

دور الاتصال الفعال في إدارة العلاقات الداخلية والخارجية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية

قائد الفريق :
سعود عبدالعزيز آل الشيخ

أعضاء الفريق :
فهد عبد المحسن الرشيد

المشرف :
د. وليد عبد الجواد سليمان صديق
د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

٢٠٢٤

الفصل الأول:

المبحث الأول : الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

١. المقدمة

عرف العالم تغيرات جذرية على المستويات السياسية الاقتصادية الإجتماعية و الثقافية نتيجة ما أفرزته العولمة بمظاهرها المختلفة في

جميع المجالات هذا ما دفع بالإنسان الى الإهتمام بالجانب التنظيمي على جميع المستويات خاصة إذا ما تعلق الأمر بالمجال المهني والإداري

و ما ينجم عنه من تكوين علاقات حيوية تنظيمية قائمة على أسس متينة باستعمال مهارات و أساليب إتصالية بطرق إجتهادية وعلمية

مدروسة تماشيا و الأهداف المسطرة لكل منظمة . و من هنا ظهر الإهتمام بالعلاقات داخل المؤسسات ، وأدركت من خلاله المؤسسات

أنها لا يمكن ان تنجح اذا بقيت بعيدة عن جمهورها الداخلي والخارجي ، و تجاهلت الإتصال الناجح القائم على الأساليب و المهارت

الإتصالية العلمية ، باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة . كما أصبح من الحتمي على المؤسسات إعادة النظر في طرق تسييرها بادماج

عناصر حديثة تسمح بتقوية الروابط الإتصالية ، انطلاقا من العلاقات العامة السليمة التي تبدأ من المؤسسة بموظفيها مع اتخاذ سلسلة

من الإجراءات التي تهدف إلى تنظيمهم قصد الحصول على الكفاءات البشرية من خلال عمليات الاختيار التعيين التدريب التاهيل والتحفيز المادي والمعنوي، لأن تحقيق الاداء المؤسسي المتميز لا يتوقف على امتلاك الموارد المادية أو التكنولوجية وإنما يتعدى ذلك إلى وجود الكفاءات البشرية.

الاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الأجيال، إذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والاحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر ، وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والالفاظ فقط، بل يتعدى ذلك إلى الصور والاشكال والرسوم والرموز المختلفة. ويحدث الاتصال لجميع الأفراد الحقيقيين كالأشخاص، والاعتباريين كالمؤسسات والهيئات والادارات في كل الأوقات إذ بدون الاتصال تتلاشى وتختفي الآثار ويصبح الفرد في عداد الأموات. وقد أثبتت بعض الدراسات أن ٨٥% من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية مع ذاته ومع الآخرين، حيث يقوم الاتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم، ليتمكنوا من تنمية ذواتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على أفضل وجه. والاتصال اليوم أكثر تعقيدا من ذي قبل، إذ استخدمت فيه الوسائل التكنولوجية الأكثر تعقيدا والتي ادت إلى اختصار المسافات والازمان فضلا عن الدقة في الاداء، إذ لم يعد يصبح الان من الصعوبة بمكان على الأفراد ان تتابع الاحداث العالمية وتطوراتها في نفس الوقت بل وفي نفس لحظة حدوثها دون عناء مهما اختلفت الأوقات ومهما بعدت المسافات، بل والمشاركة في مجريات الامور العالمية وكأن الانسان يعيش في قلب الأحداث العالمية دون عناء. كما لعبت تكنولوجيا الاتصال دورا كبيرا في ذلك، إذ سمحت بتزويد الأفراد بالعديد من المعارف الانسانية من خلال امكانيات

غير محدود في التعامل مع المعلومات، وتوظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة البشر باعتبارهم منتجين ومستهلكين لهذه التكنولوجيا، وباعتبارها تشكل جزءا لا غنى عنه في تسيير الحياة اليومية. وللاتصال دور أساسي في بقاء واستمرار العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، بل وفي نجاح تلك العلاقات، فهو من المهارات المهمة التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها، ليتمكنوا من تحقيق مهامهم بكفاءة واقتدار.

ويتميز الإتصال الفعال بالادراك والوعي والقدرة على توصيل الأفكار والآراء إلى الطرف المقابل وتحقيق الأهداف من أجل تنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته من النواحي الاجتماعية والتعليمية والوظيفية، ومن ثم فإن الإتصال الفعال يعد من أهم أسباب النجاح في الحياة. ويحتاج الفرد إلى التعرف على مهارات الإتصال الفعال والتدريب عليها، كالتدريب على استخدام لغة الجسد والمؤثرات الصوتية والوقفات المهمة أثناء الحديث وغيرها، حتى يصل إلى درجة الاتقان في تلك المهارة ويمتلك القدرة على توصيل أفكاره بسهولة، ويحقق الهدف من الإتصال، ويصل إلى الإتصال الفعال مع الآخرين.

٢. مشكلة البحث

أصبحت الحاجة إلى الاتصال وتقنياته الحديثة وفلسفاته المختلفة آلية ضرورية عند رغبة المؤسسات في تحسين صورتها لدى جمهورها ، ولتحقيق الأهداف المنشودة، وذلك عن طريق تنظيم وتحسين جودة إدارة العمليات الداخلية والخارجية للمنظمة، ولأن للاتصال الفعال دور كبير في العلاقات داخل المنظمات، الا ان هناك فجوة كبيرة في توضيح اثر الاتصال الفعال في إدارة العلاقات الداخليه والخارجية في شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية، ولذلك جاءت مشكلة هذه الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

ما أثر الاتصال الفعال في إدارة العلاقات الداخلية والخارجية لشركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية؟

٣. أهمية الدراسة

أ- الأهمية العلمية: تناولت الدراسة مفهوم الاتصال الفعال الذي يعد من أفضل وأهم وأبرز الموضوعات التي تتم مناقشتها من قبل الباحثين في مختلف العصور.

ربطت الدراسة الاتصال الفعال بموضوع حديث لمعرفة دور الاتصال الفعال بالتأثير على إدارة العلاقات الداخلية والخارجية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الباحثين.

ب- الأهمية العملية: يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من قبل المسؤولين في الإدارات العامة للمؤسسات الخاصة بدولة السعودية من خلال ما توفره هذه الدراسة من نتائج تساعد متخذي القرار فيها فيما يتعلق بدور الاتصال الفعال في إدارة العلاقات. كما يؤمل أن تكون هذه الدراسة مرجعا لأبحاث ودراسات أخرى في مجال إدارة العلاقات لإفادة الباحثين والمهتمين؛ نظرا لقلّة الدراسات حول الاتصال الفعال وإدارة الأزمات وعلاقة إدارة العلاقة العامة فيها، وقد تفتح المجال أمام المزيد من الدراسات المستقبلية التي تبحث في هذا المجال

٤. أهداف الدراسة

- التعرف على مفهوم الاتصال الفعال وأهم عناصره
- التعرف على مفهوم إدارة العلاقات الداخلية والخارجية وتوضيح مدى أهميتها لمنظمات الأعمال.

- التعرف على درجة تحقيق الاتصال الفعال ة في شركات الاتصالات في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.

- التعرف على أثر تطبيق الاتصال الفعال على إدارة العلاقات الداخلية والخارجية في شركات الاتصالات في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.

٥. أسئلة الدراسة

بناء على التساؤل الرئيسي للبحث، تم تحديد أسئلة البحث الفرعية وهي:

١. ماهو مفهوم الاتصال الفعال واهم عناصره ونجاحه؟
١. ماهي درجة تحقيق الاتصال الفعال في شركات الاتصالات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟
٢. هل تؤثر الاتصال الفعال على إدارة العلاقات الداخلية والخارجية في شركات الاتصالات في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟

٦. الدراسات السابقة والاطار النظري

- دراسة (أمنية، ٢٠١٨). بعنوان أثر مهارات الإتصال على فعالية العلاقات العامة دراسة حالة

مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة "

تهدف الدراسة الى معالجة كافة الجوانب الإدارية ، التنظيمية و الإتصالية المهارات و أساليب ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية ، مع تقويم أثر المهارات على فعالية العلاقات العامة وخدماتها لإيصال رسالتها للجمهور الداخلي والخارجي ، خاصة بعد التطور التكنولوجي في مجال المعلوماتية وعبر وسائل الاتصال الحديث الذي جعل من العالم قرية صغيرة ، وتناولت إشكالية الدراسة مدى تأثير المهارات الاتصالية على فعالية ادارة العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة ، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بغرض الوصول الى اهداف الدراسة بشكل علمي منظم ، ومنه تحديد أهم التوصيات العلمية التي يمكن أن تساهم في مواجهة المشكلات التي تعترض أداء العلاقات العامة ، وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من الإستنتاجات أهمها : للمهارات الاتصالية اثر بالغ الأهمية في تحسين

العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وفعاليتها ، كونها تسعى الى ابراز الصورة الايجابية عنها و
منه نجاح المؤسسة.

- دراسة (محمد، ٢٠١٧) بعنوان " مهارات الاتصال الفعال للقائم بالعلاقات العامة في المؤسسة

التربوية ثانوية ناصر باي سليمان نموذجاً"

ملخص نظراً لأهمية توفر مهارات الاتصال للقائم بالعلاقات العامة داخل المؤسسة التربوية ارتأينا أن نقوم
بدراسة ميدانية حول أهم مهارات العملية الاتصالية التي يوظفها مدير ثانوية ناصر باي سليمان بالبويرة
بصفته قائداً ومسيراً للعلاقات العامة بالمؤسسة، حتى نقف عند أهم النتائج المحققة من وراء تجسيده لهذه
المهارات. وفي ختام دراستنا قدمنا بعض الاقتراحات والتوصيات التي نراها ضرورية بالنسبة للقائمين
بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسات التربوية من أجل تجسيدها ميدانياً، حتى تتمكن هذه المؤسسات
من تحقيق أهدافها الأساسية والمتمثلة في رفع مستوى الأداء التربوي، ومنه تحسين النتائج المدرسية لاسيما

في امتحان شهادة البكالوريا

٧. المنطلقات النظرية للدراسة

مفهوم الاتصال الفعال:

الإتصال الفعال هو الذي يقوم على التفاعل الايجابي بين طرفي الإتصال بحيث يستطيع الفرد المرسل أن يعبر عن مشاعره وأفكاره وآرائه بوضوح، وفي نفس الوقت تصل الرسالة إلى المستقبل ويفهما بنفس الطريقة التي يقصدها المرسل دون حذف أو تغيير أو إضافة أو تشويه، حيث يمكن من هذا الإتصال تعديل السلوك وإحداث التغييرات وتحقيق الأهداف والانسجام بين الأفراد، ويسبب الإتصال الفعال استمرارية العلاقات التواصلية بين طرفي الإتصال، وتجنب الجدل أو زيادة فترات الصمت المهدد لها، كما يتم في الإتصال الفعال تبادل عمليتي التأثير والتأثير بين طرفي الإتصال وما ينتج عنه من تكامل الأفكار والمعلومات

٨. منهجية الدراسة

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف الظاهرة وتحليل عناصرها وربط العلاقات بين هذه العناصر، وذلك بمراجعة الأدبيات الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع.

٧. أدوات الدراسة

اعتمدت الدراسة أساليب مختلفة لجمع البيانات والبحوث ذات الصلة بمغيرات الدراسة، ومن هذه الأساليب:-

١. البيانات الأولية: صممت الباحثة استبانة كأداة لجمع المعلومات واختبار الفرضيات، ومن ثم تحليل النتائج للوصول إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي.

٢. البيانات الثانوية: جُمعت الاستعانة بمصادر علمية عربية واجنبية (كتب - دراسات - بحوث ومجلات).

٨. مجالات الدراسة

الحدود المكانية: سيتم تطبيق هذه الدراسة في المملكة العربية السعودية بالتحديد في شركات الاتصالات في القطاعات الخاصة.

الحدود الزمانية: ستقام هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للسنة الدراسية م ٢٠٢٤ - ١٤٤٥ هـ

الحدود البشرية: سيتم تطبيق هذه الدراسة على عينه من موظفي ومديري المنظمات، ورؤساء الأقسام والأكاديميين. بشركات الاتصالات في القطاع الخاص

الحدود الموضوعية: سوف يتناول البحث موضوع تأثير الاتصال الفعال في إدارة العلاقات الداخلية والخارجية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

٩. تبويب الدراسة

سوف يتم تقسيم هذه الدراسة إلى أربع فصول، وكل فصل به مبحثان كالآتي:

الفصل الأول: الإطار المنهجي والدراسات السابقة

- المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الاتصال الفعال

- المبحث الأول: الاتصال الفعال مفهومه وتعريفاته

- المبحث الثاني: عناصر الاتصال الفعال وأهميته

الفصل الثالث: إدارة العلاقات في الشركات

- المبحث الأول: مفهوم إدارة العلاقات وأهميته

- المبحث الثاني: توضيح اثر الاتصال الفعال على إدارة العلاقات الداخلية والخارجية لشركات القطاع الخاص.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

- المبحث الأول: عرض نتائج الدراسة

- المبحث الثاني: تحليل النتائج ومناقشتها

المراجع

- الجامعة الالكترونية السعودية مهارات الاتصال، ط ١ . المملكة العربية السعودية ٢٠١٢
- داددي عدون ناصر الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية العامة الجزائر، ٢٠٠٤
- دعيس محمد يسري ، الاتصال و السلوك الانساني " رؤية في انثروبولوجيا الإتصال "، مصر : البيطاش سنتر للنشر والتوزيع الاسكندرية، ١٩٩٩
- الشاعر عبد الرحمان إبراهيم ، مهارات الإتصال ، ط ١ ، الأردن : دار صفاء للنشر والتوزيع ٢٠١٢ .
- صاحب سلطان محمد ، العلاقات العامة ووسائل الاتصال ، ط ١، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠١١.