغيرات أخرى

دراسة Kundi et al., (2025) بعنوان “From Family to Fortune: The Dual Impact of Family-Friendly Policies and Ethical Work Climate on Employee Career Success”

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأثر المزدوج للسياسات الصديقة للأسرة والمناخ الأخلاقي للعمل بأبعادهما على النجاح الوظيفي للموظفين (Career Success). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على النمذجة بالمعادلات الهيكلية، وتكونت العينة من مجموعة من الموظفين في قطاعات مختلفة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للسياسات الصديقة للأسرة والمناخ الأخلاقي للعمل على النجاح الوظيفي، سواء الموضوعي منه أو الذاتي. وأوصت

الدراسة بضرورة تبني المنظمات لسياسات صديقة للأسرة وتعزيز المناخ الأخلاقي للعمل بوصفهما عاملين محفزين للنجاح الوظيفي للموظفين.

دراسة إبراهيم والنفراوي (2025) بعنوان: “أثر القيادة بالتمكين والنجاح الوظيفي على البراعة التنظيمية: دراسة ميدانية على الأندية الرياضية بمحافظة المجمع”

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة بالتمكين والنجاح الوظيفي بأبعادهما (النجاح الموضوعي، والنجاح الذاتي، والرضا الوظيفي، والتقدم المهني) على البراعة التنظيمية في الأندية الرياضية بمحافظة المجمع. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من العاملين في الأندية الرياضية بمحافظة المجمع بالملكة العربية السعودية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للقيادة بالتمكين والنجاح الوظيفي على البراعة التنظيمية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني الأندية الرياضية لأنماط القيادة بالتمكين، والاهتمام بتحقيق النجاح الوظيفي للعاملين بوصفهما محفزين للبراعة التنظيمية.

دراسة (2023) Adhvaryu et al., بعنوان “Returns to On-the-Job Soft Skills Training”

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوائد الاقتصادية والمهنية للتدريب على المهارات الناعمة أثناء العمل بأبعاده (التواصل، وحل المشكلات، والعمل الجماعي، والقيادة) على أداء العاملين ونجاحهم الوظيفي. واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي بالاعتماد على تجربة عشوائية محكمة، وتكونت العينة من مجموعة من العاملات في قطاع الملابس في الهند. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود عوائد إيجابية مرتفعة للتدريب على المهارات الناعمة، إذ ارتفعت إنتاجية العاملات بنسبة ملحوظة، وتحسّن أدائهن الوظيفي بصورة مستدامة حتى بعد انتهاء البرنامج التدريبي. وأوصت الدراسة بضرورة استثمار المؤسسات في برامج تدريبية على المهارات الناعمة لأثرها المباشر على النجاح الوظيفي والإنتاجية.

دراسة (2021) van Hooft et al., بعنوان “Job Search and Employment Success: A Quantitative Review and Future Research Agenda”

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين سلوكيات البحث عن العمل ونجاح التوظيف (Employment Success) بأبعاده (الحصول على وظيفة، وجودة الوظيفة، والرضا الوظيفي، والاستمرارية الوظيفية) من خلال مراجعة كمية شاملة للدراسات السابقة. واستخدمت الدراسة منهج التحليل البعدي (Meta-Analysis) ، وتكونت العينة من مجموعة كبيرة من الدراسات السابقة في مجال البحث عن العمل ونجاح التوظيف. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين سلوكيات البحث النشط عن العمل والمهارات الشخصية للفرد ونجاح التوظيف، وأن المهارات الناعمة والتواصل الفعال تُعدّ من أبرز محددات هذا النجاح. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تأهيلية للباحثين عن العمل تركز على المهارات الشخصية والاجتماعية، وتوجيه البحوث المستقبلية نحو دراسة العوامل النفسية والسلوكية المؤثرة في نجاح التوظيف.

الفجوة البحثية

من خلال الاستعراض المتأن للدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات المهارات الناعمة والتواصل الفعال والنجاح المهني، يتضح للباحث أن ثمة نقاط اتفاق ونقاط اختلاف بين الدراسة الحالية وتلك الدراسات، وهو ما يُبرز الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى سدّها. فمن حيث أوجه الاتفاق، تتفق الدراسة الحالية مع كثير من الدراسات السابقة في تناولها لمتغير المهارات الناعمة بوصفه متغيراً مستقلاً مؤثراً في مخرجات وظيفية متعددة، كدراسة بن ساري وبالكامل ومناصيرية (2022)، ودراسة السقاف (2024)، ودراسة الشمراني والشهراني ومسفر والعضاضي (2025)، ودراسة هري وعبدالرحمان وسوفي (2025)، ودراسة Kumar وآخرون (2022)، كما تتفق مع عدد من الدراسات في تناولها لمتغير التواصل الفعال، كدراسة الكندري وزيدان (2022)، ودراسة عبدالوهاب (2024)، ودراسة التميمي (2025)، ودراسة Sumaiya وآخرون (2022). وتتفق الدراسة كذلك مع غالبية الدراسات السابقة في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وفي استخدام الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، وفي بعض الأبعاد الفرعية للمهارات الناعمة والتواصل الفعال كمهارات الإصغاء والعمل الجماعي والذكاء العاطفي.

أما من حيث أوجه الاختلاف، فتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة جوانب جوهرية، أبرزها أنها تجمع بين متغيري المهارات الناعمة والتواصل الفعال في إطار تكاملي واحد بوصفهما

متغيرين مستقلين، في حين اقتصر معظم الدراسات السابقة على تناول أحدهما دون الآخر، أو تناولهما بصورة منفصلة. كما تختلف الدراسة الحالية في **مجتمع الدراسة وعينتها**، إذ تستهدف فئة مهندسي المبيعات، وهي فئة وظيفية بالغة التخصص لم تحظَ باهتمام بحثي كافٍ في الأدبيات العربية، حيث ركزت الدراسات السابقة على قطاعات أخرى كالتعليم (الكندري وزيدان، 2022؛ طبق وعامر، 2025)، والصحة (بن ساري وبالكامل ومناصيرية، 2022)، والدعوة (عبد الوهاب، 2024)، والإدارة المحلية (السقاف، 2024)، وتجارة التجزئة (الشمrani والشهراني ومسفر والعضاضي، 2025)، والأندية الرياضية (إبراهيم والنفراوي، 2025)، والصناعة (هري وعبدالرحمان وسوفي، 2025). كما تختلف الدراسة في **بيئتها التطبيقية**، إذ تُجرى في المملكة العربية السعودية ضمن سياق الأسواق التنافسية المرتبطة برؤية 2030، بينما أُجريت الدراسات السابقة في بيئات متنوعة كالسودان والجزائر واليمن والعراق والكويت ومصر والهند وغيرها. وتختلف كذلك في **المتغير التابع**، حيث تتناول الدراسة الحالية نجاح مهندسي المبيعات بأبعاده الموضوعية والذاتية في الأسواق التنافسية، وهو متغير مركب لم يحظَ بدراسة مباشرة في الأدبيات العربية بهذا التوصيف. ومن هنا تتبلور **الفجوة البحثية** التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، والتي تتمثل في الندرة الواضحة - في حدود اطلاع الباحث - للدراسات التي جمعت بين المهارات الناعمة والتواصل الفعال بوصفهما متغيرين مستقلين وأثرهما على نجاح مهندسي المبيعات تحديداً في بيئة الأسواق التنافسية السعودية، مما يُبرز أصالة الدراسة الحالية وقيمتها المضافة على المستويين النظري والتطبيقي.

المنطلقات النظرية للدراسة

المهارات الناعمة: المفهوم والأبعاد

تُعدّ المهارات الناعمة (Soft Skills) من المفاهيم الحديثة نسبياً التي فرضت نفسها بقوة على أدبيات الإدارة والسلوك التنظيمي والموارد البشرية خلال العقود الأخيرة، وذلك في مقابل ما يُعرف بالمهارات الصلبة (Hard Skills) التي تُشير إلى المعارف التقنية والمهارات المتخصصة القابلة للقياس المباشر. وتُعرّف المهارات الناعمة بأنها مجموعة السمات الشخصية والقدرات الاجتماعية والسلوكية التي تُمكن الفرد من التفاعل بفعالية مع الآخرين، وأداء مهامه بكفاءة، والتكيف مع بيئة العمل المتغيرة، وهي

مهارات ذات طابع إنساني وسلوكي لا ترتبط بمهنة أو تخصص بعينه، بل تنتقل مع الفرد عبر مختلف المسارات المهنية. (Kumar et al., 2022)

وتتعدد الأبعاد التي تندرج تحت مظلة المهارات الناعمة، إلا أن الأدبيات تُجمع على مجموعة من الأبعاد الجوهرية التي تُشكّل جوهر هذا المفهوم، ومن أبرزها: مهارات التواصل التي تتضمن القدرة على التعبير الواضح واستقبال الأفكار والرسائل، والعمل الجماعي الذي يعكس القدرة على التعاون البناء ضمن فرق العمل، وحل المشكلات الذي يُشير إلى القدرة على التحليل واتخاذ القرارات المناسبة في مواجهة التحديات، وإدارة الوقت بوصفها مهارةً محوريةً لتحقيق الإنتاجية، والقيادة التي تعكس القدرة على التوجيه والتأثير، والذكاء العاطفي الذي يتضمن القدرة على إدارة الذات وفهم مشاعر الآخرين والتفاعل معها بحكمة (بن ساري وبالكامل ومناصيرية، 2022؛ السقاف، 2024).

وتتبع أهمية المهارات الناعمة من كونها تُشكّل حجر الزاوية في نجاح الأفراد والمنظمات على حدٍ سواء، إذ أشارت الدراسات إلى أن ما يقارب 85% من النجاح المهني يُعزى إلى المهارات الناعمة، في حين لا تتجاوز نسبة إسهام المهارات التقنية 15%، وذلك بحسب دراسات مؤسسة كارنيجي ومعهد ستانفورد للأبحاث. وقد أثبتت الدراسات أن المنظمات التي تستثمر في تنمية المهارات الناعمة لدى موظفيها تُحقق عوائد ملموسة على مستوى الإنتاجية والأداء والاحتفاظ بالموظفين (Adhvaryu, Kala, & Nyshadham, 2023). وفي البيئة العربية، أظهرت دراسة هري وعبدالرحمان وسوفي (2025) أن للمهارات الناعمة أثراً واضحاً في تحقيق التطوير التنظيمي بالمؤسسات الاقتصادية، كما بيّنت دراسة طبق وعامر (2025) أن هذه المهارات تُسهم في تعزيز التوجه الريادي لدى الشباب.

التواصل الفعال: المفهوم والأبعاد

يُعدّ التواصل الفعال (Effective Communication) من المفاهيم الجوهرية التي تتقاطع مع منظومة المهارات الناعمة، بل يُعدّه بعض الباحثين أهم مكوناتها على الإطلاق. ويُعرّف التواصل الفعال بأنه العملية التي يتم بموجبها نقل الأفكار والمعلومات والمشاعر بين طرفين أو أكثر بصورة تُحقق الفهم المشترك وتؤدي إلى الاستجابة المرغوبة، وذلك من خلال استخدام رموز وقنوات مناسبة، مع مراعاة السياق الاجتماعي والثقافي للمرسل والمستقبل. (Sumaiya et al., 2022) ويتميز التواصل الفعال

بأنه ليس مجرد نقل للمعلومات، بل عملية تفاعلية ثنائية الاتجاه تتطلب مهارات متقدمة في الإرسال والاستقبال والتغذية الراجعة.

وتتنوع أبعاد التواصل الفعال، ومن أبرزها: الإصغاء الفعال الذي يُمثل نصف عملية التواصل ويتضمن الانتباه الكامل للمتحدث وفهم رسالته الظاهرة والباطنة، ووضوح الرسالة الذي يعكس قدرة المُرسل على صياغة أفكاره بأسلوب واضح ومفهوم، والتغذية الراجعة التي تُتيح التأكد من وصول الرسالة وفهمها بشكل صحيح، والتواصل غير اللفظي الذي يتضمن لغة الجسد وتعبيرات الوجه ونبرة الصوت، ومهارات الإقناع التي تُمكن الفرد من التأثير في الآخرين وتغيير مواقفهم بأسلوب منطقي وعاطفي متوازن (عبدالوهاب، 2024؛ الكندري وزيدان، 2022).

وتتبع أهمية التواصل الفعال في مجال المبيعات من طبيعة العلاقة التفاعلية بين البائع والعميل، إذ إن نجاح عملية البيع لا يعتمد على جودة المنتج وحدها، بل يتوقف بدرجة كبيرة على قدرة مهندس المبيعات على فهم احتياجات العميل، وتقديم الحلول المناسبة، وبناء علاقة ثقة طويلة الأمد. وقد أثبتت دراسة (Sari 2021) أن التدريب على التواصل الفعال والمهارات الناعمة يُسهم في تحسين المعرفة والأداء لدى العاملين، كما أوضحت دراسة التميمي (2025) أن التواصل الفعال يمتد أثره إلى المجالات الاجتماعية والأسرية، مما يؤكد شموليته وأهميته في مختلف مناحي الحياة.

النجاح المهني: المفهوم والأبعاد

يُعدّ النجاح المهني (Career Success) من المفاهيم المركبة التي حظيت باهتمام واسع في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، ويُعرّف بأنه مجمل الإنجازات الإيجابية التي يُحققها الفرد في مساره المهني على المدى القصير والطويل، سواء أكانت هذه الإنجازات مادية ملموسة أم معنوية محسوسة. ويتضمن النجاح المهني بُعدين رئيسيين: البُعد الموضوعي (Objective Career Success) الذي يُقاس بمؤشرات ظاهرية كالراتب والترقيات والمكانة الوظيفية، والبُعد الذاتي (Subjective Career Success) الذي يعكس تقييم الفرد لذاته لمساره المهني ومدى شعوره بالرضا والإنجاز. (Kundi et al., 2025)

وفي سياق مهندسي المبيعات، يتخذ النجاح المهني أبعاداً خاصة تتلاءم مع طبيعة عملهم، إذ يُقاس بمؤشرات كتحقيق الأهداف البيعية، وحجم المبيعات المحققة، وعدد العملاء الجدد المستقطبين، ومعدل الاحتفاظ بالعملاء الحاليين، والتقدم في السلم الوظيفي، فضلاً عن مؤشرات ذاتية كالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز والاعتراف المهني. وقد أشارت دراسة van Hooft وآخرين (2021) إلى أن المهارات الشخصية والاجتماعية تُعدّ من أهم محددات النجاح المهني، كما أوضحت دراسة إبراهيم والنفراوي (2025) أن النجاح الوظيفي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالبراعة التنظيمية.

العلاقة التكاملية بين متغيرات الدراسة

تتعلق الدراسة الحالية من افتراض نظري مفاده أن هناك علاقة تكاملية بين المهارات الناعمة والتواصل الفعال والنجاح المهني لمهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية. ويستند هذا الافتراض إلى نظرية رأس المال البشري (Human Capital Theory) التي طرحها بيكر وشولتز، والتي تُؤكد أن الاستثمار في تنمية المعارف والمهارات لدى الأفراد يُحقق عوائد ملموسة على مستوى الأداء الفردي والمؤسسي. كما يستند إلى نظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange Theory) التي تُفسر العلاقات المهنية بوصفها عملية تبادل قائمة على الثقة والالتزام المتبادل، وهو ما يتحقق من خلال التواصل الفعال. ويستند كذلك إلى نظرية الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence Theory) لدانييل جولمان، التي تُبرز أهمية المهارات الشخصية والاجتماعية في تحقيق النجاح المهني والحياتي (Kumar et al., 2022).

وقد أثبتت دراسة Azeez (2024) وجود دور وسيط للمهارات الناعمة في العلاقة بين التدريب الفعال وأداء المبيعات، مما يُعزز الفرضية القائلة بأن المهارات الناعمة والتواصل الفعال يُشكّلان معاً منظومة متكاملة تُؤثر بشكل مباشر وغير مباشر في نجاح العاملين في مجال المبيعات. كما بيّنت دراسة حميد والخشاب (2021) وجود علاقة بين رأس المال النفسي والمهارات الناعمة، مما يُشير إلى أن المهارات الناعمة تتبع من بنية نفسية إيجابية تُعزز قدرة الفرد على التفاعل الفعال مع بيئته المهنية. ومن هنا، فإن الدراسة الحالية تنطلق من إطار نظري متكامل يجمع بين هذه المرتكزات النظرية، ويُوظّفها لتفسير طبيعة العلاقة بين المهارات الناعمة والتواصل الفعال ونجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية.

المنهجية وطرق البحث:

سيعتمد الباحث في هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، بوصفه المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يُتيح هذا المنهج وصف الظاهرة موضع الدراسة وصفاً دقيقاً، وتحليل أبعادها وعلاقاتها، والوصول إلى استنتاجات علمية موثقة تُسهم في فهم أثر المهارات الناعمة والتواصل الفعال على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية بالمملكة العربية السعودية. وسيقوم الباحث بجمع البيانات النظرية والميدانية اللازمة، وتحليلها إحصائياً باستخدام الأساليب المناسبة، بهدف اختبار فروض الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

كما سيعتد الباحث بالأسلوب **الكمي (Quantitative Approach)** في جمع البيانات الميدانية وتحليلها، من خلال تصميم استبانة إلكترونية وورقية تُوزَّع على عينة الدراسة، وستُعالج البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، بما يُتيح استخراج النتائج بدقة علمية عالية. وسيوظف الباحث كذلك أسلوب المسح الميداني للوصول إلى مهندسي المبيعات في الشركات العاملة بالسوق السعودية، بهدف الحصول على بيانات حقيقية تعكس واقع الظاهرة محل الدراسة، وتُسهم في تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها

سيُتألف **مجتمع الدراسة** من جميع مهندسي المبيعات العاملين في الشركات الصناعية والتكنولوجية والهندسية في المملكة العربية السعودية، والذين يُقدَّر عددهم بنحو (8,500) مهندس مبيعات موزعين على المناطق الرئيسية في المملكة، لا سيما المنطقة الوسطى (الرياض)، والمنطقة الغربية (جدة ومكة المكرمة)، والمنطقة الشرقية (الدمام والخبر والظهران)، وذلك وفقاً للإحصائيات الأولية الصادرة عن الغرف التجارية والصناعية السعودية.

ونظراً لصعوبة إجراء المسح الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة، سيلجأ الباحث إلى اختيار **عينة عشوائية طبقية (Stratified Random Sample)** تُمثِّل مجتمع الدراسة تمثيلاً صادقاً، وسيتم تحديد حجم العينة باستخدام معادلة ستيفن تامبسون (Stephen Thompson)، حيث سيبلغ حجم العينة (368) مفردة عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%). وسيقوم الباحث بتوزيع (400) استبانة على أفراد

العينة لضمان الحصول على العدد المطلوب من الاستجابات الصالحة للتحليل الإحصائي، ومراعاة لاحتمالية عدم استرداد بعض الاستبانة أو استبعاد بعضها لعدم اكتمالها. وسيراعي الباحث في اختيار العينة التنوع في الخصائص الديموغرافية للمستجيبين من حيث الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، والمنطقة الجغرافية، والقطاع الصناعي، بما يُعزز مصداقية النتائج وقابليتها للتعميم.

مصادر جمع البيانات

سيعتمد الباحث في جمع البيانات على مصدرين رئيسيين هما:

المصادر الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع العلمية، والدوريات والمجلات المحكمة، والرسائل الجامعية، والأبحاث المنشورة، وقواعد البيانات الإلكترونية كدار المنظومة، وEBSCO، وScience Direct، وGoogle Scholar، والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات الحكومية والغرف التجارية بالمملكة العربية السعودية، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة، واستعراض الدراسات السابقة، وصياغة فروض الدراسة.

المصادر الأولية: وتتمثل في البيانات الميدانية التي سيتم جمعها مباشرةً من أفراد عينة الدراسة، من خلال استبانة سيُصممها الباحث خصيصاً لأغراض الدراسة، وسيوزعها إلكترونياً وورقياً على مهندسي المبيعات في الشركات المستهدفة بالمملكة العربية السعودية.

أداة الدراسة

سيقوم الباحث بتصميم استبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الميدانية، وذلك بعد الاطلاع على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة. وستكون الاستبانة من قسمين رئيسيين، الأول يتعلق بالبيانات الديموغرافية لأفراد العينة، والثاني يتضمن محاور الدراسة الرئيسة، وسيتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (Likert Five-Point Scale) لقياس استجابات أفراد العينة، حيث تتدرج الاستجابات من (موافق بشدة) إلى (غير موافق بشدة).

وتتوزع فقرات الاستبانة على المحاور الآتية:

المحور الأول: المهارات الناعمة، ويتضمن خمسة أبعاد فرعية موزعة على النحو الآتي:

- البُعد الأول: مهارات التواصل (4 فقرات)
- البُعد الثاني: العمل الجماعي (4 فقرات)
- البُعد الثالث: حل المشكلات (4 فقرات)
- البُعد الرابع: إدارة الوقت (4 فقرات)
- البُعد الخامس: الذكاء العاطفي (4 فقرات)

المحور الثاني: التواصل الفعال، ويتضمن خمسة أبعاد فرعية موزعة على النحو الآتي:

- البُعد الأول: الإصغاء الفعال (4 فقرات)
- البُعد الثاني: وضوح الرسالة (4 فقرات)
- البُعد الثالث: التغذية الراجعة (4 فقرات)
- البُعد الرابع: التواصل غير اللفظي (4 فقرات)
- البُعد الخامس: مهارات الإقناع (4 فقرات)

المحور الثالث: نجاح مهندسي المبيعات (المتغير التابع)، وهو محور أحادي البُعد يتضمن (10 فقرات) تقيس مستوى النجاح المهني لمهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية.

وبذلك يبلغ إجمالي عدد فقرات الاستبانة (50) فقرة، موزعة على محاور الدراسة الثلاثة. وسيقوم الباحث بالتحقق من الصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال إدارة الأعمال والموارد البشرية، كما سيتحقق من صدق الاتساق الداخلي وثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ. (Cronbach's Alpha)

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيستخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات، وسيوظف مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، وهي كالآتي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس اتجاهات استجابات أفراد العينة نحو محاور الدراسة.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس صدق الاتساق الداخلي، والكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس أثر كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لقياس الأثر المشترك لأبعاد المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- اختبار (T-Test) للعينات المستقلة للكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية ذات الفئتين.
- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية ذات الفئات المتعددة.
- اختبار شيفيه (Scheffe Test) للمقارنات البعدية عند وجود فروق دالة إحصائية.
- معامل تضخم التباين (VIF) للتحقق من عدم وجود مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة.

حدود الدراسة

ستلتزم الدراسة الحالية بمجموعة من الحدود التي تُحدد نطاقها العلمي والتطبيقي، وهي كالآتي:

الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على تناول أثر المهارات الناعمة (بأبعادها: مهارات التواصل، والعمل الجماعي، وحل المشكلات، وإدارة الوقت، والذكاء العاطفي) والتواصل الفعال (بأبعاده: الإصغاء الفعال، ووضوح الرسالة، والتغذية الراجعة، والتواصل غير اللفظي، ومهارات الإقناع) على نجاح مهندسي المبيعات في الأسواق التنافسية.

الحدود المكانية: ستُطبَّق الدراسة الميدانية في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا في الشركات الصناعية والتكنولوجية والهندسية العاملة في المناطق الرئيسية (الرياض، وجدة، والدمام).

الحدود البشرية: ستنقصر الدراسة على مهندسي المبيعات العاملين في الشركات المستهدفة بالمملكة العربية السعودية، دون غيرهم من الفئات الوظيفية الأخرى.

الحدود الزمانية: سيتم إجراء الدراسة الميدانية خلال العام (2026م).

المراجع:

أ - الدراسات العربية

بن ساري، عشور، بالكامل، أحمد، و مناصرية، رشيد. (2022). أثر المهارات المعنوية "الناعمة" على الأداء التمريضي: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1504615>

طبق، محمد شريف صالح، و عامر، الخير عمارة محمد علي. (2025). أثر المهارات الناعمة على التوجه الريادي: دراسة حالة كليات التعليم الأهلي والأجنبي بجمهورية السودان - ولاية شمال كردفان 2025 م. مجلة اقتصاد المال والأعمال، مج10، ع1 ، 421 - 438. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1589421>

الشمراي، مرام محمد، الشهراني، أمجاد عبدالله، مسفر، بيان عبدالله، و العضاضي، علي أحمد. (2025). أثر المهارات الناعمة في اختيار الموظفين: دراسة ميدانية على مجموعة لاند مارك العربية. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج15، ع5 ، 517 - 527. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1626238>

حميد، رنا خير الدين، و الخشاب، حسان ثابت جاسم محمد. (2021). رأس المال النفسي ودوره في المهارات الناعمة: دراسة مسحية في بعض كليات جامعة الموصل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج17، ع56 ، 468 - 486. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1256343>

السقاف، نبيلة عبيد محمد جعفر. (2024). أثر المهارات الناعمة في تحقيق التميز المؤسسي بالإدارة المحلية اليمنية: دراسة ميدانية لموظفي مكاتب المديريات م. / عدن. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع86 ، 177 - 212. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1446280>

هري، بلال، عبدالرحمان، ياسر، و سوفى، نبيل. (2025). أثر المهارات الناعمة في عملية التطوير التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي وحدة المليية. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مج9، ع1 ، 291 - 305. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1568238>

الكندري، يوسف علي محمد أحمد محمد، و زيدان، أكرم فتحي يونس. (2022). أثر التواصل الفعال على فعالية استراتيجيات التعلم النشط لدى عينة من المعلمين الكويتيين. المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة، مج9، ع2 ، 852 - 893. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1514917>

التميمي، مشاعل يوسف خميس يوسف. (2025). أثر الاتصال الفعال في الوقاية من آثار انفصال الوالدين. مجلة الآداب، ع152 ، 321 - 332. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1568816>

عبدالوهاب، أحمد محمد عبدالرسول. (2024). أسس ومهارات التواصل الفعال وأثرها في تطوير أداء الدعاة إلى الله تعالى. مجلة كلية أصول الدين والدعوة بأسسيوط، ع42، ج5 ، 4401 - 4480.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1581734>

إبراهيم، محمد عبدالمنعم محمد، و النفراوي، أحمد عبدالسلام رجب. (2025). أثر القيادة بالتمكين والنجاح الوظيفي على البراعة التنظيمية: دراسة ميدانية على الأندية الرياضية بمحافظة المجمعة. مجلة البحوث الإدارية، مج43، ع1 ، 1 - 38. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1619507>

van Hooft, E. A., Kammeyer-Mueller, J. D., Wanberg, C. R., Kanfer, R., & Basbug, G. (2021). Job search and employment success: A quantitative review and future research agenda. *Journal of Applied Psychology*, 106(5), 674.

Adhvaryu, A., Kala, N., & Nyshadham, A. (2023). Returns to on-the-job soft skills training. *Journal of Political Economy*, 131(8), 2165–2208.

Azeez, R. T. (2024). The impact of effective coaching on sales performance mediated by the role of soft skills in the tourism industry. *Journal of Ecohumanism*, 3(7), 3045–3057.

Kumar, A., Singh, P. N., Ansari, S. N., & Pandey, S. (2022). Importance of soft skills and its improving factors. *World Journal of English Language*, 12(3), 220–227.

Kundi, Y. M., Hamid, Z., Ghani, B., & Kaiser, U. (2025). From family to fortune: the dual impact of family-friendly policies and ethical work climate on employee career success. *Career Development International*, 30(3), 272–288.

Sari, R. K. (2021). Improvement of knowledge through effective communication training and soft skills. *Journal of Hunan University Natural Sciences*, 48(9).

Sumaiya, B., Srivastava, S., Jain, V., & Prakash, V. (2022). The role of effective communication skills in professional life. *World Journal of English Language*, 12(3), 134–140

Sumaiya, B., Srivastava, S., Jain, V., & Prakash, V. (2022). The role of effective communication skills in professional life. *World Journal of English Language*, 12(3), 134–140.

Mid Ocean University

College of Management

Master of business administration



**The Impact of Soft Skills and Effective Communication on the Success
of Sales Engineers in Competitive Markets: A Field Study in the
Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by

Hassan Ali Alfheid

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1448-2026