

تأثير مهارات التواصل على مهارات حل المشكلات الإدارية بالتطبيق في جامعة
جدة المملكة العربية السعودية

اسم الطالبة
طيف حسن محمد حسين
2021205526

مشروع تخرج

- 1 كلية الإدارة

جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

1. المقدمة:

مهارات الاتصال يقصد بها تلك القدرات التي تستخدم في العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها، ولتحديد هذا المفهوم لابد من الوقوف على عملية تطور الاتصال لدى الإنسان ذهب بعض المتخصصين في الاتصال الإنساني إلى أن التطور الإنساني على التنظيم يرجع لمدى قدرات الإنسان في تطوير مهارات الاتصال لدى الإنسان في عملية الاتصال. (Al Manhal, 2016).

يُعد الاتصال وسيلة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمات في تحقيق أهدافها، إذ أن جميع العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم البعض من خلال وسائل الاتصال المختلفة من أجل ضمان تسيير نشاطاتهم وتحقيق أهدافهم، والاتصال هو الوسيلة الاجتماعية التي يحقق الأفراد من خلالها سبل التفاهم والتفاعل البناء فيما بينهم، وبما أن المنظمة عبارة عن وحدة اجتماعية هادفة فإنها لا تستطيع أن تنجز أهدافها بكفاءة وفاعلية إلا عبر سلسلة من التفاعلات الاجتماعية المستمرة من خلال الاتصالات المختلفة بين الأفراد العاملين، وعملية الاتصال القائمة بين الأفراد تؤدي لنقل المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر والأحاسيس بين الأفراد والجماعات، كما أن كفاءة عملية الاتصال تعتمد أساساً على العديد من العوامل من أجل ضمان نجاحها مثل طبيعة العمل، دور الجماعات الرسمية وغير الرسمية، والوسائل المستخدمة في تنسيق الجهود، كما أن الاتصال يلعب دوراً أساسياً في تماسك الجماعة سواء الرسمية أو غير الرسمية. (تغريد محمد سعد، 2019)

يشير أدبيات الإدارة إلى أن التعليم الجامعي لا يستطيع أن يحقق أهدافه ووظائفه ما لم تكن على رأس أولوياته إدارة علمية متطورة راسخة ذات رؤية واضحة بدايةً من رئيس الجامعة ومروراً بكل مستويات الهيكل التنظيمي بالجامعة ولكي ينجح هذه الإدارة في أداء مهامها ووظائفها المختلفة لا بد أن تقوم على اتصال فعال والذي يعد بمثابة العصب الرئيسي للعملية الإدارية في أي مؤسسة، حيث أنه الكيان الذي يستند على منظومة علاقات واتصالات تشكل بناءً متكاملًا يتضمن تحديد من يعمل وماذا يعمل ولماذا يعمل وكيف ومتى وأين ومع من يعمل. حيث أن عملية الإدارة بما فيها من تنسيق للجهود، وتنظيم للمعلومات، واتخاذ للقرارات، ورقابة على إنتاجية العمل لا تعطى ثمارها أو تحقق أهدافها ما لم يكن فيها نظام فاعل للاتصال يساعدها في الوصول إلى ما تصبو إليه، فبدون الاتصالات الفعالة لا يمكن لأي مؤسسة تعليمية ومنها الجامعة أن تنجح في تنفيذ خططها الاستراتيجية حتى لو كانت تلك الخطط محكمة و متميزة، حيث أن عملية الإدارة بما فيها من تنسيق للجهود، وتنظيم للمعلومات، واتخاذ للقرارات، ورقابة على إنتاجية العمل لا تعطى ثمارها أو تحقق أهدافها ما لم يكن فيها نظام فاعل للاتصال يساعدها في الوصول إلى ما تصبو إليه، فبدون الاتصالات الفعالة لا يمكن لأي مؤسسة تعليمية ومنها الجامعة أن تنجح في تنفيذ خططها الاستراتيجية حتى لو كانت تلك الخطط محكمة و متميزة. (محمد وسيم محمود وآخرون 2014)

تعتبر مهارات الاتصال الإداري أحد أهم العناصر الأساسية التي يجب أن يتقنها الموظفون في المؤسسة لتربوية،

فهي تسهم في بناء عالقات موثوقة و متينة بين الإدارة وأعضاء الفريق، وتعزز التفاهم والتعاون والتواصل الجيد بين جميع أطراف. بفضل مهارات الاتصال الإداري القوية، يمكن للمؤسسة تنظيم العمل بفاعلية وتحقيق الأهداف بنجاح (طالبي & شوقي، 2023)

المشكلة التي يتناولها هذا البحث هي ضعف مهارات التواصل الإداري التي تؤدي إلى ضعف قدرات الموظفين في تفسير أفكارهم التي تساهم في نجاح أو فشل المشروع ومن خلال استكشاف الأسباب الكامنة وراء المشكلات الإدارية يمكننا تحديد المجالات التي تحتاج إلى التحسين من المخاطر وتطوير استراتيجيات فعالة للتخفيف من المخاطر

جاءت هذه الدراسة للتعرف على أهم معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على الأداء الوظيفي للعاملين بالإدارة، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: أهم المعوقات الإدارية التي تؤثر على الأداء هي تأخر وصول الأوامر والتعليمات من القيادة العليا إلى المرؤوسين، وأهم المعوقات الشخصية التي تؤثر على الأداء هي تباين المستوى الثقافي والإدراك لدى العاملين، أما أهم الوسائل التي تتبعها الإدارة للتغلب على معوقات الاتصال الإداري فتتمثل في إلحاق العاملين بالمديرية بدورات تدريبية (حمزة بن خالد، 2020) تواجهه الجامعة الكثير من المشكلات الناجمة من تفاعل الأفراد العاملين بها حيث هذا الفاعل قد يولد اختلاف في الآراء والذي يؤدي إلى حدوث الصراعات فيما بينهم ومنهم أعضاء هيئة التدريس الذين يقعون فريسة لهذا الصراع حيث أكدت العديد من الدراسات على وجود صراع بين هيئة التدريس (مرسى، هبه محمد عطية 2022)

حظى الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات الجامعية بأهمية بالغة ما دفع العلماء والباحثين إلى مزيد من الاهتمام به، كونه العصب المحرك لها الذي يتوقف عليه نجاح أي مؤسسة مهما كان طابعها الذي تقوم عليه في تحقيق تكامل وانسجام بين مختلف ف الوحدات الإدارية لتحقيق أهدافها وقراراتها بواسطة الجهود الجماعية المبذولة وتسهيل المهام داخلها بالمعايير المطلوبة، ولا بد من استمرار حركة الاتصال بين أفرادها لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأنشطة المختلفة، لكن قد تتخلل هذه العملية بعض العوائق التي تحول دون سيرها بشكل فعال، فكان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو التعرف على مختلف العوائق والعقبات التي تعترض العمليات الاتصالية والتي تحد من فعالية الاتصال داخل المؤسسة مع محاولة معالجتها أو التقليل منها مع إبراز أهمية الاتصال التنظيمي في نجاح فعالية الاتصال في المؤسسة الجامعية (المرسى & هبه محمد عطية 2022)

والاتصال هو الوسيلة الاجتماعية التي يحقق الأفراد من خلالها سبل التفاهم والتفاعل البناء فيما بينهم، وبما أن المنظمة عبارة عن وحدة اجتماعية هادفة فإنها لا تستطيع أن تنجز أهدافها بكفاءة وفاعلية إلا عبر سلسلة من التفاعلات الاجتماعية المستمرة من خلال الاتصالات المختلفة بين الأفراد العاملين، وعملية الاتصال القائمة بين الأفراد تؤدي لنقل المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر والأحاسيس بين الأفراد والجماعات، كما أن كفاءة عملية الاتصال تعتمد أساساً على العديد من العوامل من أجل ضمان نجاحها مثل طبيعة العمل، دور الجماعات الرسمية وغير الرسمية، والوسائل المستخدمة في تنسيق الجهود، كما أن الاتصال يلعب دوراً أساسياً في تماسك الجماعة سواء الرسمية أو غير الرسمية (جارش 2021)

ويعد الاتصال التنظيمي شريان المنظمة النابض حيث لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بها، بل إنه من الصعب جداً أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا - رؤساء أم مرؤوسين- داخل المنظمة أو خارجها. ولا شك أن الاتصال واحد من الموضوعات المهمة التي نالت قسطاً كبيراً من البحث والدراسة حيث لا يكاد أي كتاب (تغريد محمد سعد، 2019)

2- مشكلة البحث:

تعد مهارات التواصل من العوامل الأساسية التي تؤثر على كفاءة وفعالية الإدارة في المؤسسات. إذ يتوقف نجاح القادة الإداريين في حل المشكلات الإدارية المعقدة على قدرتهم على التواصل الفعال مع فرق العمل وأصحاب المصلحة. رغم أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوعي التواصل وحل المشكلات بشكل منفصل، إلا أن الربط بين تأثير مهارات التواصل ومهارات حل المشكلات الإدارية لم يحظَ بالقدر الكافي من البحث

2-1 الفجوات النظرية:

تمثل الفجوات النظرية في نقص الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين مهارات التواصل وحل المشكلات الإدارية. على الرغم من وجود العديد من الأبحاث التي تتناول كل عنصر على حدة، إلا أن الربط بينهما وتحديد الآليات التي تجعل التواصل الفعال أداة لتحسين حل المشكلات الإدارية لا يزال يحتاج إلى مزيد من الاستكشاف والتحليل العميق.

قلة الدراسات المترابطة: معظم الأبحاث تناولت مهارات التواصل وحل المشكلات كموضوعات منفصلة، ولم تُعنى بما يكفي بالعلاقة بينهما
نقص النموذج النظري المتكامل: لا يوجد نموذج نظري شامل يوضح كيفية تأثير مهارات التواصل بشكل مباشر على مهارات التواصل بشكل مباشر على مهارات حل المشكلات الإدارية
غياب الأطر النظرية المتكاملة التي تربط بين مهارات التواصل وحل المشكلات الإدارية.

2-2: الفجوات التطبيقية:

نقص الأدلة العملية: هناك حاجة لمزيد من الدراسات التطبيقية التي تختبر تأثير مهارات التواصل على الأداء الإداري في مواقف حقيقية.

تباين السياقات: معظم الأبحاث التي تمت كانت في سياقات محددة ولم تُعمم النتائج على أنواع مختلفة من المؤسسات أو الصناعات.

3. التدريب والتطوير: قلة الدراسات التي تقترح برامج تدريبية فعّالة لتطوير مهارات التواصل بهدف تحسين مهارات حل المشكلات لدى الإداريين.

قصور في تبني استراتيجيات تواصل فعّالة تعزز من قدرات حل المشكلات في السياقات الإدارية المتنوعة
تحسين الأداء الإداري: من خلال تطبيق نتائج البحث، يمكن للإدارات تطوير استراتيجيات تواصل فعّالة تؤدي إلى تحسين الأداء الإداري وزيادة الكفاءة في تحقيق الأهداف التنظيمية

تقليل النزاعات وحلها بشكل فعّال: يعزز التواصل الفعّال القدرة على حل النزاعات بطرق بناءة وسريعة، مما يقلل من الوقت والجهد المهدورين في الصراعات الداخلية

تعزيز التعاون والعمل الجماعي: يساعد البحث على تطوير برامج تدريبية لتعزيز مهارات التواصل بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين التعاون بين أعضاء الفريق وزيادة الإنتاجية

تتناول هذه الدراسة التساؤل الرئيسي التالي:

سؤال البحث الرئيسي "ما تأثير مهارات التواصل على مهارات حل المشكلات الإدارية في التطبيق في جامعة جدة"

3- أهمية البحث:

يعد البحث في تأثير مهارات التواصل على مهارات حل المشكلات الإدارية ذا أهمية كبيرة في سياق التطوير الإداري وتحسين الأداء التنظيمي. في عصر تتسارع فيه التغيرات والتحديات، تبرز الحاجة الملحة إلى تعزيز مهارات التواصل كوسيلة فعالة لتمكين الإداريين من التعامل مع المشكلات بطرق مبتكرة وفعالة.

1-3 الأهمية النظرية:

تكمن الأهمية النظرية في هذا البحث في إسهامه في تطوير الإطار النظري لمهارات التواصل. يتيح البحث فهماً أعمق لكيفية تأثير هذه المهارات على ديناميكيات العمل الجماعي وحل النزاعات.

إثراء الأدبيات الأكاديمية: يسهم البحث في ملء الفراغ الموجود في الأدبيات الأكاديمية حول تأثير مهارات التواصل على حل المشكلات الإدارية، مما يساعد الباحثين والممارسين على الاستفادة من نتائج البحث في دراساتهم المستقبلية.

تطوير نظريات الإدارة: من خلال تحليل تأثير مهارات التواصل، يمكن تطوير نظريات جديدة في مجال الإدارة تركز على الأبعاد الإنسانية والتواصلية للإدارة الفعالة.

فهم العلاقة بين التواصل والأداء: يسهم البحث في تحديد العلاقة بين مهارات التواصل والأداء الإداري، مما يتيح للإدارات فهم كيف يمكن لمهارات التواصل الفعالة أن تحسن الأداء وتقلل من النزاعات.

تقديم نماذج تحليلية: يمكن للبحث أن يقدم نماذج تحليلية تساعد في تفسير كيفية تأثير مهارات التواصل على حل المشكلات، مما يوفر أدوات تحليلية يمكن استخدامها في دراسات وأبحاث أخرى.

2-3 الأهمية التطبيقية:

تكمن الأهمية التطبيقية للبحث في عدة جوانب رئيسية يمكن أن تؤثر بشكل مباشر وإيجابي على بيئات العمل والإدارة:

تحسين الأداء الإداري: من خلال تطبيق نتائج البحث، يمكن للإدارات تطوير استراتيجيات تواصل فعالة تؤدي إلى تحسين الأداء الإداري وزيادة الكفاءة في تحقيق الأهداف التنظيمية.

تقليل النزاعات وحلها بشكل فعال: يعزز التواصل الفعال القدرة على حل النزاعات بطرق بناءة وسريعة، مما يقلل من الوقت والجهد المهدورين في الصراعات الداخلية.

تعزيز التعاون والعمل الجماعي: يساعد البحث على تطوير برامج تدريبية لتعزيز مهارات التواصل بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين التعاون بين أعضاء الفريق وزيادة الإنتاجية.

زيادة رضا الموظفين: يؤدي التواصل الجيد إلى خلق بيئة عمل إيجابية يشعر فيها الموظفون بالاحترام والتقدير، مما يزيد من رضاهم ويقلل من معدلات دوران الموظفين.

المراجع:

عبد النبي عبد الله الطيب. مهارات الاتصال الفعال. Al Manhal, 2016. https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&qbtnG=#d=gs_qabs&t=1718145228237&u=%2&+المشكلات+حل+كفاءة+زيادة+في+فعال+في+زيادة+كفاءة+حل+المشكلات+3p%3DEKu1hHrxQ00J

طالبي, & شوقي. (2023). مهارات الاتصال الإداري في المؤسسات التربوية

<http://localhost:8080/jspui/handle/123456789/9852>

حمزه بن خالد. (2020). معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على كفاءة الأداء الوظيفي في الإدارة الرياضية. Al-Tawasul, 26 (3). https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&qمعوقات+الاتصال+اللا

داري+& غريد محمد سعد. (2019). دور مهارات الاتصال في حل المشكلات الإدارية لدى قائدات المدارس المتوسطة بمحافظة جدة. مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية, 3(3), 43-43. https://doi.org/10.26389/AJSRP.T141117btnG=#d=gs_qabs&t=17194106.2207268&u=%23p%3DAnpbr1thycAJ

محمد وسيم محمود, ش., شيرين, حسن حرات, أمل, مرقص حنا, & تودري. (2014). معوقات الاتصال الإداري بالتعليم الجامعي وسبل مواجهتها. مجلة بحوث التربية النوعية, 34(3), 178-139.

المرسى, ه. م. ع., & هبه محمد عطيه. (2022). التمكين الإداري لأعضاء هيئة التدريس مدخل لإدارة الصراع التنظيمي بالجامعة دراسة حالة بجامعة المنصورة. مجلة كلية التربية بالمنصورة, 3(3), 1365-1383.

جارش. (2021). معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة من وجهة نظر موظفي الإدارة دراسة ميدانية- برئاسة الجامعة- بجامعة تبسة (Doctoral dissertation).