

## الاتصال التربوي وعلاقته بجودة العمل الوظيفي لدى ادارات المدارس الثانوية من وجهة نظر الكوادر التعليمية

م.د. ميثم صالح محمد الاحبابي

الكلية التربوية المفتوحة / Mitham.salh.mo@ec.ed.iq

### مستخلص:

يهدف البحث الحالي الى التعرف على مستوى الاتصال التربوي لدى الادارات المدرسية للمرحلة الاعدادية كما يراها الكادر التعليمي ، وكذلك التعرف على مستوى جودة العمل الوظيفي ، والتعرف على الفروق الدالة تبعاً لمتغير الجنس والتخصص لكلا المتغيرين، وبلغت عينة البحث (300) مدرس ومدرسة تم اختيارهم بشكل عشوائي وبشكل متناسب ، وتوصل الباحث الى النتائج التالية :

1. لدى الادارات المدرسية مستوى عالٍ في الاتصال التربوي كما يراها الكادر التعليمي.
  2. عدم وجود فرق دال احصائياً في الاتصال التربوي تبعاً لمتغير الجنس
  3. وجود فرق دال احصائياً في الاتصال التربوي تبعاً لمتغير التخصص الدراسي ولصالح التخصص العلمي.
  4. لدى الادارات المدرسية مستوى متوسط في جودة العمل الوظيفي كما يراها الكادر التعليمي.
  5. عدم وجود فرق دال احصائياً في جودة العمل الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس
  6. عدم وجود فرق دال احصائياً في جودة العمل الوظيفي تبعاً لمتغير التخصص الدراسي.
  7. هناك علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال التربوي وجودة العمل الوظيفي.
- الكلمات المفتاحية: الاتصال التربوي ، جودة العمل ، الادارات المدرسية ، الكادر التدريسي.

### Educational communication and its relationship to the quality of job work in secondary school administrations as seen by the teaching staff

M.D. Maitham Saleh Muhammad Al-Ahbab

Open Educational College / Saladin

#### Abstract:

The current research aims to identify the level of educational communication among school administrations for the preparatory stage as seen by the educational staff, as well as to identify the level of quality of job work, and to identify the significant differences depending on the variable of gender and specialization for both variables. The research sample amounted to (300) teachers and schools who were chosen randomly. Proportionately, the researcher reached the following results:

1. School administrations have a high level of educational communication, as seen by the educational staff.
2. There is no statistically significant difference in educational communication according to the gender variable
3. There is a statistically significant difference in educational communication according to the academic specialization variable and in favor of scientific specialization.
4. School administrations have an average level in the quality of job work as seen by the educational staff.
5. There is no statistically significant difference in the quality of job work according to the gender variable
6. There is no statistically significant difference in the quality of job work depending on the academic specialization variable.
7. There is a strong correlation between educational communication and the quality of professional work.

**Keywords:** educational communication, quality of work, school administrations, teaching staff.

**الفصل الاول :****مشكلة البحث**

خلق الله تعالى الإنسان بطبعه الاجتماعي، فهو يحب الجماعة والعيش فيها والتفاعل مع الآخرين، وهذا ما يميزه عن غيره من الكائنات، إذ لا يستطيع أن يعيش منفرداً ولقد امتاز الإنسان بهذه الخاصية التي تعبر عن حاجته الدائمة للتواصل مع محيطه الاجتماعي، فهو باستخدام ذكائه الاجتماعي يستطيع الاتصال مع الآخرين بسهولة ويسر، فالإنسان يحتاج إليه في حياته اليومية بشكل دائم. وحيث أن الذكاء الاجتماعي والاتصال عنصران مهمان ومرتبطان بحياة الانسان، فالذي يمتلك الذكاء الاجتماعي يستطيع الاتصال بصورة أسهل وأيسر ويخفف على نفسه الكثير من المتاعب والصعاب في الحياة.

أن التطورات العالمية الحاصلة أفرزت العديد من التغيرات في المؤسسة التربوية وزادت من أدوار المدرسة، حيث أصبحت المدرسة تهتم بجميع الجوانب المعرفية والسلوكية وغيرها لدى التلاميذ، لذا لا بد أن يكون المدير مميّزاً في أدائه التربوي، و يمتلك مهارات الاتصال التي تساعده على فهم الآخرين ومواجهة مصاعب الحياة الاجتماعية ومشكلات التربية والمدرسة العصرية.

وأشار (Daniel) أن العديد من المدرّاء يواجهون أثناء عملهم كم من المشكلات حول الآلية في استخدام الاتصال التربوي مع افراد العملية التربوية (تدريسين، طلبة، اولياء امورهم، السلطات التربوية العليا)، وما هي السبل الناجحة التي يجب ان تتوفر لتحقيق الاتصال الجيد مع الاطراف المذكورة. (Daniel, 2006:4)

يعاني التعليم في العراق من أزمة عميقة أوجدتها الظروف القاسية التي مر بها بلدنا خلال العقود الثلاثة المنصرمة من حروب وهزات سياسية وأزمات اقتصادية تركت آثارها السلبية الكارثية على كافة ميادين الحياة ومنها قطاعي التربية والتعليم، واثرت هذه الأزمة الحادة على ركائز التعليم إذ شملت الأستاذ والطالب والمناهج الدراسية والنظام التعليمي ووسائله والمستلزمات الدراسية والنظم الإدارية، ومن امثلة هذه المظاهر والازمات ضعف تأهيل الكوادر التدريسية بسبب الانقطاع عن العالم الخارجي وضعف التواصل مع مستجدات العلم والتكنولوجيا والنظم والأساليب التعليمية الحديثة، ضعف مؤهلات الطالب الجامعي أصلاً بسبب ضعف الجودة في التعليم الابتدائي والثانوي من جهة وغياب الحافز للتعلم بسبب غياب التخطيط، أما المناهج الدراسية فهي بصورة عامة بعيدة عن التحديث ومواكبة آخر المستجدات في العلم ومسايرة متطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع.

إن إخفاق الفرد في توافقه مع مجتمعه يؤدي إلى الكثير من المشكلات والصعوبات التي تبعث في نفسه القلق والاضطرابات النفسية كالاكتئاب والعزلة، مما يؤثر على السلوك الفردي (الشيخ، 2018: 49)، والفرد العراقي خاصة عانى وما يزال يعاني من تأثير الحروب والظروف القاسية التي أفرزتها تلك الحروب، لذا يحتاج إلى أكثر مما يحتاجه سلفه من قدرة على فهم الآخرين، وبالنظر لما تتضمنه ظروف الحياة الآتية من ظواهر سلبية في جوانب الحياة كافة، فإنها تؤثر في العلاقات الاجتماعية من خلال سيطرة قسم من المعايير على قسم من القيم الاجتماعية والدينية والخلقية. ومع

فاعليته في العمل . (حمدان، 2011 : 8)

ولخص الباحث المشكلة في النقاط التالية :

1- نقص الانفاق الحكومي وضعف الموازنات المخصصة للتربية والتعليم أثرت تأثيراً سلبياً على العلاقة بين ادارات المدارس الثانوية مع اولياء طلبة وعوائلهم .

2- قلة الخبرة الادارية والممارسة الفعالة لأدارة المدرسة في ربط اجراءاتها بالجهات التربوية العليا يطرح الباحث التساؤلات الآتية، هل لدى الادارات المدرسية شيء من الاتصال التربوي مع الاخرين داخل المؤسسة التربوية، وهل للجنس او لعامل الخبرة الممتدة لأكثر من عشرة سنوات اثراً واضحاً في ضبط هذا الاتصال واتقانه .

اهمية البحث .

الاتصال هو تدفق الطاقة بين شخصين أو أكثر، ويتم ذلك من خلال تبادل وجهات النظر، والتقاسم على حقيقة واحدة، ولا يمكن أن يحدث الاتصال بشكل جيد دون أن يكون المدي متحلياً بالمشاعر التي ينقل من طريقها المعلومات والافكار، فمن خلالها يصل الى تفاهم جيد. (Shep-herd, 2002: 9)

ويؤكد ادلر (Adler) ان الاتصال وهو طريقة تعتمد على الكفاءة الشخصية في اقامة العلاقات وعلى مدى قدرة الفرد على اقامة العلاقة وهو مصطلح يطلق على التعبير اللفظي وغير اللفظي في التفاعلات المختلفة ومن خلالها نستخدم مهارات لوصف شخص ما من بين مجموعة من الاشخاص (Adler, 2002: 11).

واشار (عودة) ان الاتصال يشير الى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الافكار والمعلومات ويتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء داخل نسق اجتماعي

زيادة تلك الظروف أدت الحاجة الماسة إلى مواجهة تلك المواقف والتي تتطلب قرارات سريعة، كما زادت أهميتها في القدرة على فهم الآخرين عبر تحليل المواقف الاجتماعية التي يواجهها الفرد يومياً. (البدرى، 2001 : 1)

ومما يزيد مشكلة الدراسة وضوحاً ما أشار إليه (Conus & Fahrni 2019) من تدني مهارات الاتصال التربوي لدى الادارات المدرسية، إضافة لوجود بعض الحواجز الاتصالية لديهم، مما يشير للانخفاض العام في التفاعلات بين المعلمين وأسر المتعلمين، حيث ينظر للمعلمين على أنهم لا يمكن الوصول إليهم، وذلك يرجع لعدم وعي المعلمين بالحواجز التي تمنع الآباء من بدء التفاعلات معهم. كما تتضح المشكلة في الآثار السلبية التي قد تنشأ عن عدم استخدام المعلمين المهارات الاتصالية اللفظي وغير اللفظي. (Conus. & Fahrni 2019: 343)

ويشير (ناجي 2011) على رغم من الاهتمام الحكومي بشريحة التربويين وتحسين مستوى معيشتهم الا أنه لم يجد من الظواهر السلبية التي يشهدها التعليم بما فيها جودة عمل الادارات المدرسية، مما يؤكد الرأي القائم على الوصول الى حالة من التوازن بين زيادة المكافآت وبين مستوى جودة العمل الوظيفي. (ناجي، 2011 : 178)

ان المقدرة على جودة العمل الوظيفي ليس كافيًا لتحقيق واتمام المهام الموكلة الى الفرد والعمل بأقصى جودة العمل، حيث يتوقف على هذا جودة العمل عنصرين مهمين هما: القدرة على العمل والرغبة في اداء هذا العمل، ومن اجل الوصول بجودة العمل الى اقصاه لابد من التحفيز الذي يعتبر من العوامل المهمة في تشجيع الفرد وزيادة

وبذلك تعد عملية الاتصال ظاهرة إنسانية اجتماعية، وحاجة أساسية للفرد وللجماعة. ويرى أندرسون ونوتال (Anderson & Nuttall, 1987) أن الاتصال من الحاجات الاجتماعية والنفسية المهمة التي يصعب على الإنسان الاستغناء عنها، حيث أن الاتصال يحقق للمرشد الحاجة إلى الانتفاء، والتقدير، والمعلومات، وتحقيق الذات. (Thurston, 1993:4).

وتتجلى أهمية الاتصال التربوي في انها تعطي للمدير احساساً بأنه جزء مكمل للمؤسسة التربوية حلقة تربط كل محاور تلك العملية وأوانه عنصراً مهماً يتواصل معهم ويؤثر بهم ويؤثرون فيه ومن خلال الاتصال التربوي يتم العمل والتنسيق بين اطراف العملية التربوية وصولاً الى تحقيق مزيد من الانجازات، والمدير يحتاج الى ان يعد خطوط الاتصال والتفاهم مع كل من يحاوره وذلك بدافع احساس واع أن هذا الارتباط هو السبيل لتحقيق مهامه التربوية، وكما أن الاتصال عملية ادارية هو ايضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل الجماعة وهذا الامر يعزز الشعور بالرضا او الاستقرار النفسي .

ان الاهتمام بالجانب البشري اساس التقدم والرقي الحضاري وبكافة جوانبه الثقافية والاجتماعية والمادية في أي تجمع بشري عبر التاريخ، وهو الركيزة الاهم في استمرار الامم وتطورها، فالبلدان التي تعمل تغييراً وتطويراً في سياساتها التربوية والتعليمية الهدف منه تأهيل أبنائها واعدادهم كقادة للمستقبل، واكتسابهم المهارات والقدرات للتكيف والمواجهة، فالادارة المدرسية فهي بحاجة دائمة الى التدريب والممارسة الفعلية على اساليب القيادة والتخطيط الناجح .

معين بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي علاقة بين الاطراف المشاركة في الاتصال فالاتصال يؤثر على كل فرد بشكل أو بآخر، ويتلخص السلوك اليومي لأي إنسان بقيامه بالاتصال من خلال (إرسال رسالة)، أو تلقي (استقبال رسالة) أو اي نشاط اخر فردي أو جماعي، لذا فأن الاتصال يعد من السمات الإنسانية البارزة سواء اكان ذلك على شكل صور ام كلام ام على شكل رموز. (مذكر، 2018: 24)

بينما أكد موران (Moran) أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه يجب تكوين العلاقات فقد عدّ (الاتصال أساس الحياة الاجتماعية)، ويمكن أن نلاحظ ذلك على مستوى التبادل والوصل في إطار العلاقات المتبادلة، فمن حاجات المدير الضرورية حاجته للانتفاء، ومن الفطرة أن يكون الانسان اجتماعياً، وهذه الفطرة هي التي تقوي جبلته الاجتماعية وتفتح أمامه سبل الوجود والتكون مع الاخرين. (موران، 1996: 118)

بين (Schraman, 1971) انه عن طريق الاتصال يتم ارسال المعلومات والمشاعر المعرفة لغرض الاقناع والتأثير في السلوك وحينما نحاول الاتصال مع الاخرين فأننا نقوم بإيجاد نوع من المشاركة مع شخص اخر او مجموعة من الاشخاص في المعلومات والافكار والاتجاهات. (Schraman & Roberts, 1977:72)

ويرى منصور ان الاتصال التربوي هو العملية المركزية في ظاهرة التفاعل الاجتماعي، فيها تنصب كل العمليات النفسية ومنها تخرج كل التأثيرات الاجتماعية في حياته ومنها ينشأ التجاذب او التنافر وبها يتم التجانس ويظهر التباين. (منصور، 1981: 21)

لمتغير التخصص (علمي - ادبي).  
7- العلاقة الارتباطية بين الاتصال التربوي  
وجودة العمل الوظيفي.  
حدود البحث:

يتحدد الباحث الحالي لعينة من المدرسين  
والمدرسات في المدارس الثانوية التابعة للمديرية  
العامّة للتربية في محافظة صلاح الدين وللعام  
الدراسي (2023-2024).

#### تحديد المصطلحات :

اولاً: الاتصال التربوي .

عرفه جوليا وود (1982) Julia Wood .

«الطريقة التي يرتبط الافراد من طريقها في  
علاقات اجتماعية تسهم بالاتصال المتبادل بهدف  
الوصول الى فهم مشترك». (Wood, 1982:9)

عرفه زيتون (1997).

«عملية يتم فيها علاقة متبادلة بين طرفين  
تؤدي الى التفاعل بينهما وتدور هذه العلاقة حو  
رسالة معينة اي تتمحور نحو فكرة او مفهوم او  
قيمة او اتجاه الى ان تصبح هدف مشترك بينهما».  
(زيتون، 1997 : 307)

عرفه كورسيني (1999) Corisini .

«العملية التي ينقل فيها الفرد فكرة لفرد  
اخر من طريق التحدث ، او الكلمات المكتوبة، او  
الصور، او الايحاءات ، والاتصالات غير اللفظية» .  
(Corisini, 1999:25)

#### التعريف النظري للباحث:

تبني الباحث تعريف جوليا وود

جوليا وود 1982 (Julia Wood).

«الطريقة التي يرتبط الافراد من طريقها في  
علاقات اجتماعية تسهم بالاتصال المتبادل بهدف  
الوصول الى فهم مشترك». (Wood, 1982:9)

باتّ تطوير المنظومة التعليمية ضرورة هامة  
لبناء دولة قوية وشعب قادر على الرقي والتحضر،  
ففي صلب هذا النظام التعليمي يقع على الادارات  
المدرسية الجهد الاكبر لتقديم خدماته التعليمية  
بأداء منهي متميز من خلاله يعمل على غرس  
السلوكيات والاخلاقية والمهارات التي تزود العقل  
البشري بالعلوم والمعارف. (مركز بيمك، 2016  
:69)

حظى جودة العمل الوظيفي اهتماماً واسعاً  
من قبل المفكرين والباحثين وفي مختلف ميادين  
الحياة السياسية والاقتصادية والتعليمية والتربوية،  
إذ وصل الحال عند اصحاب الشأن معرفة فعالية  
أي مؤسسة والوقوف الى جودة نتائجها من خلال  
معرفة مستوى جودة العمل الوظيفي الذي يقوم به  
افراد تلك المؤسسة من خلال الجهد المبذول سواء  
كان هذا الجهد فكرياً أو عضلياً، ولذلك لأهمية  
جودة العمل الوظيفي عند الافراد. (جلال الدين،  
2009 : 24)

#### اهداف البحث:

يهدف البحث الحالي التعرف على:

- 1- مستوى الاتصال التربوي لدى الادارات  
المدرسية كما يراها الكادر التعليمي.
- 2- الفروق الدالة احصائياً للتواصل التربوي  
تبعاً لمتغير الجنس (ذكور - اناث) .
- 3- الفروق الدالة احصائياً للتواصل التربوي  
تبعاً لمتغير التخصص (علمي - ادبي) .
- 4- مستوى جودة العمل الوظيفي لدى الادارات  
المدرسية يراها الكادر التعليمي.
- 5- الفروق الدالة احصائياً للأداء الوظيفي تبعاً  
لمتغير الجنس (ذكور - اناث).
- 6- الفروق الدالة احصائياً للأداء الوظيفي تبعاً

### التعريف الاجرائي:

الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب عند اجابته على مقياس الاتصال التربوي المعد من قبل الباحث.

ثانياً: جودة العمل الوظيفي .

عرفه جويت وروث ويل (Jowett ,Rothwell ,1988).

(بأنه انعكاس لمدى النجاح عند الفرد او الفشل في تحقيق الاهداف المتعلقة بالعمل، أيا كانت طبيعة هذا العمل). (Jowett , Rothwell , 1988:p2)

عرفه ديفيد (David,2004) .

(بأنه الطريقة التي يؤدي بها الفرد أو الجماعة أو المنظمة وظيفة ما او مهمة معينة) . (David,2004 :p113)

عرفه هايذر (Heather,2006) .

(يقصد بجودة العمل ” الطريقة التي يعمل بها شخص أو شيء ما، فيقصد بأداء العاملين كيفية قيامهم بالعمل مقارنة بالأهداف الموضوعية). (Heather,2006 :196)

### التعريف النظري للباحث :

بأنه جميع الأنشطة والوسائل والمهام والواجبات التي يقوم بها المدير ومعاونيه والمكلفين بمهام الادارة داخل المدرسة.

التعريف الاجرائي (جودة العمل الوظيفي) .

الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب عند اجابته على مقياس جودة العمل الوظيفي المعد من قبل الباحث.

## الفصل الثاني :

### الاطار النظري

الاتصال التربوي: المقدمة .

أصبحت القدرة على الاتصال في الإدارة المدرسية مفرق طرق رئيسي نحو إدارة فعّالة ناجحة، لدرجة صُنفت مهارت الاتصال الفعّال في المرتبة الأولى بين مهارت النجاح على المستوى الإداري والوظيفي، والاتصال لا يعني الكلام فقط، بل هو أكثر بكثير من مجرد كلمات، فالقدرة على فهم واستخدام الاتصال غير اللفظي أداة قوية من شأنها أن تساعد المديرين والمدرسين على الاتصال مع الآخرين، وانطلاقاً من هذه المكانة فقد توجه نظر الكثير من التربويين وعلماء النفس إلى دراسة الاتصال اللفظي وغير اللفظي. (المولى، 2013 :73). فالاتصال صورة من صور العلاقات بين الافراد وأداة من أدوات المجتمع التي تربط الافراد ببعضهم عن طريق الثقافة السائدة والتي تضم مجموعة أفكار ومعتقدات وعادات وقيم اجتماعية يارسها افراد هذا المجتمع، فالاتصال عملية اجتماعية تبادلية لا تتم الا بوجود طرف مرسل وطرفاً اخرأ يمكن اعتباره مستقبلاً كي يتم من خلالها نقل المشاعر والافكار والآراء والانطباعات بينهم.

فضلاً عن ما ذكر ولكون الاتصال هو حلقة الوصل بين الفرد والاخر، كذلك الاتصال عملية تفاعلية بين الفرد ومجموعة افراد او الاتصال بين مجموعات انسانية ومجموعات اخرى الهدف منها تبادل الافكار والتوجهات الاجتماعية كل مجموعة ونشوء حالة من التقارب العاطفي والفكري بين تلك الجماعات. (حجازي، 1982 :13)

**انهاط الاتصال :**

هناك العديد من انهاط الاتصال:

**1- الاتصال الذاتي (الشخصي).**

عملية اتصال تتم بين الفرد وذاته وهو اتصال اعتاد عليه الجميع فالاتصال بين الذات من اجل اعطاء رأي اتجاه قضية ما او الخروج بفكرة تحقق هدفاً معيناً.

**2- الاتصال شديدة الخصوصية.**

هو الاتصال الذي يجري بين شخصين ويأخذ شكلين من الاتصال:

أ - الاتصال المباشر : ويكون لفظي وحركي وجهاً لوجه بين المرسل والمستقبل .

ب - الاتصال الغير مباشر : يتم عن طريق اجهزة الاتصال الحديثة ما كالهاتف أو المراسلة أو التخاطب بالكمبيوتر او حلقة تلفزيونية مغلقة .

**3- الاتصال الجمعي.**

تواصل يتم عن طريق بفرد بمجموعة من الافراد في نفس المكان مثال على ذلك الاتصال بين المدرسة والطلبة داخل الصف الدراسي .

**4- الاتصال الجماهيري.**

هو الاتصال الحاصل بين التجمعات البشرية بإعداد كبيرة تضم المئات والالاف من الافراد، ويكون الاتجاه لهذا النمط ذات اتجاه واحد والاتصال فيه غير تبادل ، أي ليس هناك ادوار لتبادل أي تواصل سواء كان عن طريق الحوار او الاشارة ، مثال على ذلك الحديث الموجه عبر التلفاز او الاذاعة ويكتفي فيه المستقبل باستقبال ما يتم ارساله من المرسل . (باعيسى، 2015 : 97)

النظريات المفسرة للتواصل التربوي.

نموذج جوليا وود Julia wood (2001)

حيث حددت خمسة عناصر للعملية الاتصالية

هي :

**العنصر الاول :** هي انبثاق فكرة أو خبرة عقل فرد (مرسل) يحاول صياغتها في شكل يسمح بإرسالها الى حيث يريد .

**العنصر الثاني :** هو الصياغة اللفظية أو التحديد الشكلي لتلك الفكرة أو الخبرة بشكل متعارف عليه لغوياً أو حركياً، أي في شكل ألفاظ أو رموز مفهومه .

**العنصر الثالث :** هو تفسير المستقبل لهذه الرسالة، سواء أكانت الفاظاً أم خبرة، ومحاولة ادراك معانيها وفك رموزها، وهنا تصبح الرسالة واضحة للفرد .

**العنصر الرابع :** هو استجابة المستقبل لهذه الرسالة إيجابياً أو سلبياً، بحيث يتم التحقق على وجه اليقين من مدى قبوله أو رفضه لتلك الرسالة .

**العنصر الخامس:** يتمثل في التغذية المرتدة من المستقبل الى المرسل، كنتيجة التأثير بالرسالة هذه العناصر الخمسة ليست ساكنة، وإنما تتميز بالديناميكية، التي تجعل من الصعب تجسيدها أو تحديدها في ألفاظ كما تتميز بأنها ليست لها بداية ونهاية معينة لأنها تسري سريان الدم في داخل الانسان. (Wood, 2001:23)

ولأن الاتصال عملية مهمة ومؤثرة في المجتمع كله أكدت وود (Wood) على أن الاتصال يمثل قوة اساسية في توجيه الافراد، والتحكم فيهم، والاتصال الجيد له تأثير على جودة الحياه الشخصية، والوظيفية، والاجتماعية فلا نجاح بغير تواصل . (Wood, 1982: 5)

ان الاتصال هو السبيل الاساسي لصقل الشخصية ويحافظ على العلاقات بين الاشخاص من خلال التفاهات المتبادلة . (wood,2011:4)

يوضح للمستقبل طرائق التعامل الامثل والتركيز على حركات المستقبل في تعابير الوجه ونبرة الصوت وغيرها من الوسائل . (Wood,2010:5)

2. الاتصال مع زملاء العمل : يعد الاتصال مع زملاء العمل حاجة ضرورية في حياتنا اليومية ونحن بحاجة الى الزملاء لتشجيع النمو الوظيفي في العمل، والاتصال مع الزملاء يساعد في تقديم المشورة والملاحظات في العمل مما يساعدنا على زيادة فعاليتنا في العمل وتطوير وانشاء العلاقات مع الزملاء تكون مبنية على الثقة ونحن نتواصل لتطوير المهارات من طريق اساليب الاتصال اللفظي وغير اللفظي بين زملاء العمل وخصوصا الاصغاء الجيد واعطاء التغذية المرتدة بفعالية والتأكيد على تواصل الزملاء يؤدي الى النجاح الوظيفي. (wood,2010: 10)

3. الاتصال مع الادارة : لتحقيق النجاح الوظيفي يتطلب المشاركة بفاعلية مع الادارة ومن المهم جدا للمهني ليكون قادرا على التعامل بفاعلية مع الادارة وان يتكيف معها لأنه أمر بالغ الأهمية للنجاح الوظيفي الإنسانية لصالح زملاء العمل: أهم علاقة تقيمها في العمل هي مع رئيسك المباشر وزملاء العمل الذي بدوره سيزيد من إنتاجك مما يجعلك محط إعجاب رؤساء العمل. والاتصال أساس جميع العلاقات الإنسانية: يمكن القول: إن الاتصال هو غذاء العلاقات الإنسانية فسبب أي قطيعة أو سوء فهم هو قلة الاتصال. (wood, 1994:65)

4. الاتصال مع أولياء الامور : يجب أن تكون العلاقة بين الفرد وأولياء التلاميذ جيدة، لأن محاولة تعاون الأهل شرط أساسي ويسهم الطالب ولذلك فعلى الفرد أن يحاول تحديد هذا التعاون،

والاتصال هو الوسيلة الاساسية التي من طريقها يتمكن الفرد من بناء مستقبل لهم وهي واحدة من اقوى العلاقات بين الافراد والعلاقة نفسها ما هي الا طرائق للاعتماد على بعضنا البعض ويسمح الاتصال لبناء او اصرر العلاقة وتاريخها الفردي والمشارك. (wood,2010:26)

ان العلاقة في الاتصال تخدم ثلاثة اهداف منها تعزز التقدير الخاص بك ، وتؤثر على وجهات النظر، وتعطي توجهات مميزة في العمل مثال تفاعل الطالب مع المعلم. (wood, 2011:16)

لقد ركزت وود (Wood) على وجهات نظر المجموعات التي ينتمي اليها الفرد ضمن الفئات الاجتماعية وضرورة الإخذ بها من حيث كيف يفكر الناس من ثم يمكن للمجموعات الاجتماعية المساعدة في تشكيل وجهات النظر حول العلاقات المختلفة الى جانب النظر الى عفوية الجماعة يميل الافراد الى الاعتماد على النفس لتشكيل واعادة تشكيل هوياتهم لتتناسك مع توقعات ووجهات نظر الاخرين الذين يتفاعلون معهم. (wood, 1994:145)

ووفقا لوود (Wood) أن الظروف الاجتماعية والوظيفية التي يمر بها الفرد هي جزء لا يتجزأ من حياته، ويؤثر في الاتصال ومهما كانت هذه الظروف فأنها سوف تنعكس على الفرد وعلى شخصيته . (Wood,1993:54)

ولقد حددت جوليا وود عدد من المجالات التي تختص بالاتصال وهي :

1. الاتصال مع المسترشد : يعد الاتصال من الامور المهمة لاسيما أنه يتطرق الى التعاطف اثناء التعامل مع المستقبل ويصبح الاتصال فعالاً عندما يفهم المستقبل ماذا يريد المتكلم فعلى المرسل ان

هذا الفصل عن جودة العمل الوظيفي ومؤشراته ومجالاته والنظريات التي فسرتة والخصائص والصعوبات التي تواجهها الادارات المدرسية.

ويعتبر جودة العمل الوظيفي من اهم المتطلبات اذ انه المحور الاساسي لدوران عجلة التقدم للمؤسسة التربوية وغيرها من المؤسسات ، اذ بدا الاعتماد على الافراد سواء الابداع الفكري او بممارسة مهام مفهوم جودة العمل الوظيفي ، وقد بطا الانتباه الى اهمية جودة العمل في نجاح المؤسسات وتحقيق اهدافها، ونشأة معايير واجراءات لقياس وتقييم جودة العمل الوظيفي من خلال ادارة متخصصة تعمل على ادارة العاملين وتحسين قدراتهم والتدريب وتطوير ادائهم وتحفيزهم. (الزبيدي، 2003 : 122)

ماهية وانواع مؤشرات جودة العمل الوظيفي.

وينظر اليها على انها حزمة من الدلائل والملاحظات و التقييمات الكمية والكيفية التي تصف الوضع او الظاهرة المراد فحصها لحكم معين وفق معايير معينة متفق عليها ، حيث يركز المؤشر على جوانب معينة من موضوع ما ، ويختزل بشكل مكثف خلفية معقدة ويحولها الى صورة اكثر وضوحاً. (المعهد العربي، 2010 : 2)

وتعتبر مؤشرات جودة العمل على انها بمثابة اشارات للنجاح وتستخدم للدلالة على مدى تحقيق الاهداف التربوية ، حيث تشير الى مدى التقدم الذي تم احرازه في هذا المجال، ومن الممكن ان تكون المؤشرات كمية تعالج الارقام والبيانات، وخير مثال على ذلك مؤشر النسبة المئوية لطلبة الصف الواحد ، كما يمكن ان تقيس المؤشرات الاراء والاتجاهات مثال على ذلك درجة رضا الوالدين . (Glyn,2003:p15)

ويسهم الوصول إليه لأنه يساهم في حل العديد من المشكلات التربوية والنفسية والاجتماعية التي يتعرض لها التلاميذ (Wood,2001,p.4)، وعلى أولياء الامور أن يكونوا أكثر يقظة في الاوقات المعينة وعلى الاولياء أن يعزوا من شخصية الفرد والثقة بنفسه ويجب أن تكون لديهم مهارة الاستماع بشكل جيد وأن يظهر المودة أثناء التعامل مع المشاكل التي يتعرض لها أحد أفراد الاسرة. (wood,2010:3)

بعد الاطلاع الباحث على العديد من النظريات والنماذج التي تناولت مفهوم الاتصال وجد ان نموذج (Julia Wood) هو النموذج المناسب للاعتماد عليه في بحث الحالي لعدة اسباب:

1. نظرية شاملة وواسعة في متغير البحث الحالي
2. أوضحت وبدقة كبيرة مفهوم الاتصال بصورة عامة والعلاقات بصورة خاصة .
3. تعد نظرية إنسانية في فهمها لطبيعة الإنسان والمتغيرات المتعلقة فيها .
4. اتسمت النظرية بشمولية والمرونة في توظيفها في مجالات شتى ومنها المجال التربوي

ثانياً : جودة العمل الوظيفي . مقدمة.

يعتبر جودة العمل الوظيفي واحد من المواضيع التربوية الهامة والتي تعني اداء المعلم وفي مختلف المراحل الدراسية ، وقد حظيت في العقدين الاخيرين اهتماماً واسعاً ليس من قبل التربويين فقط بل تعدى هذا الاهتمام علماء الاجتماع والاقتصاد ، وكون جودة العمل الوظيفي يمثل الحكم على فعالية العاملين في المؤسسات التربوية وغيرها من خلال الجهد المبذول من قبل التدريسي في العمل سواء كان هذا الجهد فكرياً او عضلياً، ولأهمية مفهوم جودة العمل الوظيفي سيتطرق الباحث في

الموقف الذي تكونت فيه عمليات التفاعل الاجتماعي، وعلى نوع العلاقات التي تربط بين المتفاعلين في ذلك الموقف. ويوجد نسق من المعتقدات يؤثر في إدراكنا الاجتماعي .

#### ثانياً : نظرية الإدارة العلمية.

تتمثل هذه النظرية بالاعتماد على الإنتاج الوظيفي للأفراد بشكل يومي، أي ماذا يُنتج الفرد نهاية كل يوم وهذا ما أكد عليه فريدريك تايلور، لا تعتمد هذه النظرية على الرواتب والحوافز والمكافآت المادية التي يحصل عليها الفرد في المهنة التي يعمل بها، تركز هذه النظرية على اختيار الأفراد للقيام بالعمل بعد حصولهم على التدريب الوظيفي المناسب (عبدالحמיד، 2004 : 75) تقوم هذه النظرية على تقديم الأنشطة الوظيفية بحيث يكون هدفها زيادة الإنتاج وخفض التكلفة المادية على المؤسسة الوظيفية، يكون ترتيب جودة العمل الوظيفي حسب هذه النظرية تنازلي من الأعلى إلى الأسفل إذ تهتم هذه النظرية بطبيعة العلاقة بين الفرد والمسؤول عنه، ولا تهتم كثيراً بنسبة إنتاج الفرد، فعلى الفرد القيام بجميع المهام التي تُطلب منه مهما كانت صعوبتها.

دراسات تناولت الاتصال التربوي.

#### 1 - دراسة المولى (2013).

«مهارات الاتصال التربوي الفعال التي يمتلكها مدير المدرسة الثانوية العامة في مدينة دمشق وعلاقتها ببعض المتغيرات».

أهداف الدراسة : الهدف من هذه الدراسة التعرف على مستوى الاتصال التربوي لدى عينة من الإدارات المدرسية في مدينة دمشق في سوريا. عينة الدراسة: تكونت العينة من (526) مدرساً ومدرسةً توزعوا على (260) ذكور و(266) إناثاً.

نظريات التي فسرت جودة العمل الوظيفي .  
أولاً- نظرية العلاقات الانسانية .

ظهرت حركة العلاقات الانسانية بفضل اعمال (Elton Mayo, 1949-1880) الناجمة عن مجموعة من التجارب على الظروف المادية في العمل والتي يمكن ان تؤثر في جودة العمل ولقد استخلص (مايو) وزملاؤه بان الزيادة في الانتاج لم تكن نتيجة التغيرات المادية الحادثة داخل العمل ، ولكن نتيجة للعلاقات الانسانية بين العاملين ومؤسستهم. (بالقاسم، 2004 : 21)

وقد عرف العلماء المؤيدين لهذه النظرية العلاقات الانسانية : بانها تلك العمليات التي تساعد الافراد في موقف معين وما تخلقه من تأثير ايجابي على دافعيتهم لتحقيق التوازن بين حاجاتهم ، والاهداف التي تسعى اليها المؤسسة إذ تساعد على تحقيق الرضا بين العاملين وتحقيق اهداف المؤسسة والوصول الى افضل جودة العمل في مجال العمل، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة العاملين ، وتنمية ادائهم وتطويره وفي نفس الوقت تحقيق الشعور بالانتماء والالفة لدى العاملين(الحري، 2003 : 8).

ويرى الباحث إن من أهم المبادئ الاساسية للعلاقات الانسانية في المؤسسة التي يتوقف عليها تحقيق التأثير على العاملين فيها هو كسب ثقتهم والارتقاء بأدائهم، فلا يمكن ان تدوم طويلاً من دون ان تتمتع المؤسسة بجودة جودة العمل الوظيفي للعاملين تحت مظلتها لأنهم الدعامة الأولى لزيادة الانتاج، لذا فان ممارسة التأثير يعد عنصراً اساسياً داخل كل مؤسسة تسعى لتطوير انتاجها.

وترى هذه النظرية بان عملية إدراك الفرد للآخرين لا يعتمد على مجرد ما يراه الفرد وما يسمعه عن الآخرين ، بل يعتمد على خصائص

يتصوره المدرسون.

3- كلما كان نمط الاتصال يميل إلى جو الصداقة والفتنة والهدوء كلما شعر المدرسون أن المناخ المدرسي مناخ إيجابي.

4- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط اتصال المدير وتحصيل الطلبة.

دراسات تناولت جودة العمل الوظيفي .

1- دراسة (الشميمري ، 2016).

جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الابداعي لدى اعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية

هدف الدراسة : التعرف على جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الابداعي

عينة الدراسة :بلغت عينة الدراسة من (96) من اعضاء هيئة التدريس في جامعة ام القرى.

النتائج : وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

1- المستويات متفاوتة في جودة العمل لدى هيئة التدريس في الجامعة.

2- هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة العمل والاستغراق الوظيفي والسلوك الاجتماعي.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور.

2- دراسة (فواتيح ، 2016).

جودة حياة العمل في ظل ادارة الجودة الشامل - دراسة ميدانية

هدف الدراسة : التعرف على جودة حياة العمل ومدى تأثيرها على ادارة الجودة الشاملة .

عينة الدراسة : وتألفت عينة الدراسة من (100) موظفا من القطاع العام الجزائري.

اداة الدراسة : استبانة جودة العمل الوظيفي

ادوات الدراسة: اعدت الباحثة مقياساً للاتصال التربوي الفعال متكون من (56) فقرة وزع على اربع محاور (مهارة الاستماع، مهارة التحدث، مهارة الكتابة، مهارة القراءة) .

الوسائل الاحصائية :الاختبار (ت) ستودنت ومعامل الفا كرونباخ وتحليل التباين الاحادي ومعامل ارتباط (بيرسون).

توصلت الدراسة الى :

1- لدى الادارات المدرسية مستوى جيد في الاتصال التربوي الفعال.

2- عدم وجود فرق دال احصائياً في الاتصال التربوي تبعاً لمتغير الجنس.

3- وجود فرق دال احصائياً تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ولصالح ماجستير فاكتر على حساب الدبلوم.

2 - دارة روبرتر ( Robert,2001)

الاتصال التربوي وعلاقته بالمناخ المدرسي لمدرء المدارس العامة في غرب فرجينيا

هدف الدارسة: الهدف من الدراسة التعرف على مستوى نمط الاتصال التربوي لدى مدرء المدارس العامة في غرب فرجينيا وكذلك التعرف على علاقة الاتصال التربوي بالمناخ المدرسي

عينة الدارسة: تم اختيار عينة الدراسة من (40) مدرسة، حيث تم اختيار (84) معلماً من كل المدارس المختارة بالطريقة العشوائية.

ادوات الدارسة: استخدمت أدوات مسح لنمط الاتصال من وجهة نظر المدرسين والمناخ المدرسي وكذلك التحصيل المدرسي.

توصلت الدارسة الى:

1- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الاتصال لدى مدير المدرسة والمناخ المدرسي كما

المعدة من قبل الباحث

التتائج : وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- 1- وجود علاقة ارتباطية بين جودة عمل الحياة وادارة الجودة الشاملة.
- 2- وجود فرق دال احصائياً في جودة حياة العمل تبعاً لمتغير الجنس وكان للذكور .
- 3- ضعف العلاقة الانسانية بين المعلمين وطلبتهم .

### الفصل الثالث :

#### منهجية البحث واجراءاته .

يقدم في هذا الفصل عرضاً تفصيلاً للمنهج المعتمد في البحث الحالي، والاجراءات التي اعتمدت من اجل التحقق من الاهداف الخاصة بهذا البحث، ومن اجل ذلك تطلب تحديد مجتمع البحث واختيار العينة الممثلة له ، واعداد الادوات وتطبيقها، ثم استخدام الوسائل الاحصائية الملائمة لذلك وتحليل البيانات ومعالجتها وعلى النحو الاتي:

اولاً : منهج البحث .

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الارتباطي للوصول الى أهداف البحث في التعرف على متغيرات البحث وطبيعة العلاقة بينهما، ويتعدى هذا المنهج الوصف للظاهرة إذ يحلل ويفسر ويقارن ويعلل النتائج المستخرجة ويخرج الباحث بتنبؤات، اضافة الى ذلك يشخص بصورة علمية الظاهرة المدروسة بقدر ما يوفره من ادوات موضوعية والتعبير عن هذا التشخيص برموز رياضية ولغوية متقنة. (الزوبعي، الغنام، 1981: 51).

ثانياً : مجتمع البحث

يقصد بالمجتمع بانه المجموعة الكلية ذات العناصر التي يسعى الباحث الى ان يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة (عودة ، 2000: 159) . ويتكون مجتمع البحث الحالي من المدرسين والمدرسات العاملين في المدارس الثانوية والتابعة للمديرية العامة للتربية في محافظة صلاح الدين للجنسين (الذكور - الاناث) والتخصصين (العلمي - الادبي) اذ بلغ عددهم (10253) مدرس ومدرسة.

جدول (1) مجتمع البحث موزع حسب الجنس (ذكور - اناث) والتخصص (علمي - انساني)

اقسام التربية	عدد المدارس	التخصصات الادبية		التخصصات العلمية	
		الذكور	الاناث	الذكور	الاناث
الضلوعية	48	311	169	203	221
بلد	64	498	413	344	298
الاسحاقي	27	277	102	112	97
الدجيل	53	457	448	119	95
تكريت	64	467	398	375	319
سامراء	55	377	381	281	237
بيجي	33	313	273	195	126
الشرقاط	44	428	351	274	261
طوزخورماتو	39	385	326	169	153
المجموع	427	3513	2861	2072	1807

إذ قام الباحث باختيار العينة بالطريقة العشوائية، والتي تمثل صفات المجتمع المختارة منه، وقد بلغ عدد افراد عينة البحث (300) مدرساً ومدرسة، وهم يمثلون (3,9%) من مجتمع البحث، إذ تم أخذ العينة من المدارس الابتدائية، وتم اختيارهم حسب متغيري (الجنس - التخصص الدراسي) حسب النسبة المتوية لهم في مجتمع البحث وكما في الجدول الاتي .

### ثالثاً: عينة البحث .

إنَّ عينة البحث هي جزء من مجتمع الدراسة الذي وقع الاختيار عليه وبصورة عشوائية، ليتمكن الباحث من تعميم نتائجه، يختارها لغرض اجراء دراسته عليها وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً (عريفج واخرون، 1999: 108) (Anastasi, 1979:209).

جدول ( 2 ) جدول توزيع افراد عينة البحث حسب متغيري (الجنس - التخصص الدراسي)

المجموع	التخصصات الادبية	التخصصات العلمية	الاقسام
164	103	61	الذكور
136	84	52	إناث
300	187	113	المجموع

وتوفير الخصائص السايكومترية للأداة من صدق وثبات وقدرة تمييزية، إذ قام الباحث القيام بإعداد اداة قياس لمتغير الاتصال التربوي. وتبعاً للخطوات التالية :

#### خطوات إعداد الاداة الاولى (الاتصال التربوي)

##### أ- تحديد مجالات المقياس .

لغرض إعداد مجالات المقياس التي تغطي قياس متغير الاتصال التربوي، ووفق ما يعكسه الاطار النظري والتعريف النظري والاجرائي المعد من قبل الباحث، وبعد الاطلاع على الدراسات والبحوث والمقابلات التي اجريت مع اصحاب الشأن والاخذ بالاستشارة المقدمة من قبلهم، حددت ثلاثة مجالات وهي :

#### رابعاً: اداة البحث : مقياس الاتصال التربوي

بعد اطلاع الباحث على العديد الدراسات التربوية والنفسية ومراجعة الدراسات السابقة والمقاييس ذات الصلة بالمتغير الحالي (الاتصال التربوي)، وتفحص المقاييس بشكل دقيق والتعرف على الاليات التي بُنيت بها تلك المقاييس للخروج بمقياس جديد يلائم البيئة العراقية وبعد الاطلاع على المقاييس التي تم استخدامها لقياس الاتصال التربوي ومنها مقياس (الاسمر، 2000) دراسة (بيدي، 2019) ومقياس (المولى، 2013)، وبعد دراسة المقاييس المذكور اعلاه واستشارة الاساتذة والمختصين في مجال علم النفس والتربية، وجد الباحث ضرورة اعداد اداة لقياس الاتصال التربوي، بما يلائم طبيعة وخصائص مجتمع البحث الحالي،

ذات التدرج الخماسي، والبدايل هي (موافق بشدة، موافق، موافق الى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة)، اضافة الى ذلك ضمت ورقة التعليمات معلومات عامة (التخصص الدراسي، الجنس)، مع عدم ذكر اسم المفحوص .

#### د. الصدق الظاهري لمقياس الاتصال التربوي .

يمثل الصدق واحدا من الخصائص الضرورية والاساسية للاختبار ويعد خطوة مهمة واساسية لا بد من توفرها والتحري عنها قبل تطبيق الاداة او استخدامها وان الاختبار الصادق هو ذلك الاختبار القادر على قياس الظاهرة التي هي قيد البحث والدراسة . (الزوبعي، 1981: 39)

قام الباحث بعرض المقياس على مجموعة من المحكمين ملحق (2) من ذوي الخبرة العالية في مجال علم النفس والتربية، وذلك بهدف الاخذ بملاحظاتهم ومقترحاتهم، والوقوف على مدى ملائمة عبارات المقياس، اذ عرض المقياس على خبير لغوي لمعرفة جودة المقياس من حيث الصياغة اللغوية، وقد اعتمد الباحث الفقرات التي اتفق عليها (80%) فاكثر من المحكمين صورته الاولى ملحق (2).

وبعد جمع اراء الخبراء والمحكمين وتحليلها باستخدام مربع كاي لعينة واحدة (البياتي، 1977: 294) دالة الفروق بين اراء المحكمين من حيث الموافقة على صحة فقرات المقياس او عدم صحتها، واستخراج النسبة المئوية لأراء الخبراء الموافقين والمعارضين، وعرض الدلالات الاحصائية لصالحية الفقرات .

1- العلاقات الانسانية.

2- نقل الآراء والتعليقات.

3- تحقيق الاهداف.

ولمعرفة مدى التمثيل مجالات المقياس المراد اعداده، تم عرض المجالات الثلاثة للمتغير والتعريفات الخاصة بها على مجموعة من المحكمين في علم النفس التربوي ملحق (2)، واستنادا الى آرائهم تم الاخذ بصحة الفقرات التي حصلت على نسبة (80%) فأكثر.

ب- صياغة فقرات المقياس . بعد ان حددت المجالات والاسس التي تصاغ به فقرات المقياس، اعد الباحث فقرات لكل مجال من المجالات، وبناءً على ذلك اعدت (30) فقرة بصيغتها الاولى ملحق (3)، موزعة على مجالات المقياس الثلاثة كما في الجدول (3) الاتي :

#### جدول (3)

الصيغة الاولى لعدد مجالات المقياس وعدد الفقرات لكل مجال

ت	اسم المجال	عدد الفقرات
1	العلاقات الانسانية	10
2	نقل الآراء والتعليقات	10
3	تحقيق الاهداف	10
المجموع		30

#### ج- اعداد تعليقات المقياس .

يشير (فرج 1980) الى ضرورة التحقق من مدى فهم افراد العينة لفقرات المقياس (فرج، 1980: 160)، اعد الباحث التعليمات التي توضح كيفية الاجابة على فقرات المقياس، وذلك بوضع علامة (√) امام الفقرات التي وقع الاختيار عليها، وتحت البديل الذي يمثل اجابة الفرد على المقياس

## جدول (4)

اراء الخبراء والمحكمين حول صلاحية فقرات مقياس الاتصال التربوي مع النسب المئوية وقيم مربع كاي\* المحسوبة

ت	المجالات	رقم الفقرة في المقياس	عدد الفقرات	الموافقين		المعارضين		قيمة كا2	مستوى الدلالة
				العدد	%	العدد	%		
1	العلاقات الانسانية	3,6,8, 5, 4, 2, 1	7	20	100%	0	0	20	دالة
		9,10,7	3	16	80%	4	20%	7,2	دالة
2	نقل الآراء والتعليقات	1,3,4,5,6,8,9	7	19	95%	1	5	16,2	دالة
		2,7,10	3	15	75%	5	15%	5,0	دالة
3	تحقيق الاهداف	5,6, 4, 2,3, 1,10	9	20	100%	0	0	20	دالة
		5,7,8	1	3	15%	17	85%	9,8	دالة

واولئك الذين يحصلون على درجات منخفضة على المقياس نفسه . (Eble, 1972: P. 339)  
أولاً - (الصدق التمييزي) .

من اجل التأكد من صدق مقياس الاتصال التربوي تم اجراء الصدق التمييزي الذي يُعرف انه مفهوم كمي واحصائي يعبر عنه بلغة العدد عن درجة الحساسية ومدى قدرة الفقرة على التمييز بين الافراد في جانب معين من الصفة المراد قياسها، وبقينا ان القدرة التمييزية للفقرات تتصل مباشرة بصدق تلك الفقرات والنجاح في قياس ما تم وضعته للقياس، وذلك عن طريق المقارنة بين الفئات المتطرفة للمقياس نفسه . (ميخائيل، 2006: 115)

وقد استخدم الباحث في احتساب القوة التمييزية اسلوب المجموعتين المتطرفتين ووفقا للخطوات الآتية:  
1- اختيار عينة تمييزية من مدرسين ومدرسات والبالغ عددهم (200) مدرس ومدرسة .

2- طبق المقياس بصورته الاولى على افراد العينة وذلك لتحديد الدرجة الكلية الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص .

3- جمعت استمارات افراد العينة وتصحيحها وترتيبها ترتيبا تنازليا حسب مجموعة الدرجة التي

واستنادا لما جاءت به النتائج تم اجراء الاتي :

1- تم الابقاء على (29) فقرة، وعلل الباحث السبب الى الاتفاق الذي اجمع عليه الخبراء وتراوحت بين (80% - 100%) توزعت على المجالات الثلاثة.

2- تم حذف الفقرة التي تحمل التسلسل (9) من المجال الثالث.

طريقة التصحيح (مقياس الاتصال التربوي) .

تم الاجابة على كل فقرة من فقرات مقياس الاتصال التربوي تبعا لمفاتيح التصحيح الخماسية لكل واحدة من الاجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، موافق الى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة) وتُعطى للاجابات الدرجات حسب تسلسلها السابق (1، 2، 3، 4، 5) عندما تكون الفقرات سلبية، وتعطى الدرجات (5، 4، 3، 2، 1) عندما تكون الفقرات ايجابية.

هـ - التحليل الاحصائي.

من الاجراءات المتبعة في اعداد المقياس الجيد هو استخراج القوة التمييزية لفقرات المقياس والمقصود بهذه العملية هو التعرف على قدرة الفقرة في التمييز بين الافراد الذين يحصلون على درجات عالية

حصل عليها المفحوص في المقياس .  
5- طبق الاختبار التائي (T-Test) لعيتين  
4- اخذت نسبة (27%) من المجموعة العليا  
اي بواقع (54) مدرساً، وبنفس الاجراء تم اخذ  
درجات المجموعتين العليا والدنيا لكل فقرات  
(27%) من المجموعة الدنيا بواقع (54) مدرساً . المقياس .

جدول (5) القيمة التمييزية لفقرات مقياس الاتصال التربوي\*

الذالة 1,96	القيمة التائية المحسوبة	المجموعة الدنيا		المجموعة العليا		رقم الفقرة
		الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	
دالة	9,83	1,24	2,68	0,77	4,09	1
دالة	12,52	1,19	2,79	0,63	4,53	2
دالة	10,63	1,12	3,39	0,47	4,72	3
دالة	10,04	1,26	3,06	0,69	4,58	4
دالة	10,91	1,15	2,82	0,85	4,45	5
دالة	9,18	1,23	2,67	0,86	4,11	6
دالة	11,38	1,22	2,47	0,84	4,17	7
دالة	11,66	1,07	2,52	0,96	4,24	8
دالة	14,56	1,19	2,64	0,53	4,61	9
دالة	14,88	1,09	2,65	0,62	4,62	10
دالة	12,89	1,11	3,04	0,51	4,61	11
دالة	11,95	1,24	2,86	0,59	4,58	12
دالة	12,33	1,19	2,57	0,75	4,43	13
دالة	9,56	1,20	3,04	0,68	4,45	14
دالة	12,30	1,14	2,80	0,67	4,47	15
دالة	14,30	1,12	2,62	0,65	4,56	16
دالة	11,48	1,30	2,81	0,60	4,52	17
دالة	13,59	1,14	2,77	0,62	4,61	18
دالة	12,60	1,20	2,63	0,76	4,51	19
دالة	14,85	1,11	2,52	0,70	4,56	20
دالة	12,38	1,13	2,77	0,71	4,50	21
دالة	12,89	1,03	2,67	0,75	4,39	22
دالة	13,53	1,05	2,81	0,61	4,51	23
دالة	14,26	1,05	2,61	0,73	4,53	24
دالة	11,22	1,22	2,61	0,82	4,45	25
دالة	11,10	1,17	2,56	0,91	4,36	26
دالة	10,59	1,19	2,77	0,92	4,40	27
غير دالة	1,81	1,11	3,01	0,99	3,31	28
دالة	14,15	1,07	2,60	0,69	4,52	29

\* القيمة التائية الجدولية عند مستوى دلالة (0,05) = 1,96

وبحسب «انستازي» تعدّ الدرجة الكلية للمفحوصين افضل محك داخلي يمكن الاعتماد عليه عندما يتعذر الحصول على محك خارجي (An-astasi, 1976:206) المشار اليه في (علام، 2011: 278)، وتفترض هذه الطريقة أن الدرجة الكلية للأفراد تعد معياراً لصدق المقياس، وعليه تحذف الفقرة عندما يكون معامل ارتباطها بالدرجة الكلية واطناً، على تقدير ان الفقرة لا تقيس الظاهرة التي يقيسها الاختبار بأكمله (الزوبعي والغنام، 1981: 43)، واعتمد الباحث على عينة التحليل ذاتها التي وضعت لحساب القوة التمييزية لل فقرات بأسلوب المجموعتين الطرفيتين والبالغة (200) مدرس ومدرسة، وقد استعمل الباحث معامل ارتباط لحساب العلاقة بين درجات افراد العينة على كل فقرة من فقرات المقياس ودرجاتهم الكلية، بعدها حسبت الدلالة المعنوية لمعامل الارتباط ولكل فقرة، فاتضح ان الفقرات جميعها ذات دلالة احصائية عند مستوى (0,05).

وبعد اجراء الصديق التمييزي بين مجموعتين متطرفتين، وبعد المعالجة الاحصائية وجد الباحث أن الفقرة التي تحمل تسلسل (28) والتي تنتمي الى المجال الاول لن تحقق فرقاً معنوياً لصالح المجموعة العليا، كون ان المحسوبة (1,81) اقل من الجدولية (1,96) ولذلك حذفت تلك الفقرة ليكون المقياس بشكله النهائي (28) فقرة.

ثانياً - أسلوب علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس.

يعد هذا الاسلوب من اكثر الاساليب استعمالاً في تحليل الفقرات للمقاييس النفسية، وذلك لما يتصف به من تحديد مدى تجانس فقرات المقياس في قياس الظاهرة السلوكية، ويعد هذا الاجراء مكملاً للقوة التمييزية، ويتحدد من خلال حساب العلاقة الارتباطية بين درجة الفقرة الواحدة والدرجة الكلية للمقياس، وكلما كان الارتباط عالياً وموجباً فانه يزيد من احتمال الحصول على فقرات اكثر تجانساً في قياس ما وضعت لأجله. (النبهان، 2004: 296)،

جدول (6) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	0,363	11	0,411	21	0,473
2	0,438	12	0,379	22	0,445
3	0,412	13	0,397	23	0,367
4	0,507	14	0,409	24	0,384
5	0,389	15	0,411	25	0,411
6	0,422	16	0,474	26	0,439
7	0,313	17	0,401	27	0,462
8	0,427	18	0,432	28	0,044
9	0,376	19	0,458	====	====
10	0,481	20	0,288	====	====

ثالثاً. أسلوب علاقة درجة الفقرة بالمجال الذي تنتمي اليه.  
يعد هذا الأسلوب من أكثر الأساليب استعمالاً في تحليل الفقرات للمقاييس النفسية، وذلك لما يتصف به من تحديد مدى تجانس فقرات المقياس مع المجالات، ويعد هذا الاجراء مكملاً للقوة التمييزية وعلاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس، ويتحدد من خلال حساب العلاقة الارتباطية بين درجة الفقرة الواحدة والدرجة الكلية للمجال، وكلما كان الارتباط عالياً وموجباً فإنه يزيد من احتمال الحصول على فقرات أكثر تجانساً في قياس ما وضعت لأجله.

ان قيم معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من الفقرات والدرجة الكلية للمقياس امتدت بين الدرجات (0,288-0,507) مما يدل على وجود ارتباط ايجابي ودال احصائياً بين المجموعة الكلية للمقياس والفقرات الفرعية المتكوّنة منه؛ مما يدل على ان مقياس الاتصال التربوي متجانس في قياس الهدف الذي وضع من اجله، ويتسم بالصدق الداخلي.

جدول (7) جدول معامل الارتباط بين درجة الفقرة بالمجال

تحقيق الاهداف		نقل الآراء والتعليقات		العلاقات الانسانية	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0,410	3	0,452	2	0,458	1
0,392	6	0,461	5	0,424	4
0,378	9	0,412	8	0,478	7
0,436	12	0,487	11	0,399	10
0,472	15	0,538	14	0,495	13
0,409	18	0,437	17	0,416	16
0,437	21	0,483	20	0,512	19
0,391	24	0,398	23	0,401	22
0,438	27	0,391	26	0,389	25
===	===	0,389	28	===	===

ثانياً: - ثبات المقياس.  
يعد مفهوم الثبات من المفاهيم الجوهرية في القياس النفسي (فرج، 1980: 331). ويعني بثبات الاختبار أنه درجة التوافق أو التجانس بين قياسين

ومن خلال ما تبين في جدول رقم (7) تبين ان علاقة الفقرات بالمجال الذي تنتمي اليه جيدة مما يؤشر على صدق المقياس يمتاز بدرجة عالية من الصدق، ويمكن تطبيقه على عينة البحث.

قياس المقدار الحقيقي للسمة أو الخاصية المراد قياسها قياساً متسقاً وفي ظروف مختلفة ومتباينة يكون المقياس عندئذ مقياساً ثابتاً، وبعد ان قام الباحث تطبيق الاختبار على عينة الثبات والتي اختيرت من خارج عينة التطبيق النهائي وجدول (8) يوضح عينة الثبات.

لشيء واحد، أي إن درجات الفرد تكون متشابهة تحت ظروف قياس قليلة الاختلاف، وأن تكون أدوات القياس على درجة عالية من الدقة والإتقان والاتساق فيما تزودنا به من بيانات عن السلوك المفحوص، ويشار إلى إنه متى ما كانت أداة القياس خالية من الأخطاء العشوائية، وكانت قادرة على

جدول (8) عينة الثبات

المجموع	أدبي	علمي	الجنس / التخصص
30	10	10	ذكور
20	10	10	اناث
40	20	20	المجموع

كورد ريتشاردسون الذي اقترحه (كرونباخ سنة 1951)، إذ يمثل معامل الفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار الى مجموعة اجزاء بطرق مختلفة، وبذلك فانه يمثل معامل الارتباط بين اي جزأين من اجزاء الاختبار، وتعتمد طريقة الفا كرونباخ في استخراج الثبات على الاتساق في أداء الفرد من فقرة الى اخرى وتستند الى الانحراف المعياري للمقياس والانحرافات المعيارية لفقرات المقياس (ثورندايك وهيجن، 1989: 79). إذ تعد هذه الطريقة اكثر تعميماً لتقدير الثبات، اذ يطبق الاختبار مرة واحدة ويتم وضع الدرجات الكلية عليه ثم تطبق معادلة الفا كرونباخ، ويعطينا معامل الاتساق المستخرج بهذه الطريقة تقديراً جيداً في اغلب المواقف.

1- طريقة التجزئة النصفية (الاتساق الداخلي): ويقصد بالثبات هو الاتساق الداخلي، وهذه الطريقة من الثبات تسمى الثبات المتعلق بالتجزئة النصفية، ويمكن ايجاده بمقارنة جودة العمل في احد نصفي اسئلة الاختبار بجودة العمل في النصف الاخر (وولفولك، 2010: 1125) اذ يتم تقسيم المقياس الى قسمين: الاول يضم الفقرات التي تحمل التسلسلات الزوجية والاخرى، والقسم الاخر: يضم الفقرات التي تحمل التسلسلات الفردية وباستعمال معامل ارتباط بيرسون لغرض ايجاد العلاقة بين الفقرات الفردية والزوجية للمقياس، وقد ظهرت العلاقة بدرجة (0,58) ثم استخدام معادلة سيرمان - براون للتصحيح ارتفع الى (0,73) وهو يعدّ معامل ثبات مرتفع، وبهذا الاجراء قد استكملت كل الاجراءات التي اجريت على المقياس من تميز وصدق وثبات.

2- طريقة الفا كرونباخ.

يعد معامل الفا كرونباخ حالة خاصة من قانون

جدول (9) معامل الفا كرونباخ لمقياس الاتصال التربوي

المجالات	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
العلاقات الانسانية	9	0,66
نقل الآراء والتعليمات	10	0,69
تحقيق الاهداف	9	0,73
الدرجة الكلية	28	0,70

مقياس (المصري، 2005) ومقياس (خطابي، 2005)، وبعد المراجعة وفي ضوء ذلك تم تحديد المجالات التي يتكون منها مفهوم جودة العمل الوظيفي واشتقاق منها الفقرات .  
اولاً : الصدق .

الصدق كما يشير ايبيل (Ebel) يعد من الخصائص الاساسية للمقاييس والاختبارات النفسية فهو يشير الى قدرة تلك المقاييس لقياس الى ما وضعت من اجله . (Ebel, 1972 : 408)  
1- الصدق الظاهري .

تم عرض المقياس بصيغته الاولى على مجموعة من المحكمين والمختصين في علم النفس والصحة النفسية ، وذلك تصحيح ما يرونه مناسباً على فقرات المقياس، ذلك من خلال اجراءات التعديل والحذف والاضافة، وقد اختيرت الفقرات التي حصلت على موافقة بنسبة (80%)، بعد مراجعة الفقرات لتصبح اكثر وضوحاً .

وصف مقياس الاتصال التربوي في صورته النهائية .

يتكون المقياس بصورته النهائية من قسمين يشمل :  
القسم الاول : يتضمن مقدمة عن المقياس، الهدف من المقياس، المتغيرات هي (التخصص الدراسي - الجنس) .

القسم الثاني : يتضمن فقرات المقياس البالغ عددها (30) فقرة للمقياس، و بعد استبعاد (1) فقرة من قبل الخبراء والتي تحمل التسلسل (9) من المجال الثالث، ومن ثم استبعاد (1) فقرة من خلال الصدق التمييزي ، بذلك اصبح المقياس بشكله النهائي متكون من (28) فقرة اذ توزع المقياس على ثلاثة مجالات المعد الى عينة من المدرسين والمدرسات في المدارس الثانوية، كذلك ضم المقياس البدائل الخمسة ((موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وبذلك تكون ادنى درجة يحصل عليها المفحوص هي (28) واعلى درجة يحصل عليها المفحوص (140) وبوسط فرضي يساوي (84) .

ثانياً: مقياس جودة العمل الوظيفي.

بعد الاطلاع على الادبيات والدراسات السابقة والنظريات التي تناولت مفهوم (جودة العمل الوظيفي)، التفحص الدقيق لكل المقاييس ومنها

جدول (10) آراء الخبراء والمحكمين حول صلاحية فقرات مقياس جودة العمل الوظيفي والنسبة المئوية وقيم مربع كاي\* المحسوبة

ت	المجالات	رقم الفقرة في المقياس	عدد الفقرات	الموافقون		المعارضون		قيمة كاي
				العدد	%	العدد	%	
1	الجهد المبذول	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	11	20	100%	0	0%	20
		12	1	3	15%	17	85%	9,8
2	طبيعة جودة العمل	1,2,3,4,8,10,11,12	8	20	100%	0	0%	20
		5,6,7,9	4	18	90%	2	10%	12,8
3	نواتج جودة العمل	1,2,3,4,5,6,8,9,11	9	20	100%	0	0%	20
		7,10,12	3	17	85%	3	15%	5,0

\*قيمة مربع كاي الجدولية عند مستوى الدلالة  $0,05 = 3,84$

الفقرات والنجاح في قياس ما تم وضعته للقياس، وذلك عن طريق المقارنة بين الفئات المتطرفة للمقياس نفسه. (ميخائيل، 2006: 115) وقد استخدم الباحث في احتساب القوة التمييزية اسلوب المجموعتين المتطرفتين ووفقا للخطوات الآتية :

- 1- اختيار عينة تمييزية من مدرسين ومدرسات والبالغ عددهم (200) مدرس ومدرسة.
- 2- طبق المقياس بصورته الاولية على افراد العينة وذلك لتحديد الدرجة الكلية الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص .
- 3- جمعت استمارات افراد العينة وتصحيحها وترتيبها ترتيبا تنازليا حسب مجموعة الدرجة التي حصل عليها المفحوص في المقياس .
- 4- اخذت نسبة (27%) من المجموعة العليا اي بواقع (54) مدرسا، وبنفس الاجراء تم اخذ (27%) من المجموعة الدنيا بواقع (54) مدرسا.
- 5- طبق الاختبار التائي (T-Test) لعيتين مستقلتين من اجل اختبار دالة الفروق بين متوسط درجات المجموعتين العليا والدنيا لكل فقرات المقياس .

واستنادا لما جاءت به النتائج تم اجراء الآتي :  
1- الابقاء على (35) فقرة، وعلل الباحث السبب الى الاتفاق الذي اجمع عليه الخبراء وتراوحت بين (85% - 100%) توزعت على المجالات الثلاثة .  
2- تم حذف الفقرة ذات التسلسل (12) من المجال الاول، مع الاخذ بالتعديلات من قبل لجنة الخبراء .

2- التحليل الاحصائي.  
من الاجراءات المتبعة في اعداد المقياس الجيد هو استخراج القوة التمييزية لفقرات المقياس والمقصود بهذه العملية هو التعرف على قدرة الفقرة في التمييز بين الافراد الذين يحصلون على درجات عالية واولئك الذين يحصلون على درجات منخفضة على المقياس نفسه . (Eble, 1972:P.339)  
أ- (الصدق التمييزي) .

من اجل التأكد من صدق مقياس الاتصال التربوي تم اجراء الصدق التمييزي الذي يُعرف انه مفهوم كمي واحصائي يعبر عنه بلغة العدد عن درجة الحساسية ومدى قدرة الفقرة على التمييز بين الافراد في جانب معين من الصفة المراد قياسها، وبقينا ان القدرة التمييزية للفقرات تتصل مباشرة بصدق تلك

جدول (11) القوة التمييزية لفقرات مقياس جودة العمل الوظيفي بأسلوب المجموعتين المتطرفتين

مستوى الدلالة	القيمة التائية المستخرجة	المجموعة الدنيا		المجموعة العليا		ت
		التباين	الوسط الحسابي	التباين	الوسط الحسابي	
دالة	11,42	0,92	2,37	0,67	4,21	1
دالة	7,87	1,54	2,90	0,48	4,17	2
دالة	7,22	0,94	2,62	0,72	3,81	3
دالة	5,44	0,90	2,82	0,91	3,79	4
دالة	10,25	0,93	2,45	0,87	4,34	5
دالة	7,42	1,16	2,83	0,88	4,47	6
دالة	5,46	1,10	2,78	0,97	4,21	7
دالة	7,56	1,15	2,44	1,04	4,12	8
دالة	5,07	0,92	3,08	0,86	4,14	9
دالة	10,61	0,71	2,80	0,69	4,32	10
دالة	6,67	1,22	2,89	0,69	4,27	11
دالة	9,02	1,17	2,74	0,64	4,47	12
دالة	4,19	1,14	3,13	1,11	4,24	13
دالة	8,36	1,20	2,79	0,64	4,31	14
دالة	7,33	1,14	3,16	0,71	4,57	15
دالة	5,16	1,42	3,14	0,71	4,18	16
دالة	7,38	1,13	2,52	1,16	4,21	17
دالة	8,69	1,93	2,25	1,08	4,19	18
دالة	7,28	1,04	2,21	0,91	4,23	19
دالة	6,81	0,67	3,58	0,96	4,14	20
دالة	10,58	0,70	2,81	0,67	4,28	21
دالة	3,85	0,96	2,74	1,14	3,73	22
دالة	10,41	0,92	2,38	0,56	4,36	23
دالة	6,88	1,52	2,91	0,58	4,28	24
دالة	7,20	0,93	2,59	0,70	3,80	25
دالة	14,60	1,15	2,53	0,71	4,43	26
دالة	11,54	1,40	2,53	0,08	4,33	27
غير دالة	1,05	1,22	2,83	0,82	3,08	28
دالة	12,41	1,19	2,23	0,79	4,42	29
دالة	11,83	1,271	2,53	762.	4,41	30
دالة	4,18	1,11	3,12	1,10	4,20	31
دالة	9,26	1,19	2,77	0,54	4,28	32
دالة	7,33	1,14	3,16	0,71	4,57	33
دالة	5,09	1,30	3,18	0,69	4,12	34
دالة	6,73	1,17	2,52	1,18	4,22	35

للمقياس او باحتساب معامل ارتباط كل درجة مع الدرجة الكلية، إذ تظهر قيمة معامل الارتباط لكل فقرة مع الدرجة الكلية في الجدول ادناه، اذ وجد ان فقرات المقياس تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة احصائيا عند مستوى (0,05)، مما يؤكد على ان المقياس يتمتع بمعامل صدق عالي، كما تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة العمل الوظيفي، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية.

### 3- الاتساق الداخلي .

يبين الارتباط بين المجموع الكلي والمجالات الفرعية، «فالارتباطات العالية بين مجموع الدرجات الكلي للمقياس، والمحاور الفرعية التي تقيس السمة نفسها، تدعم الصدق وتؤكد، حين يتم اثبات صدق الاختبار بوسائل اخرى، ويفترض هذا الصدق ذو الدرجة العالية، فان المقياس منطقيًا ومتجانسًا في قياس السمة المقاسة (الانصاري، 2000: 113) تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل مجال من المجالات والدرجة الكلية

جدول (12) جدول معاملات الارتباط بين درجات الفقرات والدرجة الكلية جودة العمل الوظيفي

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	0,357	13	0,471	25	0,451
2	0,502	14	0,410	26	0,439
3	0,478	15	0,482	27	0,426
4	0,471	16	0,437	28	0,226
5	0,411	17	0,387	29	0,400
6	0,459	18	0,398	30	0,381
7	0,412	19	0,436	31	0,367
8	0,436	20	0,444	32	0,448
9	0,389	21	0,463	33	0,362
10	0,443	22	0,386	34	0,472
11	0,411	23	0,483	35	0,416
12	0,402	24	0,410	-----	-----

بالصدق الداخلي .

ثانياً: الثبات .

يعد الثبات عنصر منهم ومن متطلبات اعداد اي مقياس والهدف منه الاتساق بالنتائج، اي بعبارة اخرى يعطي المقياس نتائج متقاربة في قياس لمتغير ما من المتغيرات اذا ما تم استخدام المقياس لمرتين

يتضح من الجدول اعلاه ان معاملات الارتباط قوية ودالة احصائية عند مستوى (0,05) بين الفقرات والدرجة الكلية، اذ يعد مؤشرا جيدا للصدق الداخلي لمقياس جودة العمل الوظيفي، مما يدل على ان مقياس وسائل جودة العمل الوظيفي متجانس في قياس الغرض وضع من اجله، ويتسم

او اكثر . (الزوبعي والغنام، 1981: 30)

ومن الطرق التي اعتمد الباحث عليها في احتساب ثبات لمقياس

#### 1- طريقة التجزئة النصفية :

الثبات هو الاتساق الداخلي، وهذه الطريقة من الثبات تسمى الثبات المتعلق بالتجزئة النصفية، ويمكن ايجاده بمقارنة جودة العمل في احد نصفي اسئلة الاختبار بجودة العمل في النصف الاخر (وولفولك، 2010: 1125) اذ يتم تقسيم المقياس الى قسمين الاول يضم الفقرات التي تحمل التسلسلات الزوجية والاخرى والقسم الاخر يضم الفقرات التي تحمل التسلسلات الفردية وباستعمال معامل ارتباط بيرسون لغرض ايجاد العلاقة بين الفقرات الفردية والزوجية للمقياس، وقد ظهرت العلاقة بدرجة (0.72) ثم استخدام معادلة سبيرمان - براون للتصحيح ارتفع الى (0,84) وهو يعدّ معامل ثبات مرتفع، وبهذا الاجراء قد استكملت كل الاجراءات التي اجريت على المقياس من تميز وصدق وثبات .

#### 2- طريقة الفا - كرونباخ :

يعد معامل الفا كرونباخ حالة خاصة من قانون كورد ريتشاردسون الذي اقترحه (كرونباخ سنة 1951)، اذ يمثل معامل الفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار الى مجموعة اجزاء بطرق مختلفة وبذلك فانه يمثل معامل الارتباط بين اي جزاين من اجزاء الاختبار . (عبدالرحمن، 1983: 210)

اذ قام الباحث باحتساب معامل الفا كرونباخ لمقياس الثبات حيث بلغ معدل الثبات (0.80) وهو معامل ثبات يشير الى صلاحية المقياس . مقياس جودة العمل الوظيفي في صورته النهائية.

#### وصف المقياس .

يتكون المقياس بصورته النهائية من قسمين يشمل:

القسم الاول : يتضمن مقدمة عن المقياس، الهدف من المقياس، المتغيرات هي (التخصص الدراسي - الجنس) اضافة الى ذكر مثال توضيحي عن كيفية الاجابة على المقياس .

القسم الثاني : تضمن المقياس مجموعة من الفقرات والبالغ عددها (36) فقرة، وبعد استبعاد (1) فقرة من قبل الخبراء، ثم استبعاد (1) فقرة واحدة من خلال الصدق التمييزي، اذ اصبح المقياس بشكله النهائي متكون من (34) فقرة توزع المقياس على المجالات، كذلك ضم المقياس البدائل الخمسة (موافق بشدة، موافق، موافق الى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة)، وبذلك تكون اعلى درجة للمقياس (170) واقل درجة يحصل عليها المفحوص (34) ووسط فرضي بلغ (102).

### الفصل الرابع :

#### عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها:

يتضمن هذا الفصل عرضا للنتائج التي توصل اليها الباحث على وفق أهداف البحث التي تم عرضها في الفصل الاول، ومناقشة تلك النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة ومن ثم الخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات وكما يأتي:

الهدف الأول: التعرف على مستوى الاتصال التربوي لدى الادارات المدرسية كما يراها الكادر التعليمي:

لتتعرف على الاتصال التربوي لدى أفراد عينة البحث والبالغ عددهم (300) مدرساً ومدرسة،

اذ بلغ الوسط الحسابي للدرجات (108,54) وبانحراف معياري قدره (6,28)، ولدى حساب الفرق بين متوسط درجات العينة في مقياس الاتصال التربوي والوسط الفرضي للمقياس والبالغ (84) وذلك باستعمال الاختبار التائي لعينة واحدة (t.test)، وجد إن الفرق بين الوسطين دال إحصائياً، إذ كانت القيمة التائية المحسوبة (12,43) وهي اكبر من القيمة الجدولية (1,96)، عند مستوى دلالة (0,05) وبدرجة حرية (299) فيما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية ولصالح الوسط الحسابي للمقياس مما يدل ان مستوى الاتصال التربوي عالٍ لدى مدرء المدارس الاعدادية كما يراها الكادر التعليمي. وجدول (12) يوضح ذلك.

جدول (12)  
الاختبار التائي لعينة واحدة لاختبار دلالة الفروق لدرجات العينة على مقياس الاتصال التربوي

المتغير	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد الفقرات	الوسط الفرضي	المحسوبة	الجدولية	مستوى الدلالة (0,05)
الاتصال التربوي	300	108,54	6,28	28	84	12,43	1,96	دالة

ذلك وبصورة واضحة في الحقبة الزمنية الي شهدت انتشار وباء كورونا، بعد ان تعطلت مفاصل الحياة نتيجة للحجر والوقاية التي اتبعتها الجهات ذات الصلة للحد من اتساع حجم الاصابات، فكان لقطاع التربية والتعليم نصيب من ذلك التعطيل وانتقل التعليم من الحضور المباشر الى الصفوف الالكترونية والاتصال من قبل المدرء بكوادهم وطلبته عن طريق الهاتف النقال، ان هذا التفسير يسرد ما يراه الكادر التعليمي اتجاه المدير في التعليم الثانوي، والسبب يعود ان الباحث تعرف على مستوى الاتصال التربوي لدى المدرء من خلال رؤية وتصورات وانطباعات كوادهم اتجاههم. الهدف الثاني- التعرف على الفروق الدالة احصائياً للتواصل التربوي تبعاً لمتغير الجنس .

ومن أجل معرفة فيما إذا كان هناك فروق في الاتصال التربوي وفقاً لمتغير الجنس، قام الباحث

ومن خلال النتائج المعروضة في جدول (12) يمكن تفسيرها في ضوء الخلفية النظرية التي تناولت الاتصال التربوي، وتشير النتيجة الى اتصاف المدرء بالاتصال التربوي وهذا اقتره الكوادر التدريسية، إذ ينظرون الى المدرء بانهم عنصر اساسي في المجتمع واحد قادته اذ يعتبر مدير المدرسة قائداً تربوياً وان عمله يتجاوز الجانب الاداري والتنظيمي داخل المدرسة بل يتعدى ذلك فله دور مجتمعي في الاتصال مع اولياء امور الطلبة وكذلك مع الكادر الذي بمعيتة، ان الاتصال التربوي الذي يتصف به المدرء هو حالة طبيعية باعتبارهم عنصر بشري يؤثر ويتأثر بالآخرين من حول وهو كائن اجتماعي فلا يمكن له العمل بمعزل عن كادره ومجتمعه، ان التطور التقني وانتشار وسائل الاتصال بمختلف تطبيقاتها زاد من تواصل المدرء مع الاخرين المعينين في العملية التربوية، وقد ظهر

بتحليل البيانات ومعالجتها احصائياً ، اظهرت النتائج ان الوسط الحسابي للذكور (108,71) والانحراف المعياري (6,36)، وبلغ بالوسط الحسابي للاناث (108,37) وانحراف معياري مقداره (6,13) اضافة الى القيم الاخرى للمجالات وكما موضح (298).

جدول (13) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفروق في الاتصال التربوي وفقاً لمتغير الجنس (ذكور - اناث)

الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المحسوبة	الجدولية	عند مستوى دلالة 0.05
الذكور	164	108,71	6,36	1,73	1,96	غير دالة
الاناث	136	108,37	6,13			

التربوية وهو العمل داخل مدارس البنات حصراً للمدرسات وكذلك الذكور ينطبق عليهم نفس اللوائح والانظمة، ان المدرس والمدرسة هم نتائج بيئة اجتماعية واحدة وما يؤثر على طرف ما فهو يؤثر على الطرف الاخر وبنفس المستوى، والذكور والاناث هم ينتمون الى نفس الجهة الحكومية وملتزمين بنفس التوجيهات والوامر الصادرة من الجهات الرسمية التي تحدد شكل العلاقة والاتصال التربوي بينهم وبين مدرء المدارس.

الهدف الثالث: التعرف على الفروق الدالة احصائياً للتواصل التربوي تبعاً لمتغير التخصص . للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتغير التخصص في الاتصال التربوي ، وبعد تحليل البيانات ومعالجتها احصائياً، وبعد استخراج الدرجات في التخصصين العلمي والادبي وكانت درجات الفرع العلمي بوسط الحسابي (120,125) وبانحراف معياري (6,67) ، اضافة الى درجات الفرع الادبي وكانت بوسط حسابي (116,83) وانحراف معياري (6,51)، وكما موضح في جدول (22)، وباستخدام الاختبار التائي (t- test) لعينتين

ومن خلال ما تم عرضه في جدول (13) وبعد مقارنة الوسطات الحسابية للذكور والاناث، وجد ان الوسط الحسابي للذكور اعلى من الوسط الحسابي للاناث والقيمة التائية المحسوبة (1,73) هي اقل من الجدولية (1,96) وعند مستوى دلالة (0,05) ودرجة حرية (298)، لا توجد فروق دالة احصائية تبعاً لمتغير الجنس والسبب يعود ان الرؤيا والانطباع الذي يمتلكه الذكور من المدرسين العاملين في المدارس الثانوية هي نفس الرؤية لدى الاناث ، ومن اهم اسباب عدم وجود اختلاف في التقييم والرأي اتجاه المدرء معاونيهم هو تشابه البيئة التعليمية داخل المدرسة من حيث ادواتها ونظامها وطبيعة القوانين التي تحدد تحكم العلاقة بين المدير وكادره وتأطرها بشكل الرسمي داخل المدرسة .

ويرى الباحث ان النظرة التي يمتلكها الذكور اتجاه مدرءهم هي نظرة موضوعية كون التقييم جاء لنفس الجنس ونفس الحال ينطبق على المدرسات، بمعنى اخر ان المدرسات اعطن تقييماهن على المديرات فقد كونهن محكومات بالانظمة

مستقلتين ، تبين النتائج الى ان القيمة التائية المحسوبة وبالغة (4,18) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (1,96) عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (298)، مما يؤكد على وجود فروق دالة احصائياً تبعاً لمتغير التخصص وكان باتجاه التخصص العلمي.

جدول (14) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفروق في الاتصال التربوي وفقاً لمتغير التخصص (علمي - ادبي)

التخصص	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المحسوبة	الجدولية	مستوى دلالة (0,05)
التخصصات العلمية	113	120,25	6,67	4,18	1,96	دالة لصالح العلمي
التخصصات الادبية	187	116,83	6,51			

اكثر حداثة ، فالمدير يمكن اعتباره حلقة الوصل بين الاقسام التربوية وكادره، إذ يقوم الابلاغ بتلك الدورات التطور ويشرح للكادر الاهمية والفائدة منها مما يجعل الاتصال التربوي اكثر بينهم عكس التخصصات الادبية هم اقل تواصل مع المدير كون المناهج التي يدرسونها هي مناهج قائمة على الحفظ والسرود دون الحاجة الى المختبرات او التعلم عن طريق التطبيق العملي.

الهدف الرابع: التعرف على مستوى جودة العمل الوظيفي لدى الادارات المدرسية كما يراها الكادر التعليمي.

للتعرف على مستوى جودة العمل الوظيفي لدى أفراد عينة البحث والبالغ عددهم (300) مدرس ومدرسة، اذ بلغ الوسط الحسابي (104,89) وبانحراف معياري قدره (5,15)، ولدى حساب الفرق بين متوسط درجات العينة على مقياس جودة العمل الوظيفي والمتوسط الفرضي للمقياس والبالغ (102) درجة وذلك باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة (t.test) وجد إن الفرق بين المتوسطين دال احصائياً، إذ كانت القيمة التائية المحسوبة (9,72) وهي اكبر من القيمة الجدولية

ومن خلال ما تم عرضه في جدول (14) وبعد مقارنة الوسط الحسابي للتخصصين العلمي والادبي، وجد ان الوسط الحسابي للتخصصات العلمية اعلى من التخصصات الادبية والقيمة التائية المحسوبة (4,18) هي اكبر من الجدولية (1,96) وعند مستوى دلالة (0,05) ودرجة حرية (298)، اي هناك فروق دالة احصائياً وفق متغير التخصص وكان لصالح التخصصات العلمية، ويمكن تفسير النتائج في ضوء تلك الخلفية النظرية لمتغير الاتصال التربوي ، كون ان المناهج الدراسية في التخصصات العلمية تضم في دراساتها الجانب العملي والمختبرات اضافة الى العمل الجماعي اي تعاون المدير والمدرسين في التهيئة المختبرات وتوفير اجواء دراسية من قبل المدير للطلبة من خلال توفير مستلزمات التعلم التطبيقي ، ولذلك تجد المدرسين ذوي الاختصاصات العلمية على تواصل مباشر بينهم وبين مدراهم ، اضافة الى ذلك الدورات المستمرة للتخصصات العلمية التي تقيمها الاقسام التربوية من اجل تطوير جودة العمل والتعليم لهم وفهم طرائق تدريس الموضوعات الجديدة في المناهج التي تم تغييرها وابدال موضوعات قديمة بموضوعات

(1,96)، عند مستوى دلالة (0,05) وبدرجة حرية (299) فيما يشير الى وجود مستوى متوسط في جودته العمل الوظيفي لدى الادارات المدرسية كما يراها الكادر التدريسي .

جدول (15) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط المحسوب والمتوسط النظري لمتغير جودة العمل الوظيفي

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	المحسوبة	الجدولية	مستوى الدلالة (0,05)
جودة العمل الوظيفي	300	104,89	5,15	102	9,72	1,96	دالة

ويتضح من الجدول (15) ان القيمة المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية هذا يدل على وجود مستوى متوسط ، ويمكن تفسير هذه النتيجة وفقاً للاطار النظرية وما جاءت به نظرية العلاقات الانسانية بانها تلك العمليات التي تساعد الافراد في موقف معين وما تخلقه من تأثير ايجابي على دافعتهم لتحقيق التوازن بين حاجاتهم وبين الاهداف التي تسعى اليها المؤسسة التعليمية إذ تساعد على تحقيق الرضا بين العاملين وتحقيق اهداف المؤسسة التربوية في الوصول الى افضل جودة العمل في مجال العمل، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة العاملين ، وتنمية ادائهم وتطويره وفي نفس الوقت تحقيق الشعور بالانتماء والالفة لدى العاملين ، ويرى الباحث ان ارتفاع مستوى جودة العمل الوظيفي يمكن الاستشعار به من خلال الانتاج الوظيفي والمخرجات التعليمية

الناجمة عن ادائه داخل المدرسة .  
خامساً: التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في جودة العمل الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس (ذكور - إناث).  
من اجل التعرف فيما إذا كان هناك فروق في جودة العمل الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس ، فقد قام الباحث بمعالجة البيانات إحصائياً باستخدام الاختبار التائي لعيتين مستقلتين وكان الوسط الحسابي للذكور (106,46) وبانحراف معياري (6,08)، اما الوسط الحسابي للإناث كان (104,72) وبانحراف معياري (4,85)، والنتائج المعروضة تبين ان القيمة التائية المحسوبة (1,03) اقل من القيمة التائية الجدولية (1,96) وعند مستوى دلالة (0,05) ودرجة حرية (298) .

جدول (16) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق في جودة العمل الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التائية		مستوى الدلالة (0,05)
				الجدولية	المحسوبة	
ذكور	164	106,46	6,08	1,96	1,03	غير دالة
اناث	136	104,72	4,85			

التخصص ، فقد قام الباحث بمعالجة البيانات إحصائياً باستخدام الاختبار التائي لعيتين مستقلتين، أظهرت النتائج الوسط الحسابي للأقسام العلمية (104,65) وبانحراف معياري (5,07) اما الاقسام الانسانية فكان وسطها الحسابي (105,13) وبانحراف معياري (5,24) وان القيمة التائية المحسوبة (0,80) هي اقل من القيمة التائية الجدولية (1,96) وعند مستوى دلالة (0,05) ودرجة حرية (298).

من خلال ما تم عرضه في جدول (16) اذا اظهرت النتائج عدم وجود فرق دال احصائياً بين الذكور والاناث وهناك عدة مؤشرات ومعطيات تسند صحة هذه النتائج .

سادساً: التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في جودة العمل الوظيفي تبعاً لمتغير التخصص (علمي - ادبي).

من اجل التعرف فيما إذا كان هناك فروق في مستوى جودة العمل الوظيفي تبعاً لمتغير

جدول (17) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق في جودة العمل الوظيفي تبعاً لمتغير التخصص

مستوى الدلالة (0,05)	التائية		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	التخصص الدراسي
	الجدولية	المحسوبة				
غير دالة	1.96	0.80	5.07	104.65	113	التخصص العلمي
			5.24	105.13	187	التخصص الادبي

الى حالة من الارتقاء والتميز ، والعكس صحيح اذا واجهت التدريسي الجامعي ظروف سلبية تؤثر على طبيعة اداء من هذه المؤشرات هي ضعف الامكانيات للجامعة وضياع حقوق التدريسي وعدم توفر بيئة صالحة للتعليم كلها تعطي مردودا سلبياً على اداء التدريسي وبالتالي يضعف جودة العمل ويقل جدواه.

### الاستنتاجات

توصل الباحث الى الاستنتاجات التالية :

- 1- هناك مستوى عالٍ في الاتصال التربوي لدى الادارات المدرسية كما يراها الكادر التعليمي.
- 2- عدم وجود فروق دالة احصائياً في الاتصال التربوي تبعاً لمتغير الجنس.
- 3- وجود فروق دالة احصائياً في الاتصال

من خلال ما تم عرضه في جدول (17) اظهرت النتائج عند وجود فرق دال احصائياً تبعاً لمتغير التخصص ، ويمكن تعليل النتيجة الى الاسباب الاتية ، اذ يمكن القول ان الظروف التي تحكم التخصصات الانسانية هي نفس الظروف التي تحكم نظيرها من التخصصات العلمية ان كلا الاختصاصين هم يعملان ضمن منظومة تعليمية واحدة داخل بيئة اكااديمية وما تلبى طموحات التدريسي الجامعي في العطاء والوصول الى جودة في جودة العمل الوظيفي وان كل الظروف سواء كانت ايجابية او سلبية والتي تحيط بهم كتدريسين في مختلف التخصصات هي واحدة وان كانت منها ظروف ايجابية تعطي الاستاذ الجامعي الارتياح والحماس للعمل وما يترتب عليه من تراكبات ايجابية تصب في صالح جودة العمل الوظيفي له والوصول به

5- التأكيد على اهمية جودة العمل الوظيفي كونه حجر الزاوية مهم في العملية التربوية واحدى امن اركانه وشروط نجاحها .  
6- زيادة الحوافز المعنوية ومادية للإدارات المدرسية في المرحلة الثانوية للارتقاء بأدائهم علمياً ومهنياً وادارياً.

### المقترحات .

1- إجراء دراسة مماثلة للتواصل التربوي مع متغيرات اخرى مثل (العلاقات الانسانية، الثقة التنظيمية، التخطيط التربوي، السلوك التنظيمي).  
2- إجراء دراسات اخرى عن الاتصال التربوي والذكاء الاجتماعي على عينات اخرى من الكوادر التعليمية للمراحل الدراسية (المتوسطة، المدارس الخاصة، الجامعة).  
3- إجراء دراسة للكشف عن جودة العمل الوظيفي وعلاقته بمتغيرات أخرى كالتغيب، والرضا الوظيفي، والمشكلات الاجتماعية، المواطنة التنظيمية، والانتماء التنظيمي، وغيرها من المتغيرات.

### المصادر

1. الأسمر، هنادي بدوي (2000): مدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الثانوية، جامعة دمشق .سوريا.  
2. الأغا، احسان (2011): البحث التربوي، عناصره، مناهجه، ادواته، ط2، مطبعة، مقداد، غزة.  
3. باعيسى، نزيه سعيد (2015): مهارات الاتصال التربوي لمدير المدرسة ودورها في تفعيل الاتصال مع المعلمين داخل المدرسة، رسالة

التربوي تبعاً لمتغير التخصص ولصالح التخصص العلمي.

4- هناك مستوى متوسط في جودة العمل الوظيفي لدى الادارات المدرسية كما يراها الكادر التدريسي  
5- عدم وجود فروق دالة احصائية في جودة العمل الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس .  
6- عدم وجود فروق دالة احصائية في جودة العمل الوظيفي تبعاً لمتغير التخصص .  
7- وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين الاتصال التربوي وجودة العمل الوظيفي.

### التوصيات

#### اوصى الباحث التوصيات الآتية :

1- ادخال مفهوم الذكاء الاجتماعي والاتصال التربوي في المناهج الجامعية والمدرسية، لتوعية المعلمين بها وتدريبهم على كيفية التعامل معها.  
2- التعميم على مديريات التربية كافة بمتابعة موضوعات الاتصال التربوي لدى الكوادر التربوية واصدار الكراسات الثقيفية التي تبين اهمية الاتصال التربوي باعتباره ركن مهم في العملية التربوية .

3- اصدار التعليمات وسن القوانين التي تحمي الكوادر التعليمية في المراحل كافة والمرحلة الثانوية بشكل خاص التي تحافظ على العلاقة بين المدير وكادره من خلال اشراكهم سوية في الدورات والإفادات.

4- تحديد الصلاحيات والمسؤوليات، للإدارات المدرسية من شأنه ان يقلل هامش التصرف الشخصي للمدراء اتجاه كوادرهم وينظم طبيعة الاتصال بينهم.

- رؤية في طبيعة المفهوم ، ط1 عالم الكتب القاهرة.
13. سالم ، فواد ، (2004) : المفاهيم الادارية الحديثة، الطبعة الثانية ، مطبعة الصفيدي ، عمان
14. شمي ، نادر سعيد ، (2008) : مقدمة في تقنيات التعلم ، عمان ، دار الفكر للنشر .
15. العطاس ، محمد سالم (2008): قراءات في الاتصال والاتصال في المنظمات الرسمية، مكتبة الرشد، الرياض.
16. عودة، احمد سليمان (2000) . القياس والتقويم في العملية التدريسية، اريد دار الأمل.
17. عودة، أحمد سليمان و خليل يوسف الخليلي (2000) : الإحصاء للباحث في التربية والعلوم الإنسانية، ط (2)، دار الأمل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
18. الغريب، رمزية (1977): التقويم والقياس النفسي والتربوي ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية
19. الغريب، رمزية (1977) . التقويم والقياس النفسي والتربوي ، مكتبة الانجلو - المصرية .
20. فرج، صفوت (1980): القياس النفسي . القاهرة: دار الفكر.
21. متولي ، ناريمان ، (1995) : اقتصاديات المعلومات دراسة للأسس النظرية وتطبيقاتها على مصر وبعض البلاد الاخرى ، القاهرة ، المكتبة الاكاديمية .
22. الفواتيح، محمد الامين واخرون (2016): جودة حياة العمل في ضل الادارة الشاملة - دراسة ميدانية، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة وهران ، الجزائر
23. مذكر، محمد دخيل الله (2018): درجة ممارسة مديريه المدارس الثانوية لمهارات الاتصال الفاعل وعلاقتها بمستوى دافعية المعلمين نحو ماجستير ، غير منشورة ، جامعة ام القرى المملكة العربية السعودية.
4. بدج ، احمد ، (2009) : درجة امتلاك اعضاء هيئة التدريس بالأقسام التربوية للمهارات الاساسية لاستخدام الانترنت في جامعة البلقاء ، المؤتمر الاول للتعلم الالكتروني .
5. البياتي، عبد الجبار توفيق وزكريا أثناسيوس (1977) : الإحصاء الوصفي والاستدلالي في التربية وعلم النفس، بغداد، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية.
6. جلال الدين، بوعطيط (2009) : الاتصال التنظيمي وعلاقته بجودة العمل الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز ، رسالة ماجستير جامعة منتوري محمود.
7. حجازي، مصطفى (1982): الاتصال في العلاقات الانسانية والادارة . ط1. بيروت: دار الطليعة
8. حمدان، محمد (2011): مفاهيم ونظريات وتطبيقات تربوية ، المكتبة المصرية، الطبعة الاولى .
9. خيرى، خليل (2002): التنمية الادارية في الخدمة الاجتماعية، البناء الاجتماعي ، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر .
10. الزبيدي، طالب صليبي ، (2003) : تقويم اداء مدرسي الثانويات المهنية المسائية في ضوء الكفايات التربوية وبناء برنامج مقترح لتطويرها ، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد العاشر ، العدد الثاني .
11. الزوبعي، عبد الجليل ، ومحمد الياس بكر، وإبراهيم الكنانى (1981): الاختبارات والمقاييس النفسية، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل.
12. زيتون ، حسن حسين (1997): التدريس

32. Affouneh S, Salha S, Khlaif ZN. (2020) **Designing Quality E-Learning Environments for Emergency Remote Teaching in Corona-virus Crisis**. Interdiscip J Virtual Learn Med Sci.11(2):1-

33. Anastasi , A. (1976A) . **Psychological Testin** , New York

34. Anastasi, A. (1988). **Book of psychological Testing**, (ued), Newyork. Macmillan publishing. London Co. INC.

35. Daniel ( 2006 ) “ **Social Intelligence** : The new science of human relationships “ Adivision of random house , Inc , U.S.A.

36. David A.Statt (2004), **The Routledge Dictionary of Business Management, Third Edition, London: Routledge Publishers**, P,113.

37. Ebel , R . (1972A) . **Essentials of educational measurement**, New jersey . Englewood cliffs prentice-Hall.

38. Ebel, R.L. (1972), “**Essentials of Education Measurment**”, **Prentice-Hall, Engle Wood Cliffs**, New Jersey.

39. Jowett &M, Roth well(1988) :**Performance indicators in the sector** ,London :Macmillan press .

40. koumi, J (2006). **Designing Educational Video and Multimedia for Open and Distance Learning**. Routledge, Engla

41. Schraman , Wilbur & Roberts , Donald (1977) . **The Process andSocial intelligence personality and individual Differnces**.15 (1).

العمل في دولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

24. مركز بريك (2016) : تقييم أداء المرؤوسين وتحفيزهم ، الطبعة الثانية، مركز البحوث المهنية بريك ، مصر .

25. المطرفي: شعيل (2005): الاغتراب الوظيفي وعلاقته بجودة العمل، دراسة مسحية على العاملين بأدارة الجوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة ام القرى .

26. منصور، طلعت وآخرون (1981) :أسس علم النفس وتطبيقاته، مكتبة الأنجلو المصرية.

27. المولى، غنا محمود (1998): مهارات الاتصال التربوي الفعال التي يمتلكها مدير المدرسة الثانوية العامة في مدينة سوريا وعلاقتها ببعض المتغيرات (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة دمشق.

28. ميخائيل، امطانيوس. (2006). القياس النفسي، الجزء الاول، منشورات جامعة دمشق ، سوريا .

29. ناجي ، شنودة (2011) : تقويم مرجعي لبعض برامج الخطة الاستراتيجية القومية لأصلاح التعليم قبل الجامعي في مصر، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، القاهرة .

30. النبهان، موسى. (2004). أساسيات القياس في العلوم السلوكية، ط1، دار الشروق للنشر

31. وولفولك، انيتا (2010) . علم النفس التربوي، ترجمة. صلاح الدين محمود علام، دار الفكر، عمان، الأردن.