

عنوان البحث

مهارات الاتصال الحديثة وأثرها على تحسين الأداء الإداري
من وجهة نظر مديري ومعلمي الشركات التعليمية.

إعداد الطالب/ عبد الله حسين الجليل

إشراف/
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي:

2023

مقدمة:

يعد الاتصال جانباً مهماً في الحياة فهو أداة فعالة من أدوات التغيير والتطوير والتفاعل بين الأفراد والجماعات. ويلعب دوراً مهماً في التطور والتغير الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، فكلما اتسعت وتنامت خطوات التغيير والتطور، اتسعت وازدادت الحاجة إلى المعلومات والأفكار والخبرات، وبالتالي إلى قنوات الاتصال لنقلها وإيصالها إلى الأفراد والجماعات.

ومع زيادة موجات التطور والتقدم الإنساني والتكنولوجي وتطور وسائل الاتصال أصبحت الحاجة ملحة لازدياد عملية الاتصال بين بني البشر في مختلف أرجاء المعمورة وتطورت تبعاً لتلك الأهداف الاجتماعية والثقافية والدوافع النفسية والحضارية والاقتصادية من وراء زيادة موجة الاتصال وتبادل ونقل الأفكار والبيانات والفهم الكامل والالمام لمحتوي أطر وعمليات الاتصال.

كما أنّ الاتصال عملية حياتية ديناميكية تمس كل قطاعات المجتمع تتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص لآخر أو من مجموعة إلى أخرى و إن مكونات تلك العملية تتغير من حيث الزمان والمكان وتتغير في المجالات والمواقف المختلفة والتي تستطيع بالضرورة استخدام أساليب مختلفة في الاتصال تبعاً لاختلاف عملية الاتصال.

ومهارات الاتصال تعد إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن تتحلى بها القيادات، فإذا فشل المستمعون في فهم كلمتك، أو إذا انصرف عدد كبير منهم عن الإنصات لك نتيجة الإحساس بالملل مما تقوله، تكون قد افتقدت القدرة على التواصل مع الجمهور

ونظراً لأهمية التواصل مع الآخرين وعمل الفريق سواء في المدرسة أو الجامعة أو العمل، فإن امتلاك مهارات الاتصال أصبح أحد المتطلبات للنمو الشخصي والإداري والمؤسسي.

وللوصول إلى الأهداف التي عادة ما توضع من خلال تخطيط مسبق، ورؤية واضحة المعالم، وإعداد جيد في بيئة صحية، سواء كان التخطيط على المدى القصير أو المتوسط أو البعيد، لا بد من التسلح بالكثير من هذه المهارات.

مشكلة الدراسة:

تركزت مشكلة الدراسة في عدم التعامل مع مهارات الاتصال بصورة علمية، وتسعى الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي: ما دور مهارات الاتصال في تحسين الأداء الإداري للشركات التعليمية؟

أهمية الدراسة:

تعود أهمية الدراسة إلى:

1. إبراز دور وأهمية مهارات الاتصال لدى الشركات التعليمية.
2. إلقاء الضوء على أهمية مهارات الاتصال وقدرتها في تغيير أنماط العمل والأداء الإداري في الشركات التعليمية.
3. تفيد الدراسة في التعرف على دور مهارات الاتصال لدى مديري الشركات التعليمية لتحسين أدائهم في العملية الإدارية.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

1. إظهار دور مهارات الاتصال وارتباطها الوثيق بفعالية ونجاح العمل.
2. تحديد المهارات الأساسية للعملية الاتصالية التي تساعد في تحسين الأداء .
3. التعرف على ما إذا كانت هناك مهارات اتصالية ممارسة داخل المنظمة أم لا.
4. التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من الممكن أن تساهم في تطور الأداء بالمؤسسة.
5. التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق المهارات الاتصالية داخل الإدارة.

تساؤلات الدراسة:

1. ما الدور الذي تؤديه مهارات الاتصال داخل الإدارة؟
2. ما أهم المهارات الاتصالية المستخدمة لتحسين الأداء الإداري؟
3. إلى أي مدى يساهم توظيف المهارات الاتصالية في تحسين الأداء بالإدارة؟

فروض الدراسة:

1. درجة ممارسة مديري الشركات التعليمية جيدة لمهارات الاتصال في العملية الإدارية.
2. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المعلمين لدرجة ممارسة مديري الشركات التعليمية لمهارات الاتصال في العملية الإدارية.
3. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المعلمين من حيث الخبرة.
4. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة ممارسة مديري الشركات التعليمية.

الدراسات السابقة:

1. دراسة وفاء محمد الزبيدي بعنوان: (أنماط الاتصال وعلاقته باتخاذ القرار الإداري لدى قادة مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة) واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بهدف الوصول إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنماط الاتصال السائدة واتخاذ القرار كذلك وجود أنظمة وتعليمات متبعة في عملية اتخاذ القرار لدى قادة مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة.
 2. دراسة إجمارن أمال ايمن بعنوان (دور مهارات الاتصال في إدارة الأزمات الإدارية) كلية الحقوق والعلوم السياسية – قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية .وهدفت الدراسة الى التعرف على الدور الذي يلعبه الاتصال في إدارة الأزمات داخل المنظمات ومحاولة إزالة الغموض من خلال التطرق الى أهم المفاهيم ذات الصلة والقريبة من مفهوم الاتصال، الأزمة ، القيادة وكذا التعرف على أهم العناصر والمكونات التي تتدرج تحت هذه المفاهيم
 3. دراسة هند كابور، بعنوان (مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية، دراسة ميدانية في مدارس مدينة دمشق الرسمية) – كلية التربية – جامعة دمشق
- هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة مهارات الاتصال بين المدير والمعلم من وجهة نظر المعلم وأثر ذلك على تكوين مفهوم الكفاءة الذاتية لدى المعلم.
- وبلغ حجم العينة ١١٥ معلما ومعلمة تم اختيارها عشوائيا من سبع مدارس يمثلون المناطق الجغرافية لمدينة دمشق. واعتمدت الدراسة على استبانتين ، الأولى : مقياس مهارات الاتصال بين المدير والمعلم والثانية : مقياس الكفاءة الذاتية العامة . وأشار البحث الى علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى مهارات الاتصال بين المدير والمعلم ومستوى الكفاءة الذاتية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

التواصل الرقمي (Digital Communication) :

- عملية تبادل المعلومات عبر الوسائل الرقمية كالبريد الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي، وتطبيقات المراسلة.

وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media) :

- منصات إلكترونية تُستخدم للتواصل وبناء شبكات اجتماعية مثل فيسبوك، تويتر، إنستغرام، لينكد إن.

التواصل المتزامن (Synchronous Communication) :

- الاتصال الذي يحدث في الوقت الفعلي مثل المكالمات الهاتفية والاجتماعات الافتراضية.

التواصل غير المتزامن (Asynchronous Communication) :

- الاتصال الذي يحدث بدون الحاجة إلى استجابة فورية، مثل رسائل البريد الإلكتروني والمنشورات.

التواصل بين الثقافات (Cross-Cultural Communication) :

- تبادل المعلومات بين أشخاص من خلفيات ثقافية مختلفة، مع مراعاة الاختلافات الثقافية لضمان فهم الرسالة بشكل صحيح.

-الاتصال المرئي (Visual Communication) :

استخدام الوسائل المرئية مثل الصور، الرسوم البيانية، والفيديو لتوضيح الأفكار والمعلومات.

- إدارة الاجتماعات الافتراضية (Virtual Meeting Management)

القدرة على تنظيم وتوجيه الاجتماعات عبر الإنترنت باستخدام أدوات مثل زووم ومايكروسوفت تيمز.

- الاستماع النشط (Active Listening)

القدرة على التركيز الكامل لفهم الرسالة واستيعابها بدقة، مما يعزز من جودة التواصل وفهم احتياجات المتحدث.

- إعداد المحتوى الرقمي (Digital Content Creation)

إنتاج محتوى مخصص للمنصات الرقمية، مثل المقالات، المدونات، الفيديوهات، والبودكاست بما يلائم اهتمامات الجمهور.

- التعاون الافتراضي (Virtual Collaboration)

- العمل الجماعي عن بُعد عبر الأدوات الرقمية مثل جوجل درايف وتريلو، لتعزيز الإنتاجية وتحقيق الأهداف المشتركة.

المنهجية وطرق البحث:

المنهج الوصفي التحليلي و المسحي، واستخدام أداة المقابلة والملاحظة والاستبانة.

أدوات الدراسة :

استبانة لقياس :

1. مهارات الاتصال لدى مديري ومعلمي الشركات التعليمية.
2. أهم المهارات الاتصالية المستخدمة لتحسين الأداء المهني.
3. مدى إسهام توظيف المهارات الاتصالية في تحسين الأداء بالإدارة.

التحليل الإحصائي لقياس :

الصدق والثبات لادوات البحث.

قياس المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لنتائج الاستبانة.

عينة البحث:

والتي تتمثل في عينة عشوائية من مديري ومعلمي الشركات التعليمية.

حدود الدراسة :

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول والثاني والثالث للعام الدراسي 2024.

الحدود المكانية: الشركات التعليمية بمدينة نجران المملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية: عينة من مديري ومعلمي الشركات التعليمية.

المراجع:

1. أحمد بدر، الاتصال بال جماهير بين الإعلام والتنمية، ط1 (القاهرة، دار قبا للنشر 1998م) ص 14
2. -أحمد حجار جاد ،السلوك التنظيمي ط1(بيروت، دار الوفاء للنشر)
3. أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك التنظيمية في الاتصال، ط1(القاهرة، الدار الجامعية 2006م) ص 95
4. -أحمد محمد غنيم، أساسيات الإدارة في عصر العولمة، دار الجيوشي، الأردن 2001م، ص 295.
5. -سمير محمد حسين، بحوث الإعلام، ط1 (القاهرة، عالم الكتب، 1995م) ص 182
6. السيد النشار، مؤسسات المعلومات ودورها في مجتمع المعرفة (القاهرة، دار الثقافية العلمية 2014م) ص 11
7. -عبد الغفار، أساسيات إدارة منظمات الأعمال والوظائف والممارسات(الدار الجامعية 2003م) ص 224
8. -عبد المعطي محمد، وآخرون، أسس العلاقات العامة ط1 (القاهرة الدار الجامعية 2004م) ص 74
9. فوزي غرابيه وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية ط1 (عمان دار وائل للنشر 2000م) ص 3
10. محمد ابو سمرة ،الاتصال التنظيمي والإعلامي ،ط1 (دار أسامة للنشر 2009م) ص 45
11. محمد منير وسحر وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة ط1(القاهرة دار الفجر للنشر 2004م) ص 44
12. محمد ناجي الجوهر، الاتصال التنظيمي (الإمارات العربية، دار الكتاب الجامعية، 2000م) ص 11.
13. مزمل سليمان حمد، تنظيم الإدارة للمؤسسات الإعلامية وتأثيرها على الأداء المهني، دراسة تطبيقية على الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون بالسودان، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة أم درمان الإسلامية، 2015م.
14. منى خير السيد، استخدام شبكات المعلومات في تطوير الاتصال التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة أم درمان الإسلامية، 2004م.
15. مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية (دراسة استطلاعية على عينة من موظفي إذاعة ولاية الخرطوم 2022م)