

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلية التربية
المجلة التربوية

أثر برنامج تدريبي حاسوبي قائم على مفاهيم التربية الوجدانية
في مهارات إدارة جودة بيئة العمل لدى المشرفات في دور الأيتام بمدينة
الطائف

المحاضر

د. ثريا عبدالله محمد جندابي
د. سميرة بدوي حسن البدرى
استاذ الإدارة التربوية المساعد
استاذ المناهج وطرق التدريس المساعد
كلية التربية والعلوم بالخرمة
كلية التربية والعلوم بالخرمة
جامعة الطائف
جامعة الطائف

المجلة التربوية - العدد الخمسون - أكتوبر ٢٠١٧م

Print:(ISSN 1687-2649)

Online:(ISSN 2536-9091)

الملخص:

استهدف البحث بيان أثر برنامج تدريبي حاسوبي قائم على مفاهيم التربية الوجدانية في مهارات إدارة جودة بيئة العمل لدى المشرفات بدور الأيتام بمدينة الطائف، حيث استخدم المنهج شبه التجريبي، وتكونت العينة من (٤٠) مشرفةً من المشرفات بدار رعاية الأطفال الأيتام بجمعية فتاة ثقيف بمدينة الطائف، وتكونت أدوات الدراسة من مقياس مهارات إدارة جودة بيئة العمل، والبرنامج التدريبي الحاسوبي القائم على مفاهيم التربية الوجدانية (كلاهما من إعداد الباحثان)، وتوصلت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي لمهارات إدارة جودة بيئة العمل لصالح المجموعة التجريبية مما يدل على فعالية البرنامج التدريبي الحاسوبي القائم على مفاهيم التربية الوجدانية في تحسين مهارات إدارة جودة بيئة العمل لدى المشرفات بدار الأيتام.

الكلمات المفتاحية (عربي): مفاهيم التربية الوجدانية - مهارات إدارة جودة بيئة العمل - المشرفات في دور الأيتام .

The Effect of a Computerized Training Program based on Emotional Education Concepts on Orphanages Supervisors' Quality of Work Environment Management Skills at Taif

The current research aims to examine the effect of a computerized training program based on emotional education concepts on orphanages supervisors' quality of work environment management skills at Taif. The quasi-experimental methods was applied. The research sample comprised of (40) female supervisors at Orphanage of Thaqeef Girl Society in Taif. Research tools consisted of Quality of Work Environment Management Skills Scale, and The Computerized Training Program based on emotional Education Concepts (both prepared by the researchers). Results revealed that there are statistically significant differences between the experimental and the control groups' mean scores in the post- application of Quality of Work Environment Management Skills Scale in favor of the experimental group, thus the computerized training program based on emotional education concepts was proved to be effective in improving the quality of work environment management skills among orphanage supervisors.

English Keywords: Emotional Education Concepts - Quality of Work Environment Management Skills - Supervisors at Orphanages.

مقدمة :

يرفض الإنسان بفطرته السليمة الفوضى ويفضل التميز في كافة شؤونه ومنها العمل الإداري تحقيقاً لمزايا الضبط والاتساق والجودة في بيئة العمل **The Quality of the Work Environment** وقد اتفق العلماء على أهمية جودة بيئة العمل ووضعوا الآليات التي تحققها، ويعتبر التدريب أحد العوامل الأساسية في تحقيقها الجودة في بيئة العمل. وتشير العديد من الدراسات إلى الدور الكبير الذي تقوم به العلاقات الانسانية والاجتماعية في العمل خاصة تأثيرها الكبير على اتجاهات الموظفين وردود أفعالهم تجاه بعضهم البعض وتجاه المؤسسة التي يعملون بها، لذلك أصبح هذا الموضوع من الموضوعات المهمة التي توليها الإدارات الحديثة جل الاهتمام والتركيز، لما له من أثر على العلاقات داخل بيئة العمل وعلى مخرجات العمل سواء كانت مادية أو معنوية.

مشكلة البحث :

تشير الدراسات إلى وجود قصور في جودة بيئة العمل في البلدان العربية ومن ذلك دراسات جاد الرب (٢٠٠٢)، حافظ وبرقعان (٢٠٠٢)، المغربي (٢٠٠٤)، الزعبي (٢٠١٠)، البليبيسي (٢٠١٢).

ويشير الزعبي (٢٠١٠، ٣) إلى قلة الدراسات العربية التي قامت ببحث موضوع العلاقات الانسانية في العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي ومن ثم علاقتها بجودة بيئة العمل. فقد ركزت البحوث على عمليات الخدمات، ولم تعط الاهتمام الكافي لتنمية الموارد البشرية وتطوير ظروف بيئة العمل، والتي تشكل الأساس لتقديم الخدمة وتحقيق النتائج المرجوة من العمل، ومن ثم يصبح تحسين جودة بيئة العمل وتنمية مهارات إدارة هذه الجودة أمراً ضرورياً (Edvardsson & Gustavsson, 2003,148).

ولقد أشار Warr (2002,45) في كتابه (سيكولوجية العمل) إلى وجود ارتباط بين المستوى العالي من علاقات العمل الايجابية ونشوء حالة من الحماس، فوجود علاقات طيبة بين الزملاء وبين الرؤساء والموظفين يخفف من ضغوط العمل ومن غموضه نظرًا لوجود الدعم الاجتماعي وتبادل المعلومات بحرية بين أفراد المؤسسة، مما ينعكس سلبيًا على الشعور بالاكئاب ويخلق حالة من الحماس لدى العاملين.

هذا ويتزايد اعتراف العلماء والمربين يوم بعد يوم بدور الوجدان في كافة جوانب الشخصية ويوضح (Nicholas 2010,126) أن الوجدان يؤثر في تحسين الاستخدام الجيد لعمليات التفكير خاصة مهارات حل المشكلات والتفكير الناقد، وتفسير الأسباب والعلاقات كما يتضح دوره بشكل خاص حينما يطلب من الفرد العمل ضمن فريق.

وينبغي أن يتزايد الاهتمام بالتربية النفسية والاجتماعية يوماً بعد يوم في عصر تضخمت فيه المشكلات وتعقدت وباتت تؤثر على الأفراد والجماعات على المستوى الشخصي والاجتماعي القريب والبعيد، فمع التطور العلمي والمعرفي في كافة المجالات، ظهرت على السطح العديد من الظواهر النفسية التي تلعب دوراً كبيراً في التأثير على توجهات الأفراد وسلوكياتهم (ابو رياح، ٢٠٠٦، ١٤)، الأمر الذي جعل التدريب على التربية الوجدانية أمر مهم لكل الأفراد في مختلف الفئات (المعمورى والمعمورى، ٢٠١١، ١٧).

ولقد أشارت دراسات (Finely et al., 2000)، (Kolb & Sandy 2001)، (الزعيبي ٢٠٠٦)، عبد السميع وعبد المعز (٢٠٠٧) إلى فاعلية التدريب على مفاهيم التربية الوجدانية في زيادة كفاءة الشخصية وفي خفض المشكلات الاجتماعية والشخصية، ولقد أوصت العديد من البحوث والدراسات بضرورة الاهتمام بالتربية الوجدانية وأبعادها ومفاهيمها، وبرامجها، وإعداد المقاييس والأدوات التي تخدم هذا الجانب وأيضاً اعداد البرامج التدريبية وتوظيف الاستراتيجيات المناسبة لهذا الغرض.

كما اتضح أهمية التحفيز الذاتي والملاحظة الذاتية وكفاءة الوجدان والشخصية ككل كمتغيرات (Cohen et al., 2007,278). لها أثرها في جودة بيئة العمل أشارت دراسة (Labiris et al., 2002,50) أن الشعور بالتواصل مع الآخرين، وإشباع الحاجات الوجدانية والاجتماعية من العوامل المساعدة على الوصول إلى جودة بيئة العمل.

وفي ضوء ما سبق يتضح أن حاجة ماسة إلى مفاهيم التربية الوجدانية لتنمية مهارات إدارة جودة بيئة العمل لدى المشرفات في دور الأيتام مثل احتياجاتهم لمفاهيم التربية القيادية وغيرها، حيث ترتبط مفاهيم التربية الوجدانية بطبيعة عمل المشرفات داخل مؤسسات رعاية الأيتام، فالطفل اليتيم المقيم بدور رعاية الأطفال الأيتام يعاني من مشكلات عديدة ويأتي البحث الحالي كمحاولة لتخفيف بعض مشكلاته بجعل البيئة التي يعيش فيها ذات

جودة، فمما لا شك فيه أن تدريب المشرفات على مفاهيم التربية الوجدانية سوف ينعكس بالإيجاب على الأطفال الأيتام ، وعلى ارتقاء الخدمة المقدمة لهم.

كما أنه إذا تم تدريب المشرفات في دور الأيتام على مفاهيم التربية الوجدانية سوف يحقق لهن حالة من التوازن النفسي ما سينعكس على عملهن وعلى مهارتهن في جودة إدارة بيئة العمل، ويسعى البحث الحالي إلى الاستفادة من تقنيات الحاسب الآلي في التدريب، ولقد لاحظت الباحثتان ندرة الدراسات التي تناولت جودة بيئة العمل في دور الأيتام- في حدود علم الباحثتان- ويأتى البحث الحالي لسد الفراغ في هذا المجال ، كما تأتى استجابة للندوات والمؤتمرات التي تهتم بأوضاع الأطفال الأيتام.

ويضاف إلى ذلك ندرة الدراسات التربوية - في حدود علم الباحثتان - التي تناولت مفهوم مهارات إدارة جودة بيئة العمل ، فلقد نال هذا المفهوم حظاً وافراً من الدراسة في المجالات الاقتصادية والسياسية والتنموية، ولكنه حتى الآن لم ينال حقه من البحث والدراسة في الميدان التربوي.

وفي ضوء ما سبق تتبلور مشكلة البحث الحالي في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر برنامج تدريبي حاسوبي قائم على مفاهيم التربية الوجدانية في مهارات إدارة جودة بيئة العمل لدى المشرفات في دور الأيتام بمدينة الطائف؟

وينفرع منه السؤال الفرعي التالي:

هل توجد فروق بين أداء المجموعتين التجريبيية والضابطة من المشرفات في دور الأيتام

في القياس البعدي لمهارات إدارة جودة بيئة العمل؟

أهداف البحث:

الكشف عن أثر برنامج تدريبي حاسوبي قائم على مفاهيم التربية الوجدانية في مهارات إدارة جودة بيئة العمل لدى المشرفات في دور الأيتام بمدينة الطائف.

أهمية البحث:

-تحظى تربية الأطفال الأيتام باهتمام بالغ في المجتمع وتحتل مكانة متميزة داخل نسق المنظومة التربوية، فلقد أصبحت رعاية الأطفال الأيتام واجهة حضارية تعكس البعد الإنساني الذي يؤكد قيمة هذا الإنسان وكرامته ومدى تقدير حقوقه الأساسية، التي تساعده

على اكتساب خبرات ومهارات تعينه على مواجهة الحياة ، التي باتت تحمل العديد من مظاهر الخطر المادي والمعنوي والرسائل الموجهة والمدمرة .

- يعد البحث الحالي محاولة متواضعة لتفعيل ما يتداول في أروقة وأنشطة المؤسسات الرسمية والأهلية التي تعنى بضرورة تمتع الأطفال الأيتام ببيئة ذات جودة عالية، فالمراجع للمواثيق الحقوقية للطفل ومنها اتفاقية حقوق الطفل العالمية والمطالع لأدبيات ومرجعيات الحقوق الإنسانية على اختلافها سيجد أن ثمة تأكيداً على حق الأطفال الأيتام في بيئة تعزز لديهم القيم الإنسانية والاجتماعية الإيجابية.

مصطلحات البحث:

التربية الوجدانية Emotional Education: العملية التي يتحقق من خلالها نمو وكفاءة الفرد وجدانياً مما ينعكس على سلوكه وعلاقته بذاته وبالأخرين.

مهارات إدارة جودة بيئة العمل

:Quality of Work Environment Management Skills

الكفايات الخاصة التي يمتلكها الأفراد داخل المؤسسة لتحقيق أهداف ورسالة هذه المؤسسة.

وتشمل مهارات جودة بيئة العمل في البحث الحالي:

١- مهارات عامة (اداء مهام العمل وفق المعايير العامة للعمل من التزام وانضباط ومراعاة لعلاقات العمل) ٢- مهارات نوعية (اداء مهام العمل وفق مراعاة لطبيعة العمل من سعي لإدارة الذات وتحقيق تنمية مهنية متخصصة وفق ظروف العمل مع الأيتام).

وتتحدد إجرائياً بالدرجة التي تحصل عليها المشاركة في مقياس مهارات إدارة جودة بيئة العمل داخل دور رعاية الأيتام المعد بالبحث الحالي.

حدود البحث:

يتحدد البحث بالمتغيرات المتمثلة في البرنامج التدريبي القائم على مفاهيم التربية الوجدانية (متغير مستقل) ومهارات إدارة جودة بيئة العمل (متغير تابع) وبالعينة وهن (المشرفات في دار رعاية الأيتام بجمعية فتاة ثقيف بمدينة الطائف) وتم اختيار هذه الدار لقربها من مقر عمل الباحثتان.

الإطار النظري:

التربية الوجدانية:

أن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان فقط على تحصيله العلمي وذكائه المعرفي وإنما يحتاج أيضاً إلى نضجاً وجدانياً يجعل التفكير أكثر فعالية في الحالات الانفعالية فينظمها ويجعلها أكثر قدرة على التكيف في المواقف الاجتماعية وفي التعاطف والتعبير عن المشاعر وتكوين صداقات والاحتفاظ بها مع احترام الآخر ، وتحقيق الحب ومواجهة الصعوبات بثقة واتزان.

وتتعلق التربية الوجدانية بالجانب العاطفي والشعوري عند الإنسان، الذي يؤثر على كافة جوانب الشخصية الإنسانية المتكاملة.

والوجدان كما ورد في المعجم الوسيط يطلق على كل إحساس أولي باللذة والألم ويطلق كذلك على أنواع من الحالات النفسية من حيث تأثرها باللذة أو الألم في مقابل حالات أخرى تمتاز بالإدراك والمعرفة، وعلى هذا فإن الأحاسيس والمشاعر الكامنة في أعماق الإنسان، وما ينتج عنها من مشاعر سعادة وألم ومشاعر ايجابية أو سلبية كل ذلك يشكل الوجدان عند الإنسان والتربية الوجدانية هي التي تعمل على تنمية هذه المشاعر والأحاسيس بالصورة الايجابية التي تؤدي في النهاية إلى علاقة إيجابية مع البشر والكون والحياة (عبد السميع، ٢٠٠٧، ٢).

وأوضح (Pfeiffer 2001,138) أن مفهوم التربية الوجدانية قد جذب اهتمام العديد من الباحثين في مجال العلوم النفسية وقد شجع على ذلك التغيرات الثقافية والاجتماعية التي تمر بها المجتمعات المختلفة، وفي السنوات الأخيرة حاولت الدراسات العلمية أن تحدد ماهية الذكاء الوجداني هل هو قدرة عقلية أم سمات أم مهارات شخصية، وقد أدى الاختلاف في تحديد ماهية الذكاء الوجداني إلي وجود اتجاهين : أحدهما يعرفه كقدرات معرفية ويمثله ماير وسالوفي والثاني يعتبره سمات شخصية ويمثله جولمان وبار - اون .

وترى الباحثان أنه سواء كان الذكاء الوجداني قدرة أو سمة شخصية فإنه ينبغي الاهتمام بالتربية الوجدانية لما لها من أثر كبير عليه.

وتعتمد التربية الوجدانية كغيرها من صور التربية على مجموعة من المحاور أهمها الأسرة، المدرسة، الأصدقاء، البيئة المحيطة (وسائل الأعلام- مؤسسات دينية - مؤسسات اجتماعية وثقافية .. الخ).

ويوضح عبد السميع (٢٠٠٧، ٣) الارشادات التالية لتعليم أساسيات التربية الوجدانية:

- التوجيه إلى الجمال في الخلق ، فيشعر المتدربون بمدى عظمة الخالق وقدرته.
- إتاحة الفرصة للتعبير عن المشاعر.
- التعود على الرحمة والتعاون وآداب الحديث والاستماع.
- غرس المثل الإسلامية.
- القدوة الحسنة.

واقترح المنسى (٢٠٠٦، ١٢٩) الاهتمام بالمفاهيم التالية عند التدريب على التربية الوجدانية:

- ١- الأمانة ٢- الشجاعة ٣- التعامل بالحسنى ٤- الايثار ٥- الدماثة ٦- العدل ٧-
- المودة ٨- الاحترام ٩- الوفاء بالعهد ١٠- العفة والإخلاص ١١- الاعتدال ١٢-
- الانضباط ١٣- الاعتماد على النفس.

جودة بيئة العمل:

ظهر مفهوم جودة بيئة العمل ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم ، أو تخفيض الخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم أو معدلات أجورهم ، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال (جاد الرب، ٢٠٠٣، ٤٤).

ففي بداية السبعينيات من القرن العشرين زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة بيئة العمل، فتعددت الدراسات واهتمت بالبحوث ، كما درست إدارة المنظمات الرائدة ومركز الجودة الأمريكي مسألة جودة بيئة العمل بتحليل علاقاتها بالإنتاجية والمتغيرات التنظيمية

الأخرى، وفي أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات مما جعل برامج الجودة تأتي في المرتبة الثانوية (Beach,1999,23) . وهناك فوائد عديدة لجودة بيئة العمل تعود بالفائدة على كل من الموظف والمنظمة على حد سواء؛ فالموظف يشعر بارتياح إذا كانت علاقاته مع زملائه إيجابية ، وكلما كانت العلاقة أقوى كان الدعم النفسي والاجتماعي الذي يتلقاه الموظف أعلى ، كما أن جودة بيئة العمل تحقق نوع من الراحة النفسية والعقلية والرضا الوظيفي والاطمئنان ، بينما الموظفين الذين تسودهم علاقات سيئة نجد أنهم أقل تكيف ولديهم شعور بالضغط والضيق والإرهاق النفسي والجسدي (الزغبى،٧،٢٠١٠) وتسعى المنظمات إلى توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجات العاملين ، (Chiu & Shiou Lu , 2003,16)

وتعني جودة بيئة العمل ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتتحقق جودة بيئة العمل من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير في وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى على المنظمة ككل (Werther&Davis,2002,11).

مهارات إدارة جودة بيئة العمل:

تعنى مهارات إدارة جودة بيئة العمل الكفايات الخاصة التي يمتلكها الأفراد داخل المؤسسة لإدارة جودة بيئة العمل وتحقيق أهداف ورسالة المؤسسة. وهناك العديد من المهارات التي يمكن إتباعها لتحقيق جودة بيئة العمل منها ما يلي:

- ١- القيادة الفعالة
- ٢- إدارة الذات
- ٣- التنظيم
- ٤- التنمية المهنية.

(Beach , 1999,28)

ويلاحظ أن هذه المهارات تساعد في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في بيئة العمل والمتمثلة فيما يلي:

- ١ . حدوث تغيير في جودة الأداء .
- ٢ . تطوير أساليب العمل .
- ٣ . الرفع من مهارات العاملين وقدراتهم .
- ٤ . تحسين بيئة العمل .

- ٥ . الحرص على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية .
- ٦ . تقوية الولاء للعمل والمؤسسة والمنشأة .
- ٧ . تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.

أساليب تنمية مهارات جودة بيئة العمل :

من الضروري تكوين بيئة جيدة لممارسة الوظائف والمهن المختلفة، وتلك البيئة تتكون في الحقيقة من مجموعة النظم والقوانين المعمول بها في المؤسسة ومن مجموعة العلاقات السائدة فيها بالإضافة إلى أخلاقيات العاملين والآداب التي يأخذون بها أنفسهم ومهاراتهم في العمل، فمما لا شك فيه أن الموظف عبارة عن فرد يتمتع بإمكانات محددة ويساعد تدريب العاملين وهم على رأس العمل في استثمار وتحسين بيئة العمل على أكمل وجه وتشجيع العاملين على العمل على

بكامل طاقتهم مما يحسن من جودة بيئة العمل ومن أهم الأساليب التي تتيح ذلك:
دعم كفاءة العمل وزيادة الفاعلية ورفع الأداء كماً ونوعاً. -

- توفير مناخ ملائم وبيئة متوازنة وحل المشكلات والطوارئ ومواجهة نقاط الضعف.

العمل على تكامل كل من: أهداف العمل، وأهداف العاملين، وأهداف المجتمع. -

- المتابعة المستمرة لنتائج التطوير ومقارنة هذه النتائج الفعلية بالنتائج المخططة.

- الاستمرار في تدريب العاملين وفق الأسس والمبادئ العلمية للتطوير وأدواته.

- توفير سبل اتصالات بين المشاركين في التدريب مع توفير كافة المعلومات المرتبطة به.

- بناء أنظمة حوافز جديدة تشجع العاملين في عمليات التدريب والتطوير.

تكريم العاملين الناجحين في عمليات التدريب والتطوير. -

-إنشاء لجان تشجع الاقتراحات الخاصة بالتطوير والتغييرات الجديدة وتشجع على

السلوك الإبداعي وروح الابتكار في العمل (النمران، ٢٠٠٥،

٦٥؛ ماهر، ٢٠٠٧، ٥٩٧).

ومن المفيد عند التدريب استخدام الحاسب الآلي وتقنياته وبرامجه لما لها من أثر

فعال في جذب وتشجيع المتدربين وتحقيق التدريب لأهدافه وفق أدق المعايير.

المشرفات بدور رعاية الاطفال الأيتام:

يعتبر الطفل في المجتمع الإنساني هو اللبنة الأساسية لبناء المجتمع ، والعناية به هي عناية بالبناء نفسه، لذلك فكل الطاقات الفاعلة ملزمة بأن تسهم في توفير الجو الملائم ؛ لحسن تربيته وتكوينه وتهينته لمواجهة الحياة، والأسرة هي التي توفر له الرعاية لأن للطفولة طبيعتها الخاصة التي تتصف بالضعف ، والاعتماد علي الكبار في توفير متطلبات الحياة والاستمرار فيها، لذلك من الضروري أن يبذل الكبار جهداً مقصوداً لتلبية كل ما يحتاج إليه من عناية.

ومن منطلق ذلك يذكر أبو شمالة (٨،٢٠٠٢) أن الطفل اليتيم يمر بمرحلة حرجة ، حيث يكون بحاجة ماسة للرعاية الوالدية والأسرية، لما لها من دور أساسي فاعل في البناء النفسي والاجتماعي لشخصيته في حاضره ومستقبله ، ولما لها من أهمية في توافقه النفسي والاجتماعي وتمتعه بالطمأنينة النفسية.

وتشير الرشيد والضحيان (٤،٢٠٠٧) إلى أن رعاية الأطفال الذين حرموا لأي سبب من الأسباب من رعاية أبويهم من المجالات الإنسانية البالغة الأهمية ، وذلك لأنهم لا يستطيعون أن يعيشوا بمفردهم في ظل غياب أبويهم أو من يرعاهم رعاية أسرية طبيعية تسهم في إشباع احتياجاتهم، مما يؤدي إلى ضياعهم فيشكلون خطراً على مجتمعهم.

وفي ضوء ذلك يتعاظم دور المشرفات في دور رعاية الأيتام ويزداد خطورته لما له من أثر فاعل في نفوس الأيتام .

الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات تناولت التربية الوجدانية:

استهدفت دراسة (Finely et al., (2000) التحقق من فاعلية برنامج لتنمية مفاهيم التربية الوجدانية لدي الأطفال ذوي المهارات الشخصية والاجتماعية المنخفضة خاصة مهارات الاستماع والانتباه للآخرين وعدم الاستجابة للمطالب، والاعتماد الزائد علي الكبار، وتكونت العينة من (٢٠) طفلاً من أطفال الروضة تتراوح أعمارهم من ٤ إلى ٧ سنوات ، وتمثلت الأدوات في التقارير اليومية وملف الطفل ومقياس الذكاء الوجداني للأطفال وقائمة ملاحظة سلوك الطفل من خلال المعلم، والبرنامج التدريبي الذي تم تصميمه بناءً على المشكلات التي تعاني منها عينة الدراسة، وأشارت النتائج إلى فاعلية البرنامج المستخدم في

تنمية مفاهيم التربية الوجدانية وفي خفض المشكلات الاجتماعية والشخصية لدى عينة الدراسة.

وهدفت دراسة (Kolb & Sandy (2001 إلى التعرف علي أثر التدريب على المهارات التعاونية في تنمية السلوك العاطفي، وتكونت العينة من (٦٥) طفل من أطفال الروضة تتراوح أعمارهم من ٣ إلى ٥ سنوات ممن يعانون عجزاً في مهارات إدارة النزاع ، التعاون ، القدرة علي استخدام لغة معبرة ، وأشارت النتائج إلى تحسن السلوك العاطفي وتحسن استخدام اللغة التعبيرية في المواقف الاجتماعية والتعاون الملحوظ مع الأقران.

وتناولت دراسة الزعبي (٢٠٠٦) بحث دور المدرسة في التربية الوجدانية والاجتماعية وعرفت الباحثة التربية الوجدانية بأنها العملية التي يتم من خلالها تعلم وتعليم المهارات والمعارف والقيم التي تشكل القاعدة للكفاءة الوجدانية، وأشارت الدراسة إلى دور التعلم الاجتماعي والوجداني في التحصيل الأكاديمي والتكيف المدرسي والإعداد للحياة في المستقبل ، وخلصت الدراسة إلى أن للمدرسة دوراً كبيراً في تطوير الكفاءة الاجتماعية الانفعالية للأطفال، وأنه يجب تدريس التربية الوجدانية في مقرر دراسي خاص.

وهدفت دراسة عبد السميع وعبد المعز (٢٠٠٧) إلى التعرف فاعلية برنامج قائم على إستراتيجتي القصة ولعب الدور في تنمية التربية الوجدانية من خلال بعض المفاهيم والقيم لطفل الروضة، وبلغ حجم العينة (٣٠) طفل من بالروضة ممن تتراوح أعمارهم ما بين خمس إلى ست سنوات، وتمثلت أدوات الدراسة في اختبار مصور لقياس نمو المفاهيم لدى أطفال الروضة وبطاقة ملاحظة لقياس نمو القيم لدى أطفال الروضة، وتوصلت النتائج إلى فعالية البرنامج المقدم في تحقيق أهداف الدراسة.

ثانياً : دراسات تناولت مهارات إدارة جودة بيئة العمل :

استهدفت دراسة حافظ وبرقعان (٢٠٠٢) الكشف عن جودة بيئة العمل في مدارس التعليم الصناعي حيث تم دراسة الرضا عن جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي الصناعي وأظهرت الدراسة أن أقل مصادر الرضا عن العمل عند المعلمين من عينة الدراسة تكمن في انخفاض الأجور والمكافآت المادية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين في جودة الحياة الوظيفية نتيجة عاملي الجنس والتخصص ، في حين توجد فروقاً حقيقية في جودة

الحياة الوظيفية تبعاً لسنوات خبرة المعلمين.

واستهدفت دراسة (Gifford et al., 2002) الكشف عن العلاقة بين القيم الثقافية للعلاقات الإنسانية وبين جودة البيئة الوظيفية للعاملين بالمستشفيات، وطبقت الدراسة على سبع مستشفيات، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية للوحدات الإدارية تؤثر على عوامل جودة الحياة الوظيفية للممرضات، وأن القيم الثقافية للعلاقات الإنسانية متصلة بشكل إيجابي بالالتزام التنظيمي، والاستغراق الوظيفي، وتمكين العاملين، والرضا الوظيفي.

واستهدفت دراسة (Labiris et al., 2002) الكشف عن أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين، وقد انتهت الدراسة إلى أنه حتى يتم تقييم أداء العاملين بفعالية يجب أولاً توفير عدد من العوامل المساعدة لهم أهمها : إعادة التأهيل، التدريب، توفير المساعدات المالية والمعنوية، وبيئة آمنة وصحية، وأجر ملائم وعادل ، وحرية في التعبير عن الآراء والشعور بالتواصل مع الآخرين، وإشباع الحاجات الاجتماعية.

وهدفت دراسة (Cohen et al., 2007) إلى دراسة العلاقة بين القيادة والإدارة الذاتية لفريق العمل وبين جودة بيئة العمل، وخلص الباحثون من هذه الدراسة إلى أن جودة حياة العمل في ظل القيادة الذاتية أفضل منها في ظل القيادة التقليدية، وقد اعتمد الباحثين على المؤشرات التالية في قياس جودة حياة العمل: الرضا الوظيفي ، والولاء التنظيمي ، والرضا عن جماعة العمل وعن معدلات الأداء ، وكفاءة جماعة العمل ، والاعتراف بالنقابات العمالية والتعاون معها ، هذا إلى جانب بعض المتغيرات التي اتضح دورها الإيجابي على جودة حياة العمل والتي تتمثل في: التدريب الذاتي، والتوقع الذاتي ، والتحفيز الذاتي ، ووضع الأهداف ذاتياً ، والتقييم الذاتي.

وهدفت دراسة (Havlovic 2009) الكشف عن أثر برامج جودة بيئة العمل على معدلات الغياب والحوادث ومعدلات دوران العمل وترك العمل، وطبقت الدراسة على إحدى الشركات الصناعية متعددة الجنسيات في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى تأثير إيجابي لبرامج جودة حياة العمل على تخفيض معدلات الغياب وحوادث العمل والشكاوى. وهدفت دراسة الزعبي (٢٠١٠) إلى بحث تأثير علاقات العمل على الالتزام الوظيفي ومستوى السعادة النفسية في العمل، تم جمع البيانات من خلال (١٥٩) موظف

وعامل يعملون في مصنع لتصنيع الأغذية، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة العلاقات بين الزملاء ومستوى الالتزام الوظيفي والسعادة النفسية في العمل.

وهدفت دراسة البليبيسي (٢٠١٢) إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أروقتها والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عاملي المنظمات غير الحكومية ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية في المنظمات غير الحكومية من خلال توفير البيئة المناسبة لطبيعة العمل لما في ذلك من أثر كبير على إنتاجية العاملين وأدائهم، وتوفير بيئة عمل صحية وآمنة تلبى شروط السلامة المهنية في المنظمات غير الحكومية.

وهدفت دراسة (Katz et al., 2014) تحليل العلاقة بين نظم أداء العلاقات وفعالية المنظمة ودور جودة حياة العمل في تحقيق الفعالية التنظيمية، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين المشاركة في برامج جودة بيئة العمل ونظم العلاقات ، هذا إلى جانب وجود علاقة ارتباط موجبة بين اتجاهات الأفراد والأداء الاقتصادي للمنظمة.

التعليق على الدراسات السابقة :

- يلاحظ ندرة في الدراسات- في حدود ما تم الاطلاع عليه - التي تناولت أثر برنامج تدريبي قائم على مفاهيم التربية الوجدانية في مهارات إدارة جودة بيئة العمل .
- اشارت نتائج الدراسات إلى أن العاملين في مختلف المؤسسات في حاجة إلى الإعداد المهني الجيد والتدريب بشكل دوري.
- بالنسبة لموقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فيلاحظ أن هذه الدراسة تتميز عن الدراسات السابقة سألقة الذكر في أنها تطبق على عينة من المشرفات في دور رعاية الأيتام وهي عينة جديرة بالاهتمام بها وتدريبها حتى تقوم بمهامها على أكمل وجه.
- استفاد البحث الحالي من الدراسات السابقة في إعداد الأدوات وفي الدراسة الميدانية.

فروض البحث :

- ١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة من المشرفات في دور الأيتام في القياس البعدي لمهارات إدارة جودة بيئة العمل.

إجراءات البحث:

المنهج:

اعتمد البحث الحالي على المنهج شبه التجريبي.

العينة:

أ- العينة الاستطلاعية: تكونت العينة الاستطلاعية من (١٠) مشرفات يعملن بدار رعاية الأيتام بجمعية فتاة ثقيف متوسط عمرهن الزمني (٢٥,٣) عام بانحراف معياري (٤,٦)، ممن لم يشاركن في العينة الأساسية للبحث الحالي.

ب- العينة الأساسية: تكونت من (٤٠) مشرفة من مشرفات دار رعاية الأيتام بجمعية فتاة ثقيف الخيرية النسائية بالطائف متوسط عمرهن الزمني (٢٩,٣) عام بانحراف معياري (٧,٦) وزعوا بالتساوي الى مجموعتين تجريبية وضابطة، ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار(ت) لحساب دلالة الفروق بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس القبلي لمهارات جودة بيئة العمل.

جدول (١) نتائج اختبار(ت) لحساب دلالة الفروق بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس القبلي لمهارات جودة بيئة العمل

المتغير	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
مهارات ادارة جودة بيئة العمل (قياس قبلي)	التجريبية	٢٠	١٣٥,٤	١٠,٠٥	٣٨	٠,٦٥	غير دالة
	الضابطة	٢٠	١٣٣,٢٣	١٢,٢٣			

ينضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس القبلي لمهارات جودة بيئة العمل حيث بلغت قيمة ت ٠,٦٥ وهي غير دالة احصائياً .

أدوات البحث:

أولاً : مقياس مهارات إدارة جودة بيئة العمل: إعداد: الباحثتان (ملحق ١)

يهدف المقياس إلى تقييم نوعين من مهارات إدارة جودة بيئة العمل وهي المهارات العامة (العبارات من ١-١٤) والمهارات النوعية : إدارة الذات (العبارات من ١١: ١٥) ، التنمية

المهنية (العبارات من ١٦ : ٣٣) حيث تكون المقياس في صورته النهائية من (٣٣) عبارة وشمل على تدرج خماسي للاستجابة هو (دائماً - غالباً- أحياناً- نادراً- ابداً) .

الخصائص السيكومترية للمقياس:

أ-الصدق: تم حساب الصدق بطريقتين:

١- صدق المحتوى: للتحقق من صدق المحتوى تم عرض المقياس في صورته الأولية (٣١ عبارة) علي مجموعة من المحكمين أعضاء هيئة التدريس في مجال أصول التربية والأدارة التربوية، وذلك للتعرف علي آرائهم في المقياس من حيث دقة الصياغة اللغوية للعبارات، وسلامة المضمون، وانتماء العبارات للبعد ، وكفاية العبارات الواردة في كل بعد لتحقيق الهدف الذي وضع من أجله، ومناسبة التقدير الذي وضع للعبارات، وقد تراوحت نسب اتفاق المحكمين ما بين (٧٧,٧٧-١٠٠%) وهي نسب مناسبة وتم إجراء التعديلات المقترحة من المحكمين وأصبح المقياس في صورته النهائية مكون من ٣٣ عبارة .

٢-الاتساق الداخلي: تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس ويوضح الجدول التالي النتائج:

جدول (٢) قيمة معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس مهارات جودة بيئة العمل

مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	البعد
٠,٠١	٠,٥٢٤	المهارات العامة
٠,٠٥	٠,٢٨٥	ادارة الذات
٠,٠١	٠,٧١٠	التنمية المهنية
٠,٠٥	٠,٢٨٢	المقياس ككل

ينضح من جدول (٢) أن قيم معاملات الارتباط للأبعاد والمقياس ككل دالة احصائياً عند مستوى ٠,٠١ و ٠,٠٥ مما يدل على صدق المقياس وصلاحيته للتطبيق على العينة الأساسية.

ب-الثبات:

تم حساب معامل ثبات المقياس بطريقة الفا - كرونباخ وتتضح النتائج بالجدول التالي:

جدول (٣) معاملات ثبات ألفا- كرونباخ
لمقياس مهارات جودة بيئة العمل

قيمة معامل الثبات	البعد
٠,٧٠٠	المهارات العامة
٠,٥٠٨	ادارة الذات
٠,٦٥٦	التنمية المهنية
٠,٦٧٣	المقياس ككل

يتضح من جدول (٣) أن قيم معاملات الثبات للأبعاد والمقياس ككل مناسبة مما يدل على ثبات المقياس وصلاحيته للتطبيق على العينة الأساسية.

ثانياً: البرنامج التدريبي باستخدام الحاسوب القائم على مفاهيم التربية الوجدانية.
إعداد: الباحثتان (ملحق ٢)

قامت الباحثتان بتصميم برنامج مكون من (١٥) جلسة تناولت مفاهيم الوعي بالذات- إدارة الانفعالات - قبول الذات والآخريين- التعاطف) وبلغ زمن الجلسة (٤٥-٦٠) دقيقة، بواقع ثلاث جلسات أسبوعياً، وتم استخدام جهاز الحاسب الآلي وجهاز البروجكتور لتنفيذ الجلسات.

التحقق من صلاحية البرنامج التدريبي للتطبيق:

تم عرض البرنامج التدريبي على مجموعة من المحكمين أساتذة التربية لأخذ آرائهم ومقترحاتهم حول الجلسات وتحقيقها للهدف منها ، واقترح السادة المحكمون إجراء بعض التعديلات، وتم تعديل الجلسات وإضافة آرائهم ومقترحاتهم واتفق المحكمون على صلاحية الجلسات للتنفيذ على عينة البحث وقد تراوحت نسب اتفاق المحكمين ما بين (٨٨,٨٨-١٠٠%) وهي نسب مناسبة مما يدل على صلاحية البرنامج للتطبيق.

رابعاً خطة العمل:

- تم اجراء دراسة نظرية مسحية عن الدراسات السابقة والبحوث ذات الصلة بمتغيرات البحث .
- تم إعداد أدوات البحث .
- تم اتخاذ الاجراءات الرسمية اللازمة للتطبيق.
- تم اختيار عينة البحث وتطبيق مقياس مهارات إدارة جودة بيئة العمل تطبيقاً قلياً.
- تم تقسيم العينة عشوائياً الى مجموعتين تجريبية وضابطة بعد التحقق من التجانس.

- تم تطبيق البرنامج التدريبي على المجموعة التجريبية.
- تم تطبيق مقياس مهارات إدارة جودة بيئة العمل تطبيقاً بعدياً على مجموعتي البحث التجريبية والضابطة .
- تم تصحيح الاختبارات والقيام بالمعالجات الإحصائية والقيام بإدخال البيانات عبر الحاسب الآلي من خلال برنامج (SPSS) Statistical Package for Social Science .
- تم تفسير النتائج وتقديم التوصيات في ضوء النتائج .

نتائج البحث:

للتحقق من صحة فرض البحث والذي ينص على (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة من المشرفات في دور الأيتام في القياس البعدي لمهارات إدارة جودة بيئة العمل) تم استخدام اختبارات ويوضح الجدول التالي النتائج.

جدول (٢) نتائج اختبار(ت) لحساب دلالة الفروق بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي لمهارات جودة بيئة العمل

المتغير	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
مهارات ادارة جودة بيئة العمل (قياس بعدي)	التجريبية	٢٠	١٥٩,٠٧	٩,٨	٣٨	٧,٢٣	٠,٠١
	الضابطة	٢٠	١٣٧,٥٣	٧,٠٥			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي لمهارات جودة بيئة العمل لصالح المجموعة التجريبية حيث بلغت قيمة ت ٧,٢٣ وهي دالة احصائياً عند مستوى ٠,٠١ وبذلك يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل والذي نصه (توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة من المشرفات في دور الأيتام في القياس البعدي لمهارات إدارة جودة بيئة العمل لصالح المجموعة التجريبية).

وتفسر هذه النتيجة في ضوء التدريب الذي حصلت عليه المجموعة التجريبية في البرنامج التدريبي القائم على مفاهيم التربية الوجدانية حيث تفوقت المجموعة التجريبية على

المجموعة الضابطة في الأداء البعدي لمهارات ادارة جودة بيئة العمل وساهم التدريب في زيادة وعي المشاركات بأهمية المفاهيم الوجدانية بالنسبة لعملهن، مما عزز فيهن التوجه الإيجابي تجاه عملهن ومكنهن من زيادة مراقبة وتقييم المثيرات الداخلية والخارجية المحسنة لعملهن، كما أن التدريب كان له أثر في مراجعة وتمحيص كل مشاركة لموقفها من الأيتام وأن مهنتها إنسانية بالمقام الأول وليست وظيفة للحصول على راتب ، كما أن استمرار التدريب (١٥) جلسة هي عدد جلسات البرنامج ساهم في مساعدة المشرفات بالمجموعة التجريبية على إجراء مثل هذه المراجعات، أما المجموعة الضابطة فلم يتوفر لها كل هذا ولم يحدث لها تطوراً ظاهراً خلال الفترة ما بين القياس القبلي والبعدي لمهارات ادارة جودة بيئة العمل، حيث استمرت على نفس نمط الأداء الذي تعودت عليه خلال الفترة ما قبل القياس القبلي ومن ثم فلم تتحسن مهارات إدارة جودة بيئة العمل لديهم.

التوصيات:

- ضرورة الاهتمام بالأطفال الأيتام وتوفير الرعاية لهم والعمل على إشباع احتياجاتهم المختلفة.
- توفير برامج تدريبية للمشرفات بدور رعاية الأيتام بما يعينهن على القيام بأدوارهن على أكمل وجه.
- يعد مجال الطفولة من المجالات المهمة التي تتطلب الفهم والإلمام ووضع البرامج اللازمة لرعايتها والعناية بها.
- الاستفادة من البرنامج التدريبي القائم التربية الوجدانية والمقدم بالبحث الحالي وتطبيقه على عينات مشابهة بمراكز أخرى لرعاية الأيتام.
- الاهتمام بالكفاءة الوجدانية والحرص على تنميتها لدى العاملين مع الأيتام لما لها أهمية كبيرة في ادائهم لمهام عملهم على أكمل وجه.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية :

- البلبيسي، أسامة زياد يوسف (٢٠١٢). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة.

- جاد الرب، محمد سيد (٢٠٠٢). جودة الحياة . دراسات تربوية، عدد ١٥، مجلد ١٧، ٤٤-٦٩.

----- (٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية. القاهرة : دار الفكر العربي.

- حافظ ، عبد الحكيم رضوان سعيد ؛، برقعان أحمد محمد أحمد (٢٠٠٢). الرضا عن جودة الحياة

الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي الصناعي بجمهورية مصر العربية . مؤتمر

جودة التعليم في المدرسة المصرية ، كلية التربية ، جامعة طنطا ، في الفترة من

٢٨- ٢٩ أبريل . الجزء الأول، ٢٩٦ - ٣٢٢.

- الرشيد ، بنية محمد ؛ والضحيان، سعود ضحيان (٢٠٠٧) . السلوك العدواني للأطفال ذوي الظروف

الخاصة ، دراسة تطبيقية لمؤسسات رعاية الأيتام بمدينة الرياض. الرياض : قدمت هذه

الورقة للملتقى الأول لرعاية الأيتام الرياض: جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية من

٢٨-٣٠ مايو.

- أبو رياح، محمد مسعد (٢٠٠٦) . المشكلات السلوكية لدى التلاميذ مرتفعي ومنخفضي القابلية

للاستهواء دراسة تشخيصية. رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة

الفيوم.

- الزعبي، رفة (٢٠٠٦). دور المدرسة في التربية الوجدانية. بحث منشور في مؤتمر "التربية

الوجدانية للطفل" المنعقد في كلية رياض الأطفال ، جامعة القاهرة . من ٨ إلى ٩

أبريل، ١٠٩-١٦٥.

- الزعبي، مروان (٢٠١٠). جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي و

الرفاه النفسي للموظفين. متاح على

repository.ju.edu.jo/.../20%العلاقات%20و%20مستوى%20الالتزام%20

-أبو شمالة ، أنيس عبد الرحمن عقيلان (٢٠٠٢) . أساليب الرعاية في مؤسسات رعاية الأيتام

وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي . رسالة ماجستير غير منشورة بكلية التربية الجامعة

الإسلامية غزة.

- عبد السميع ، صلاح عبد الرازق (٢٠٠٧) . البناء النفسي والوجداني للطفل : البعد الغائب في مناهج التعليم بالعالم العربي. متاح على www.saaaid.net/tarbiah/180.htm.
- ، عبد المعز، سعيد (٢٠٠٧) . فاعلية برنامج قائم على القصة ولعب الدور في تنمية التربية الوجدانية لطفل الروضة . **مجلة الثقافة والتنمية** ، السنة الثامنة ، العدد الحادي والعشرون.
- ماهر، أحمد (٢٠٠٧). **التنظيم** . الإسكندرية: الدار الجامعية للطباعة .
- المعموري، ناجح حمزة ، المعموري، على (٢٠١١) . العزلة الاجتماعية وعلاقتها بالاستهواء لدى الأطفال. **مجلة كلية التمريض، جامعة بابل،** عدد٤، مجلد ١٢،٧-١٠٢.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (٢٠٠٤) . جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية. **مجلة الدراسات والبحوث التربوية، جامعة قطر،** عدد١، مجلد ٢، ٤١٧-٤٩٢.
- المنسي، محمد (٢٠٠٦) . أثر ثقافة المجتمع في التربية الوجدانية للطفل. بحث منشور في مؤتمر "التربية الوجدانية للطفل" المنعقد في كلية رياض الأطفال ، جامعة القاهرة . من ٨ إلى ٩ أبريل . ١٢٧-١٧٨.
- النمران، محمد بن يوسف(٢٠٠٥) . **إدارة التغيير والتحديات العصرية للمدير (المستشارين** رؤية معاصرة لمدير القرن الحدي والعشرين . عمان: دار الحامد.

ثانياً: المراجع الأجنبية :

- Beach , D, S. (1999). **Personnel : The management of people at work** , New York , Mc crow-hill Co., Inc.
- Chiu , T, & Shiou Lu , M . (2003) . A study of the relationship between the organizational climate and Job Involvement – taking a certain medical center and its entrusted hospitals. **Scandinavian Journal of Psychology** , 40 , 2 , 13 – 30.
- Cohen, S. G., Chang, L.& Ledford, G. E. (2007) .A hierarchical construct of self- management leadership it s relationships to quality of work life and perceived work group effectiveness. **Personnel Psychology** , 50,,2,,275-308.
- Edvardsson , B & Gustavsson , B . (2003).Quality in the work environment : A prereauisite for success in new service development . **Managing Service Quality** , 13 , 2, 148 – 163.
- Finley,D.,Pettinger, A., Rutherford, T., &Timmes, V. (2000). Developing emotional intelligence in a multiage classroom. **ERIC Database: ED442571**.

- Havlovic , S. J. (2009). Quality of work life and human resource outcomes. **Industrial Relations** , 30, 3 , 469 – 479.
- Katz, H.C., Kochan,T. A. &Weber M. R.(2014) .Assessing the effective of industrial relations systems and efforts to Improve the quality of working life on organizational effectiveness ., **Academy of Management Journal** , .28, 3, 509-526.
- Kolb,K., & Sandy,W. (2001). Teaching prosocial skills to young children to increase emotionally intelligent behavior. **ERIC Database: Ed** 456916.
- Labiris, G.,Petaunis, A., & Aspirates, M. (2002).Quality gap: Quality of work life and their impact on the performance of an oprthalmologic department. **International Journal of Medical Marketing**, 3, 1, 49-55.
- Nicholas,C. (2010). Emotional intelligence and learning in teams. **Journal of Workplace Learning**, 22, 3, 125-145.
- Pfeiffer , S. (2001). Emotional intelligence , popular but elusive contrast **Roper Review**, 23, 3 , 138 – 142 .
- Warr, P. (2002). **Psychology at work**.5th ed. Penguin Books. England.
- Werther ,W. & Davis , K. (2002). **Human Resources and personnel Management** , New York : Mc Graw-Hill Inc.