

## أساليب الاتصال ودورها في معالجة أخطاء الموظفين داخل الأقسام العلمية بجامعة الملك عبد العزيز (دراسة اثنوجرافية لطبيعة الأخطاء وأسبابها وطرق معالجتها من خلال الاتصال)

د . يعن الله علي يعن الله القرني

جامعة الملك عبد العزيز ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية

قسم الاتصال

[yayct@hotmail.com](mailto:yayct@hotmail.com)

الاستلام: 2016-04-11 التعديل: 2016-04-19 القبول 2016-04-20

**الملخص:** هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية :

1. ما طبيعة الأخطاء التي تصدر من الموظفين داخل الأقسام العلمية بجامعة الملك عبد العزيز ؟
2. ما الأسباب التي تؤدي إلى كثرة الأخطاء وتكرارها من قبل الموظفين داخل الأقسام العلمية بجامعة الملك عبد العزيز ؟
3. ماهي أساليب ومهارات الاتصال التي يمكن استخدامها لمعالجة تكرار أخطاء الموظفين داخل الأقسام العلمية بجامعة الملك عبد العزيز ؟

وللإجابة على الأسئلة السابقة تم إتباع الإجراءات العلمية التالية :

1. تحدد منهج الدراسة بالمنهج الاثنوجرافي .
  2. تحددت عينة الدراسة بـ (5) رؤساء أقسام علمية و(20) موظف يعملون تحت إدارتهم . وهي عينة صغيرة جداً بحكم طبيعة المنهج الاثنوجرافي .
  3. تحددت أدوات الدراسة استمارة المقابلة : وقد شملت السؤال عن طبيعة الأخطاء التي تصدر من الموظفين داخل الأقسام العلمية ، والأسباب التي تؤدي إلى كثرة هذه الأخطاء وتكرارها ، كما تطرقت لسبل معالجة الأخطاء باستخدام أساليب الاتصال ومهاراته ، كما تم استخدام الملاحظة المباشرة لمواقف الاتصال داخل الأقسام العلمية وتمت الاستعانة بزميلين للمساعدة في ملاحظة مواقف الاتصال بين الموظفين من جهة وبين (رئيس القسم ، أعضاء هيئة التدريس ، الطلاب ) من جهة أخرى .
  4. جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها والربط بينها بما يخدم أهداف الدراسة . والإجابة على أسئلة الدراسة العلمية من المعلومات المستقاة من أدوات الدراسة ، ومن خلال الأدبيات ونتائج الدراسات والأبحاث ذات العلاقة .
- وقد توصلت الدراسة إلى نتائج ومن أهمها ما يلي :
1. تم رصد العديد من أخطاء الموظفين : النميمة بين الزملاء ، محاولة التملص من المهمات الموكلة له ، الجهل بالإجراءات الإدارية ، عدم الاحساس بمشكلات المستفيدين وهم الطلاب ، العزلة ، الغياب ، انشغال العديد من الموظفين بالحديث عن الرياضة وتبادل النكات ومتابعة مقاطع اليوتيوب والانسكرام والسنايب شات .
  2. تتكرر أخطاء الموظفين بفعل أسباب عديدة منها ما يتعلق بالموظف نفسه كعدم وعي الموظفين بالعوائد الإيجابية للإنجاز ، ومنها ما يتعلق بالزملاء كوجود العديد من الموظفين القداماء في العمل وللذين يفضلون أداء العمل بالحد الأدنى من الجهد مما يؤثر على الموظف الجديد المتحمس للعمل، ومنها ما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس كالنظرة الفوقية ، ومنها ما يتعلق برئيس القسم كالتمييز بين الموظفين .
  3. قد يرتكب الموظف بعض الأخطاء ليشبع بعض حاجاته ، فهو بشر وبحاجة إلى الأمن و تحقيق الذات وبحاجة إلى التقدير والاحترام ، ومن الضروري توظيف الاتصال لإشباع هذه الحاجات .
  4. هناك العديد من أساليب الاتصال الفعالة في معالجة أخطاء الموظفين ومنها : الحديث إلى المخطئ بلغة الجماعة وإعادة صياغة "أنا" و "أنت" إلى "نحن" ، إيصال التوقعات المرجوة إليه وبطريقة غير مباشرة ، الاستماع الجيد له ومنحه الفرصة الكافية لإبداء وجهة نظره وتوجيه الأسئلة ذات النهايات المفتوحة واستخدام الجمل الخبرية بدلاً من الأسئلة في أوقات التوتر والصراع
- الكلمات المفتاحية: الاتصال، أخطاء الموظفين، الأقسام العلمية.