

دراسة مستوى فاعلية الاتصال لدى العاملين في المجال الرياضي في الجمهورية العربية السورية

د. قاسم خليل ابراهيم¹

مها رجب الديب²

(تاريخ الإيداع 3 / 7 / 2018. قُبل للنشر في 5 / 11 / 2018)

□ ملخص □

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى فاعلية الاتصال الذي يمارسه الإداريين في المؤسسات الرياضية في الجمهورية العربية السورية، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لملائمته أغراض البحث وتم إجراء الدراسة على عينة قوامها (102) من الإداريين في الاتحاد الرياضي العام وفروعه وأندية الدرجة الأولى وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع البحث الأصلي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مكونات الاتصال (المرسل، الرسالة، المستقبل) منسجمة مع بعضها ولا يوجد تفاوت بينها مما يخدم هدف الاتصال كعملية إدارية، وكانت درجة الاتصال متوسطة لدى العاملين في المجال الرياضي في الجمهورية العربية السورية، وكان إدراك العاملين جيد للاتصال كضرورة في فهم العمل وتحقيق أهدافه من خلال فهم معنى التوازن بين مكونات الاتصال. وأوصت الباحثة بضرورة الاهتمام بالاتصال كعملية إدارية أسوةً بالعملية الأخرى، كالتخطيط والتنظيم والمتابعة من قبل القادة الإداريين، والتأكيد على الاهتمام التفصيلي بمكونات الاتصال لتحقيق هدفه وعدم التركيز على مكون دون الآخر، والاهتمام بالتعرف على ردود الفعل الناتجة عن عملية الاتصال من أجل التعرف على مدى تحقيق الأهداف منه، والعمل على إعداد برامج تنمية مهارات الاتصال لدى القادة الإداريين والعاملين في المجال الرياضي.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال الفعال.

¹ استاذ مساعد متعاقد في قسم الإدارة والتخطيط الرياضي، كلية التربية الرياضية، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا.

² طالبة ماجستير في قسم الإدارة والتخطيط الرياضي، كلية التربية الرياضية، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا.

Studying the level of communication effectiveness among sports workers in the Syrian Arab Republic

Dr.. Qasim Khalil Ibrahim.¹
Maha Rajab Aldeeb.²

(Received 3 / 7 / 2018. Accepted 5 / 11 / 2018)

□ ABSTRACT □

The study aimed at identifying the level of communication effectiveness practiced by administrators in sports institutions in the Syrian Arab Republic. The researcher used the descriptive method in the survey method to fit the research purposes. The study was conducted on a sample of 102 managers in the General Sports Federation, In a random way from the original search community.

The results of the study showed that the communication components "transmitter, message, receiver" are consistent with each other and there is no difference between them which serves the goal of communication as an administrative process. The communication level was medium among the sports workers in the Syrian Arab Republic. Work and achieve its objectives by understanding the meaning of balance between communication components.

The researcher recommended that the importance of communication as an administrative process like other processes, such as planning, organization and follow-up by the administrative leaders, and emphasis on detailed attention to the components of communication to achieve its goal and not focus on the component without the other, and attention to identify the reactions resulting from the process of communication in order to identify the extent of achieving goals And to develop communication skills development programs among the administrative leaders and the sports workers.

Keywords: Communication, Effective Communication.

¹Assistant Professor, Department of Sports Administration and Planning, Faculty of Physical Education, Tishreen University, Lattakia, Syria.

² Postgraduate Student, Faculty of Physical Education, Tishreen University, Lattakia, Syria

مقدمة:

الاتصال ضرورة حتمية لتفاعل الإنسان مع بيئته ومجتمعه ، ومع تطور الحياة أصبحت عملية الاتصال حاجة ملحة لتبادل ونقل الأفكار والبيانات، و يعد الاتصال عملية ديناميكية حياتية تمس كل قطاعات المجتمع و تتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص إلى آخره ، أو من جماعة إلى أخرى (جلال الدين،2009). وإن القدرة على الاتصال مع الآخرين هي من المهارات التي يجب أن يتميز بها القائد الإداري، فتأسيس نظام اتصال فعال والمحافظة على استمراريته من أكبر التحديات التي تواجهه، ومفهوم الاتصال شامل يشمل المنظمات و المؤسسات الرياضية كباقي المؤسسات ، و القادة فيها يقومون بعمليات التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوظيف والضبط من خلال عملية الاتصال، ويجب ان يكون هذا الاتصال فعالاً حتى يحقق أهداف المؤسسة و يكون ذلك بتحلي القائد والمرؤوسين بمهارات الاتصال الفعال (الخليوي،1998) وفي ظل التغيرات التحديات التي تواجهها المؤسسات والمنظمات الرياضية ذهب المعنيون والباحثون والمختصون بالسعي لإجراء أبحاث ودراسات و تقييم وتقويم مستمر من أجل الوصول إلى نظام اتصال فعال يجعل المؤسسة قادرة على تحقيق أهدافها والاستمرار بالنمو والتقدم .

أهمية البحث وأهدافه:

تكمن أهمية البحث بجانبين: معرفي وتطبيقي وفق الآتي:

- الأهمية المعرفية: وتتمثل بالتوجيه و التدريب المعرفي للإداريين نحو الأسلوب القيادي الأمثل ليكون اتصالهم فاعلاً مع العاملين.
- الأهمية التطبيقية: تحسين و تطوير مهارات و وسائل الاتصال ضمن المؤسسات الرياضية وبرامج عمل الإداريين ليتمكنوا من استخدام الاسلوب القيادي الأمثل الذي يحقق اتصالاً فاعلاً.

مشكلة البحث

تأتي أهمية الاتصال وتطبيقه بشكل فعال في المؤسسات الإدارية وخاصةً الرياضية في تحقيق الغايات والأهداف المرغوبة والمستقبلية والوصول للاستراتيجية الموضوعية من قبل المؤسسة ولكن من خلال اطلاع الباحثة على الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع الاتصال لاحظت أن جميع الدراسات لم توضح مستوى فاعلية الاتصال بين العاملين في المؤسسات الرياضية وتم طرح السؤال التالي: ما هو مستوى فاعلية الاتصال لدى العاملين ؟

أهداف البحث

التعرف على مستوى فاعلية الاتصال الذي يمارسه الإداريين في المؤسسات الرياضية (الاتحاد الرياضي العام وفروعه في المحافظات وأندية الدرجة الأولى) .

فروض البحث

- 1- تقارب درجات مكونات الاتصال .
- 2- هذه الدرجات هي في المستوى المتوسط وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي .

مصطلحات البحث

الاتصال (communication) لغةً: هو ضد الانفصال و يطلق على أمرين أحدهما اتحاد النهايات وثانيهما كون الشيء بحيث يتحرك بحركة شيء آخر وعند المحدثين هو عدم سقوط راوٍ من رواة الحديث و مجيء أسناده متصلًا و موصولًا (معجم محيط المحيط، 1983، ص973).

اما اصطلاحاً: هو تلك العملية التي يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع ومن أي عضو في التنظيم إلى عضو آخر، أو أعضاء آخرين، بقصد إحداث التغيير (إبراهيم ومعوض، 2016).

الاتصال الفعال إجرائياً: هو الاتصال الذي يحقق الهدف و الغرض منه، وهو عملية إنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والمشاعر من شخص إلى آخر "، أو من مجموعة إلى أخرى" بهدف التأثير فيه "، أو فيها " وإحداث الاستجابة المطلوبة.

القسم النظري

مفهوم الاتصال وتعريفه :

الاتصال ظاهرة اجتماعية تستمر باستمرار الحياة، فالإنسان بطبعه كائن اجتماعي يحتاج للتواصل مع غيره لمواجهة صعوبات الحياة المختلفة، وقد تنوعت طرق الاتصال مع زيادة الحاجات والرغبات وتقدم البشرية تطورت وتقدمت وسائل الاتصال ووصلت لأوجها في القرن الحادي والعشرين وانعكست بشكل إيجابي على تقنيات الاتصال فأصبح العالم أشبه بقرية صغيرة. وكلمة الاتصال مشتقة من الأصل اللاتيني "communis" التي تعني "عام" بمعنى أن الاتصال الذي يحدث بين شخصين هدفه إيجاد فهم عام أو وحدة عامة في الأفراد والأفكار وتعني في العربية إيصال فكرة أو رأي إلى عدد من الأفراد وربطهم ببعضهم البعض. ويعد الاتصال العصب الرئيسي في العملية الإدارية في أي منظمة فهو يؤمن نقل المعلومات بين مختلف مستويات الإدارة والأفراد والمنظمات، ولا يتم العمل الإداري وينجز إلا من خلال المعلومات التي ينقلها الاتصال ، والتي لا يمكن أن تصل في الوقت المناسب وللشخص المناسب إلا عن طريق اتصال فعال ناجح (الخليوي، 1998).

وهناك عدة تعاريف تناولت مفهوم الاتصال حيث يعرفه جلال الدين (2009) بأنه: " عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر ، وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين، أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تماسك العلاقات بين الأفراد وتعزيزها لتحقيق أهداف اجتماعية أو إنسانية. وعرفها فيليبس "Philips" "تصرف إقناعي لحث الآخرين على تفسير الأفكار بالطريقة المقصودة لدى المتحدث أو الكاتب" (الخليوي ، 1998).

وقد عرفه إبراهيم ومعوض (2015): " هو تلك العملية التي يتم عن طريقها إيصال المعلومات، من أي نوع ومن أي عضو في التنظيم إلى عضو آخر أو أعضاء آخرين، بقصد إحداث التغيير.

عناصر عملية الاتصال و مبادئها:

تتم عملية الاتصال من خلال مجموعة من العناصر وهي :

- 1- المرسل (sender): يذكر جلال الدين (2009)، ان المرسل (sender) يسمى بالمصدر "source" أو القائم بالاتصال "communicator" وهو بداية عملية الاتصال، فهو شخص أو مجموعة أشخاص أو هيئة أو جهاز يريد التأثير في الآخرين بشكل معين، ليشاركوا في أفكار واتجاهات معينة ويقوم المرسل بوظيفتين هما:
 - تحديد الفكرة ودراستها وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها واختيار الأسلوب والوسيلة المناسبة لإرسالها.

- القيام بالشرح وتوضيح الفكرة للأشخاص الذين توجه لهم الرسالة عن طريق لغة أو رموز.
 - 2- **المستقبل (Receiver):** يطلق عليه المتلقي "Audience" هو الشخص الذي يتلقى رسالة المرسل ويجب عليه فك رموز الرسالة وتفسير محتوياتها وفهم معناها، ويقاس نجاح عملية الاتصال بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف منه (شحادة، 2008).
 - 3- **الرسالة (Message):** الرسالة هي مضمون هدف المرسل من الاتصال ومن تكوين الأفكار والمفاهيم، والإحساسات والاتجاهات التي يرغب المرسل في إشراك الآخرين فيها، والرسالة تحتاج إلى تخطيط في انتقاء الكلمات والألفاظ والمصطلحات التي تتناسب مع الهدف ومع المستقبل (مشرى والقروي، 2013).
 - 4- **قناة الاتصال (Channel):** وتسمى الوسيط "Medium"، وهي وسيلة الاتصال المختارة لنقل الرسالة سواء كانت الوسيلة رسمية أو غير رسمية أو مباشرة أو غير مباشرة فاللغة اللفظية والإشارات والحركات والصور كلها من وسائل نقل الرسائل، وتختلف فاعلية قنوات الاتصال من منظمة لأخرى ومن فترة لأخرى وهنا من المهم اختيار قناة الاتصال المناسبة للهدف. (الخليوي، 1998)
 - 5- **التغذية الراجعة (Feedback):** تعرف بردود الفعل التي يبديها المستقبل بعد إدراكه للرسالة والتي هي الأداة الأهم التي تعبر عن فهم المستقبل لرسالة المرسل وقبولها أو رفضها، ويقصد بها جميع أنواع ردود الفعل والاستجابات التي يقوم بها المستقبل، وتمكن المرسل من معرفة مدى فاعليته في تحقيق الهدف من عملية الاتصال ويمكن التأكد من نجاح عملية الاتصال من خلال التغذية الراجعة التي تتمثل في الحصول على السلوك المتوافق مع الرسالة، وبالتالي معرفة مدى دقة واستيعاب المستقبل للرسالة والاستجابة التي ولدتها (الخليوي، 1998).
- كما تعتمد عملية الاتصال على مجموعة من المبادئ تحكمها والتي يشير إليها إبراهيم ومعوذ (2015)، وفق الآتي:**

- 1) مبدأ الوضوح: أي أن تكون المعلومات المرسله واضحة وسهلة الفهم، وأن تكون ذات لغة مبسطة وغير معقدة وقريبة لفهم وإدراك الجميع .
- 2) مبدأ الاهتمام والتركيز: أن يعطي المستقبل كل اهتمامه وتركيزه لاستقبال رسالة المرسل، وهنا دور المرسل في أن تكون الرسالة جذابة وترسل في الوقت المناسب بحيث يكون المستقبل بحالة مناسبة لاستقبال الرسالة .
- 3) مبدأ التكامل والوحدة: أي مساهمة أعضاء التنظيم في إيصال الرسالة وتفعيلها.

الاتصال الفعال ومعوذاته

إن نجاح أي منظمة يعتمد على تبادل المعلومات بين أفرادها عن طريق الاتصالات الإدارية لتحقيق أهدافها، وعملية الاتصال لا تتضمن فقط عملية إرسال المعلومات بل تتضمن أيضاً عملية استقبالها. وحتى يكون الاتصال فعالاً، يجب أن يحقق الهدف منه، فغاية الاتصال هي إرسال رسالة إلى الغير بهدف تغييره أو إقناعه بشيء ما، وأن ينقل المرسل رسالته بوضوح ودقة ويتمكن المستقبل من أن يفهم ويستوعب مضمون الرسالة، فإذا اختلف المعنى الضمني لفهم الرسالة فإن الاتصال غير فعال، وإن خلق مناخ سليم للاتصال الفعال هو من واجب الإدارة العليا، و ذلك بوضع سياسة واضحة للاتصال لتحقيق أهداف المنظمة وإشباع الحاجات الفردية، وإن مزاوله الاتصالات بفعالية تتطلب أن يتم نقل المعلومات، و تحقيق الهدف منه بأقل تكلفة، و وقت ممكن ويحصل المستقبل على المعلومات التي هو بحاجةها، و يصل المعنى الذي يقصده المرسل إلى ذهن المستقبل (الشيخ ، 2011).

ويكون الاتصال فعالاً عند امتلاك مهارات الاتصال الفعال والتخلي بها وهي، كما يرى علاوي (1998) وفق الآتي:

- ✓ أن تكون الرسالة واضحة، أي تحدد بوضوح ما تريده دون تداخل المعاني أو حدوث سوء فهم.
- ✓ أن تكون الرسالة مباشرة، أي توجيه الرسالة مباشرة للشخص المقصود دون محاولة الدخول في عموميات للدخول إلى مضمون الرسالة.
- ✓ أن تكون الرسالة كاملة، أي إرسال التعليمات كاملة غير متقطعة على مراحل وغير منقوصة .
- ✓ التركيز على موضوع واحد في المرة الواحدة، أي عدم الانتقال من موضوع إلى آخر قبل إكماله.
- ✓ أن ترسل رسالتك في الوقت المناسب.
- ✓ أن تتطابق الرسالة اللفظية مع الرسالة غير اللفظية.
- ✓ أن تكون مختصرة، لأن الرسائل المكررة والمطولة مملة وتشتت انتباه المستقبل لذا يجب التركيز على النقاط الهامة.
- ✓ أن تكون مناسبة لمستوى المستقبل، أي استخدام ألفاظ ومصطلحات تتناسب مع المستوى العمري والثقافي للمستقبل ليتمكن من فهم الرسالة بشكل جيد.
- ✓ أن تنمي لديك مهارات الاستماع، لأن من أساسيات الاتصال الفاعل الإرسال والاستقبال . فعلى القائد الاستماع للمرؤوس بانتباه وتجنب مقاطعة حديثه، والاستفسار عن بعض جوانب رسالة المرؤوس في حال عدم فهمها.
- ✓ الحصول على تغذية راجعة، وتكمن أهمية التغذية الراجعة في التأكد من أن رسالة المرسل قد تم تفسيرها وفهمها بشكل صحيح، وفي حال عدم حصول القائد على تغذية راجعة إيجابية يستطيع إرسال رسالته مرة أخرى بعد معرفة الأسباب التي منعت وصول الرسالة وفهم مضمونها.
- كما يواجه الاتصال جملة من المعوقات التي تحد من تأثيره وتؤثر سلباً في تحقيق الفائدة المرجوة منه وهي كما صنفها كل من (الخليوي، 1998؛ المشري والقروي، 2013، حدة، 2014؛ الشارف، 2015) الى ما سيأتي:
- 1- معوقات تنظيمية:** وهي المعوقات التي تظهر نتيجة لطبيعة تنظيم المنظمة وطريقتها في تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها ومن معوقات الاتصال التنظيمية، كما يرى حدة (2014) هي:
- ✓ قصور الهيكل التنظيمي: يظهر قصوره من خلال عدم تحقيق الوظائف والمهام، وعدم التنسيق بين الوحدات الإدارية، وهذا القصور يسبب تشتت الاتصال في اتجاهات غير سليمة.
- ✓ عدم وضوح نظام الاتصال: إن نظام الاتصال الفعال يسهم في تحقيق المهام التنظيمية وتحقيق الأهداف، وعدم وضوح نظام الاتصال يعبر من معوقات الاتصال التنظيمي، نتيجة لما يسببه من تشويه للمعلومات المتبادلة، وحجبها بقصد أو بدون قصد، خشية اللوم لتسرب المعلومات لمستويات تنظيمية ليس لها أحقية في هذه المعلومات .
- ✓ تعدد المستويات الإدارية: إن ضخامة المنظمة يؤدي لتعدد المستويات الإدارية، وهذا التعدد يؤدي إلى بطء في الاتصال وفي كفاءته فمرور الرسالة إلى العديد من المستويات يعرضها للتشويه أو التأخير أو التشتيت، وتباين التفسير مما يشكل عائق من معوقات الاتصال.
- ✓ قلة البيانات أو انعدامها: إن من أساسيات الاتصال الفعال توفير البيانات للعاملين في جميع المستويات لأن رسم السياسات، ووضع الخطط واتخاذ القرارات يعتمد على البيانات وتوفرها، مما يجعل قلة أو انعدام البيانات من معوقات الاتصال.
- ✓ ضغط العمل: يسبب ضغط العمل، عدم وصول المعلومات للأفراد بالوقت الذي يحتاجونه وكذلك صعوبة الاتصال بوجود ضغط نفسي على نحو يراعي مهارات الاتصال، مما يمنع تحقيق الاتصال لبعض وظائفه مثل التغذية العكسية، وتنمية العلاقة بين طرفي الاتصال والمشاركة في اتخاذ القرار.

✓ قصور دور العلاقات العامة: لأن دور العلاقات العامة لا يتوقف على الاتصال الخارجي، بل إقامة العلاقات بين العاملين والإدارة، والتنسيق بين الوحدات الإدارية، والقيام بالأنشطة، لكسر الحواجز النفسية بين الموظفين.

✓ المبالغة في الاتصال: لأن المبالغة في الاتصال توفر كم كبير من المعلومات للأفراد تصعب عليهم استيعابها، وتحول دون الفهم الكامل لمجموع المعلومات.

2- معوقات شخصية: وهي المعوقات التي تتعلق بشخصية الفرد باختلاف مدركات الأشخاص وحاجاتهم وعواطفهم، ومن أهم معوقات الاتصال الشخصية حسب الشارف (2015) هي:

✓ تباين الإدراك بين العاملين: تختلف طبيعة الأفراد تبعاً لخصائصهم الموروثة والمكتسبة، لطبيعة المؤثرات البيئية وتفاعل هذه العوامل يشكل شخصية كل فرد، وهنا نلاحظ اختلاف إمكانية فهم المعلومة من الأفراد من خلال ردود أفعالهم، وإن اتجه الناس لسماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات عن طريق الإدراك الانتقائي من خلال تجاهل المعلومات التي تتعارض مع معتقداتهم سيؤدي إلى الفهم المختلف للرسالة، وبالتالي يمكن اعتبار الانتقاء الإدراكي يعد من عوائق الاتصال.

✓ اتجاهات الأفراد السلبية: ومنها النظرة الدونية للآخرين من خلال مشاعر الغرور والتعالي مما يحول دون التفاعل الإيجابي والتعاون فتظهر علاقات سيئة، وتمنع عملية الاتصال، والمبالغة في السيطرة على المرؤوسين، فلرؤساء الحق في دفع العاملين للعمل ومعاقبة البعض ولكن المبالغة في السيطرة والصرامة تعد من معوقات الاتصال، فتمنع التغذية العكسية وتسبب هبوط الروح المعنوية و سوء علاقة القائد مع الموظفين.

✓ عدم الرغبة في الاتصال: يعود عدم الرغبة في الاتصال لأسباب منها عدم القدرة على مواجهة الآخرين لانعدام الثقة بالنفس، والميل الفردي وعدم الرغبة بالاحتكاك والعمل الجماعي ويسبب ذلك عدم الاتصال إلا في الحاجات الماسة مما يعيق الاتصال الفعال.

✓ سوء العلاقات بين العاملين: إن سوء العلاقات بين الأفراد يسبب فقدان الثقة وانعدام مشاعر الاحترام والتعاون فالمناخ الإيجابي الذي يسود المنظمة من أهم مهارات الاتصال وانعاشه يشكل عائق من معوقات الاتصال الشخصية.

✓ قصور القدرات الشخصية: ويقصد بها القدرة التعبيرية، والقدرة على اختيار الحاجات والقدرات الصوتية ووضوح الصوت ومخارج الحروف تشكل أهمية كبيرة في إيضاح محتوى الرسالة وقصور تلك القدرات يشكل عائق للاتصال.

3- معوقات بيئية: وهي المعوقات الناشئة نتيجة لمتغيرات وعوامل بيئة مختلفة تحيط بالمنظمة حيث تزاو المنظمة أنشطتها ضمن تأثيرات بيئية خارجية "المجتمع"، وداخلية "من العمل"، ومن معوقات الاتصال البيئية، كما حددها (الخليوي، 1998) هي:

✓ اختلاف اللهجات والالفاظ والمعاني.

✓ انعدام النشاط الاجتماعي: يقصد بها الأنشطة التي تدعم العلاقات بين الإدارات وموظفيها كالرحلات والحفلات والمسابقات مما يكسر الحاجز النفسي بين العاملين، وتسبب تقارب اجتماعي ومناخ جيد للاتصال الفعال.

✓ عدم توفر بيئة عمل مناسبة: ويقصد بها التهوية الرديئة والإضاءة الضعيفة، ورداءة إنارة المكان لأن عدم توفر مكونات بيئة عمل مناسبة تنعكس على مستوى الأداء وعلى الحالة النفسية للعامل مما يؤثر بشكل سلبي على عملية الاتصال الفعال.

الدراسات السابقة والمرتبطة:

1- دراسة بن داوود (2008) بعنوان: فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أنماط الاتصال وخصائصه ووسائله والقنوات المتبعة في العملية الاتصالية، وكذلك إبراز المشكلة التي تحول دون تحقيق فاعلية الاتصال.

استخدم الباحث المنهج الوصفي واعتمد العينة العشوائية، حيث قسم مجتمع الدراسة إلى عينتين الأولى عددها (175) متمثلة بالإداريين، والثانية عددها (1299) وتم جمع البيانات بأسلوب الملاحظة والمقابلة والاستبيان المكون من أربعة محاور وظهرت أهم النتائج بضعف قنوات الاتصال النازل، وعدم سرعة وصول المعلومات والقرارات للعمال، والعلاقة بين العمال والإدارة مقبولة، وكشفت الدراسة أن العمال غير راضين عن أساليب الاتصال السائد في المؤسسة وعدم مشاركة العمال في اتخاذ القرارات كون الإدارة ترى أن سلطة القرار من حقها فقط.

2- هوام (2017) بعنوان: الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "عالية صالح".

هدفت الدراسة إلى التعرف على عملية الاتصال داخل المنظمة وعلاقتها بالتفاعل الاجتماعي والتعرف على مكانة الاتصال داخل المؤسسة ودوره في تطوير سلوك الأفراد، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي وتكونت العينة من 115 إدارياً، واعتمدت الباحثة استبيان لجمع البيانات والمعلومات وتكونت من 38 سؤالاً، وكانت أهم النتائج وجود علاقة بين قنوات الاتصال والتفاعل الاجتماعي للعاملين ووجود علاقة ارتباطية بين مهارات الاتصال وبين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- بناء المحاور والأبعاد .
- ساهمت في بناء الاستبيان و الاطار النظري للدراسة.
- الاستفادة من المراجع والمصادر المستخدمة في الدراسات السابقة.
- المعاملات الاحصائية المستخدمة في تفسير النتائج.

منهجية البحث

منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لمناسبته أغراض البحث .

عينة البحث

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (102) عضو من الإداريين في الاتحاد الرياضي العام وفروعه وأندية الدرجة الأولى، وتشكل نسبة (51.25) من مجتمع الدراسة موزعين على الشكل التالي:
من المكتب التنفيذي للاتحاد الرياضي العام (3) أعضاء، و(3) من أعضاء اللجان التنفيذية في المحافظات وعددهم (33)، و(3) من أعضاء مجالس الإدارة لأندية الدرجة الأولى في المحافظات، وقد أخذت الباحثة ناديين من كل محافظة فبلغ عددهم 66 إداري. حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع البحث الأصلي.

مجالات البحث

- المجال البشري: الإداريين العاملين في الاتحاد الرياضي العام و فروعه في سوريا و أندية الدرجة الأولى في المحافظات.
- المجال الزمني : من 11 /12 ولغاية 12 /24 لعام 2017م.
- المجال المكاني: الاتحاد الرياضي العام وفروعه في سوريا و أندية الدرجة الأولى.

أداة جمع البيانات:

استخدمت الباحثة لجمع البيانات اللازمة استبانة خاصة في الاتصال من تصميمها واتبعت الخطوات التالية لتصميم والتي ستوجزها بما سيأتي:

- بعد الاطلاع على المراجع المتصلة بموضوع الدراسة والبحوث العلمية، حددت الباحثة مكونات الاتصال.
- تم تحديد المحاور الثلاثة "مرسل، رسالة، مستقبل" واقتراح العبارات لكل محور بعد الاطلاع على مقياس مهارات الاتصال علاوي (1998)، والدراسات والمراجع ذات الصلة بالبحث، حيث تكون محور المرسل من 25 عبارة، ومحور الرسالة من 18 عبارة، ومحور المستقبل من 34 عبارة.
- عُرض الاستبيان في صورته الأولية على الخبراء والمختصين لتقييم صلاحية العبارات وملائمتها للمكونات، وكان عددهم (11) خبير والمدرجة أسمائهم في الملحق رقم(1).
- اعتمدت الباحثة العبارات التي أخذت نسبة 70% وما فوق، وحذفت العبارات التي حصلت على نسبة أقل من 70%، وتم تعديل بعض العبارات حسب رأي المحكمين.
- تم الحصول على الاستبيان بشكله النهائي بعد التعديلات، حيث أصبح يتكون من 57 عبارة، إذ أصبح محور المرسل يتكون من 25 عبارة، ومحور الرسالة يتكون من 15 عبارة، ومحور المستقبل يتكون من 17 عبارة. وهذه العبارات منها (52) عبارة إيجابية و(5) عبارات سلبية كما هو موضح في الجدول رقم(1):

جدول رقم(1) يوضح أرقام العبارات الإيجابية والسلبية لكل محور من محاور استبيان الاتصال

المحاور	عدد العبارات لكل محور	أرقام العبارات الإيجابية	أرقام العبارات السلبية
محور المرسل	25		24، 22
محور الرسالة	15		38
محور المستقبل	17		57 ، 54

- تصحيح المقياس : الجدول رقم يوضح أوزان كل من العبارات الإيجابية والسلبية كون المقياس ثلاثي (دائماً ،أحياناً ، أبداً) . كما هو واضح بالجدول رقم(2).

جدول رقم (2) يوضح أوزان كل من العبارات الإيجابية والسلبية لاستبيان الاتصال

أوزان العبارات الإيجابية	دائماً	أحياناً	أبداً
أوزان العبارات الإيجابية	3	2	1
أوزان العبارات السلبية	1	2	3

- مستويات المقياس تبعاً لتدرج ليكرت الثلاثي هي:
 - ✓ المستوى المتدني من 1-1.66 .
 - ✓ المستوى الوسطي من 1.67-2.33 .
 - ✓ المستوى العالي من 2.34-3.00 .
- ثم قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية على عينة قوامها (50) مفحوص، إذ تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من المجتمع الأصلي، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية تم التوصل إلى وضوح وتفهم عينة الدراسة الاستطلاعية لمعظم العبارات، والمدة الزمنية اللازمة للإجابة على استمارة الاستبيان (20دقيقة).
- ثم قامت الباحثة بتطبيق معاملات الأسس العلمية للتأكد من صدق المقياس تم وضع التعليمات على الاستبانة وطلب وضع علامة (√) أمام كل فقرة (تصلح - لا تصلح).

- ثم وزعت على السادة الخبراء المحكمين للمقياس وطلب منهم إبداء رأيهم ووضع ملاحظاتهم للاستفادة منهم وإجراء التعديلات المناسبة، حيث اعتمدت الباحثة نسبة أكثر من 70% لغرض قبول العبارة، وبذلك تحقق الصدق الظاهري.
- تم الحصول على الاستبيان بشكله النهائي في الملحق رقم (2) وتم توزيعه على العينة.
- جمعت البيانات وأجريت المعالجات الإحصائية.

الوسائل الإحصائية المستخدمة:

تم من أجل التحقق من النتائج ومعالجة البيانات استخدام البرنامج الإحصائي Spss بالاعتماد على المعاملات الإحصائية التالية:

- الوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- معامل الارتباط بيرسون.
- اختبار T-Test.
- اختبار تحليل التباين.

النتائج والمناقشة

ينص الفرض على انه: "تقارب درجات مكونات الاتصال بين العاملين في المجال الرياضي في الجمهورية العربية السورية وتقع في المستوى المتوسط.

جدول (3) يبين الفروق بين مكونات الاتصال

Sig 0.05	قيمة f	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر الاختلاف
0.328	1.120	0.087	2	0.174	بين المجموعات
		0.078	210	16.308	داخل المجموعات
			212	16.482	المجموع

يتضح من الجدول رقم (3) الذي يبين الفروق بين درجات مكونات الاتصال، إذ تظهر النتائج عدم وجود فروق بين درجات مكونات الاتصال (المرسل، الرسالة، المستقبل) حيث ظهرت قيمة (ت) للفروق (1.120) وهي قيمة غير دالة إحصائياً لان قيمة المستوى لها (0.328) وهو أصغر من (0.05).

وترى الباحثة عدم وجود الفروق يعود إلى أن هذه المكونات مترابطة ومتفاعلة مع بعضها ولا يمكن الفصل بينها إذا ما أريد للاتصال أن يحقق أهدافه، وكذلك عندما تكون الرسالة واضحة والمرسل مدرك لمحتوى الرسالة التي يرسلها ويستخدم الحركات التعبيرية المناسبة ويقوم بإرسال التوجيهات بالوقت المناسب ويتعامل بشكل إيجابي مع المستقبل ويراعي حالته النفسية والمراحل العمرية المختلفة التي يتعامل معها وعندما يكون المستقبل واعياً لأهمية الرسالة ومضمونها وينصت للمستقبل لتصله الرسالة بشكل واضح وكامل ومفهوم و في الوقت المناسب، مما يحقق شروط الاتصال و يجعله فعال ويحقق الغاية منه، وإذا لم تتحقق هذه الشروط يكون الاتصال غير فعال.

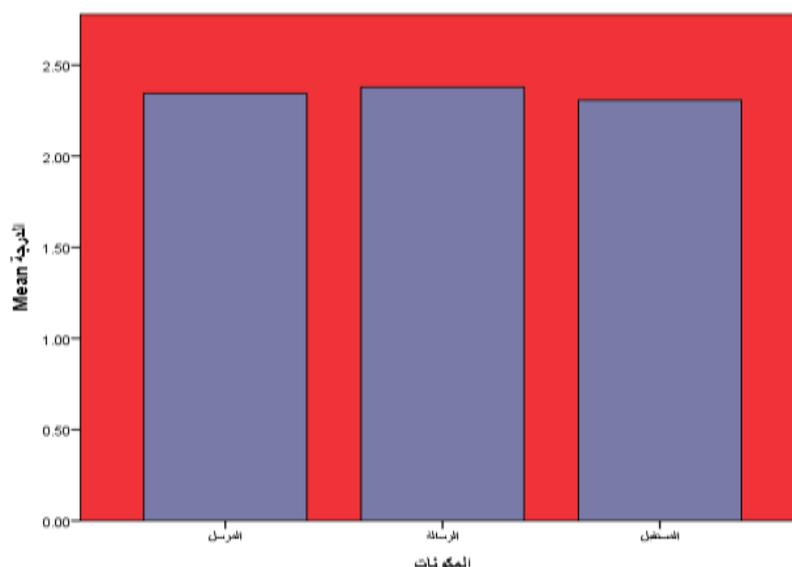
كما يتفق مع الخليوي (1998) الذي وجد أن الاتصال حتى يكون فعال يجب أن يحقق الهدف منه، فغاية الاتصال هي إرسال رسالة إلى الغير بهدف تغييره أو إقناعه بشيء ما، وأن ينقل المرسل رسالته بوضوح ودقة ويتمكن المستقبل من أن يفهم و يستوعب مضمون الرسالة، فإذا اختلف المعنى الضمني لفهم الرسالة فإن الاتصال غير فعال.

ورأى بن داوود (2008) أن الاتصال عملية ذات عناصر و هذه العناصر (المرسل، الرسالة، المستقبل) هي التي تحدد الفعالية للاتصال، ويضيف بأن الاتصال قد ينهار أو يصبح عديم الفعالية عند عنصر من هذه العناصر، فالاتصال الفعال يكون وليدا للاهتمام بكل عنصر من هذه العناصر فعملية الاتصال عملية ديناميكية ودائرية لا تسير باتجاه واحد، ولا تتوقف عند مرحلة من المراحل، وإنما تحدث داخل مجال أوسع وأشمل يضم كل الظروف والإمكانات التي تحيط بها، ويؤثر جميع أطرافها في بعضهم البعض بشكل فعال.

جدول(4) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمكونات الاتصال

مكونات الاتصال	العدد n	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المرسل	71	2.3425	0.27110
الرسالة	71	2.3765	0.26811
المستقبل	71	2.3065	0.29595
متوسط درجة الاتصال	71	2.2613	0.2783

كما يلاحظ من الجدول (4) تقارب في متوسط درجات المكونات الثلاث إذ بلغت قيمة الفروق بين الأوساط الحسابية لكل من (المرسل والرسالة، المستقبل) على التوالي (2.34-2.37-2.30)، إذ يقع مكون المستقبل في الطرف العلوي للمستوى الثاني وفقاً لتدرج ليكرت الثلاثي، بينما يقع مكوني المرسل والمستقبل في بداية المستوى الثالث، وهذه النتائج تشير إلى عدم انخفاض مستوى بعد الاتصال الفعال حيث يقع في المستوى المتوسط بالنسبة للتدرج المذكور وهذا يحقق صحة الفرضية الثالثة التي تنص على تقارب درجات مكونات الاتصال بين العاملين في المجال الرياضي في الجمهورية العربية السورية وتقع في المستوى المتوسط. وهو ما تؤكد درجة متوسط الاتصال والتي بلغت (2.2613) والتي تقع في نهاية المستوى الثاني. والشكل(1) يوضح الفروق بين مكونات الاتصال.



شكل (1) يوضح الفروق بين مكونات الاتصال

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

بناءً على النتائج تم التوصل للاستنتاجات التالية:

- 1- انسجام مكونات الاتصال مع بعضها و عدم التفاوت بينها بما يخدم هدف الاتصال كعملية إدارية.
- 2- درجة الاتصال متوسط لدى العاملين في الاتحاد الرياضي العام و فروعه و أندية الدرجة الأولى في الجمهورية العربية السورية.
- 3- إدراك جيد للعاملين في الاتحاد الرياضي العام و فروعه و أندية الدرجة الأولى في الجمهورية العربية السورية للاتصال كضرورة في فهم العمل و تحقيق الأهداف من خلال فهم لمعنى التوازن بين مكونات الاتصال.

التوصيات

استناداً لما تم عرضه من نتائج توصلت إليها الدراسة و استنتاجات نوصي بما يلي:

- 1- ضرورة الاهتمام بالاتصال كعملية إدارية أسوةً بالعمليات الأخرى كالخطيط و التنظيم و المتابعة من قبل القادة الإداريين.
- 2- التأكيد على الاهتمام التفصيلي بمكونات الاتصال لتحقيق هدفه و عدم التركيز على مكون دون آخر .
- 3- الاهتمام بالتعرف على ردود الفعل الناتجة عن عملية الاتصال للتعرف على مدى تحقق الأهداف منه .
- 4- العمل على إعداد برامج تنمية مهارات الاتصال لدى القادة الإداريين والعاملين في المجال الرياضي.

المراجع

1. إبراهيم، قاسم ؛ معوض، وائل: *الإدارة الرياضية أسسها - مبادئها - تطبيقاتها*، منشورات جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا (2016)
2. شحادة، رائف: *العلاقة بين أنماط السلوك القيادي وأنماط الاتصال لدى الإداريين الأكاديميين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية*، رسالة ماجستير منشورة ، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2008
3. علاوي، محمد. *سيكولوجية القيادة الرياضية*، الطبعة الأولى، مركز الكتاب للنشر، القاهرة (1998).
4. الخليوي، سليمان: *معوقات الاتصال الفعال - دراسة مسحية على ضباط مديرية شرطة منطقة الرياض* ، رسالة ماجستير منشورة ،معهد الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 1998

5. جلال الدين ، بو عطيط : *الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة)* ، رسالة ماجستير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية ،جامعة منتوري محمود قسنطينة ، الجزائر، 2009
6. مشري ، جمال ؛ القروي ، ياسين : *مهارات الاتصال لدى أستاذ التربية البدنية و الرياضة ، رسالة ليسانس غير منشورة ، قسم علوم وتقنيات النشكات البدنية والرياضية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، الجزائر ، 2012*
7. بن الشارف، نزيهة : *معوقات الاتصال المتعلقة بالعمل و تأثيرها على الأداء (دراسة مسحية على عينة من عمال مقر ولاية بسكرة ، رسالة ماجستير منشورة ،قسم العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر :بسكرة ،الجزائر، 2015*
8. بن داوود ، العربي *بفعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير منشورة ، قسم علم الاجتماع والديمقراطية ،جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2008*
9. هوم، رفيده : *الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "عالية صالح" ، رسالة ماجستير منشورة ،قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة العربي التبسي: تبسة ، الجزائر ، 2017*
10. البستاني ، بطرس . *محيط المحيط قاموس مطول للغة العربية ، الطبعة الثالثة ، مكتبة لبنان للنشر ، بيروت (1983).*

1. ENGEN, kAEVAN, *The role of communication and listening in leadership ,A thesis pr sional studies,Gonzaga university.(2012) esented to the faculty in communication and leadership studies school of profes*