

البرمجة اللغوية العصبية NLP و تعزيز الجودة الشخصية (دراسة استطلاعية)

د. أحمد بن علي المعشني almashani7@gmail.com

أستاذ مساعد بقسم التربية

كلية الآداب والعلوم التطبيقية / جامعة ظفار- سلطنة عمان

الكلمة المفتاحية : البرمجة اللغوية العصبية NLP and Enhancing

تاريخ استلام البحث : 2017/9/18

DOI :10.23813/FA/72/11

FA-2017012-72C-77

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP في تعزيز الجودة الشخصية ؛ كدراسة استطلاعية للموظفي شركة صلالة للمنطقة الحرة بصلالة في سلطنة عمان. تكونت عينة الدراسة من 14 مشاركا، حضروا برنامجا تدريبيا مدته ثلاثة أيام على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية، وتم تطبيق المنهج الاستطلاعي، نظرا لمرور فترة 6 شهور على تنفيذ البرنامج، و استخدمت الدراسة المقابلة المنظمة والاستبيان لجمع المعلومات، ومعالجتها إحصائيا باستخراج المتوسطات، والانحراف المعياري و اختبار (مان- وتني) و معامل (كرنباخ ألفا) باستخدام برنامج SPSS، وقد أظهرت نتائج الدراسة الأثر الإيجابي للبرنامج في تعزيز الجودة الشخصية بأبعادها الثلاثة: السمات الشخصية الإيجابية، وتحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة والأداء الفائق في العمل، بمتوسط 4.53 وانحراف معياري 0.240 ولم يظهر لمتغيرات النوع والوظيفة والمؤهل الدراسي وسنوات الخدمة أي تأثير ذي دلالة احصائية . توصي الدراسة بإجراء دراسات تجريبية دقيقة والاستفادة من منهج البرمجة اللغوية العصبية في تعزيز الجودة الشخصية لجميع فئات المجتمع.

NLP and Enhancing Personal Quality: Exploration study

Dr. Ahmed Ali Al Maashani

Assistant professor

Education Department

Dhofar University / Salalah, Oman

Abstract :

The study aimed to find out the impact of NLP training in enhancing personal quality, as an exploratory study of Salalah Free Zone employees in Salalah, Sultanate of Oman. The study sample consisted of 14 participants who attended a three-day training program on NLP techniques. The survey method was applied after period of 6 months for conducted the program. Interview and questionnaire were used to collect the data. The results of the study showed the positive effect of the program on enhancing personal quality in its three dimensions: positive personality traits, improving human relations within the institution and high performance in work. The variables of gender, type of job, qualification and years of experience did not show any statistically significant effect. The study suggested experimental studies.

مقدمة :

تتجه السلطنة إلى تشجيع القطاع الخاص على تبني خططها الاستراتيجية عمان 2020 التي بدأت خطوات تنفيذها منذ 1996، والتي تهدف الى تعظيم دور القطاع الخاص في التنمية الشاملة، وترتكز تلك الخطة على تدريب وتأهيل الكوادر العمالية وتشجيعها للعمل في القطاع الخاص، ولم يكن من السهولة بمكان تغيير ثقافة المواطنين العمانيين الذين دأبوا منذ عام 1970 (عندما بدأت عمان نهضتها الحديثة) أن يغيروا اتجاهاتهم ويقبلوا بالعمل في القطاع الخاص، بعدّها ثقافة العمل في القطاع الحكومي كانت سائدة لوجود مزايا ومكاسب للعاملين في القطاع العام، ففضلا عن وجود مزايا تتعلق بمستوى الراتب فهناك ساعات دوام أقل وهناك فرص للترقية بدون منافسات شديدة، كما أن هناك متسع من الوقت يستثمره موظف القطاع الحكومي في أعماله التجارية الخاصة أو في متابعة دراسته أو في الترفيه، بينما يتجه القطاع الخاص إلى التعيين على أساس الكفاءة أو تلبية لمتطلبات وشروط وزارة القوى العاملة التي تشترط على صاحب العمل " أن يستخدم العمال العمانيين على أوسع نطاق ممكن، وتحدد بقرار من الوزير نسبة العمانيين إلى الأجانب في القطاعات الاقتصادية

المختلفة أو الأنشطة التي يشملها كل قطاع حسبما تقتضيه ظروف كل قطاع أو نشاط ومدى توافر الأيدي العاملة العمانية اللازمة" (وزارة القوى العاملة، 5، 2003).
من هنا يُلاحظ بأن شركات ومؤسسات القطاع الخاص في ظروف ضاغطة تفرض عليها التفكير بطريقة ابداعية للتوفيق بين تطلعاتها كقطاع ربحي يتجه إلى اقتصاديات السوق المفتوح وبين واجبه الوطني الذي يلح عليها لتشغيل المواطنين بشروط أقل من تلك التي تفرض على العمالة الوافد (جمعة، 2004).

فضلا عن ذلك تسعى عمان الى استقطاب وجذب فرص استثمارية في كافة المجالات كالاستثمار في مجالات الموانئ والصناعات الثقيلة والبتروكيميائية، لذا انشأت العديد من المناطق الاقتصادية الحرة التي نظمها قانون المناطق الحرة الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم 56 / 2002 في عام 2002، واستطاعت السلطنة وفقا لهذه الرؤية انشاء ثلاث مناطق حرة هي: منطقة المزيونة الحرة على الحدود العمانية اليمنية التي بدأ تشغيلها 1999، ومنطقة صلالة الحرة في مدينة صلالة عام 2006، والمنطقة الحرة في صحار عام 2010، واستطاعت تلك المناطق ان تستقطب العديد من المؤسسات الاستثمارية المسجلة بلغ عددها في نهاية 2015 18600 مؤسسة (عمان، 2016). و يؤسس هذا الانفتاح على الأسواق العالمية ثقافة مهنية تكتنفها شروط وتحديات تلزم هذه المناطق برفع مستوى كفاءة العاملين فيها إلى مستويات مهنية عالمية تحقق مقاصد رؤية عمان 2020 التي أشرنا إليها آنفا، وتهدف إلى توفير استقرار اقتصادي وتفعيل مشاركة القطاع الخاص وتنويع مصادر الدخل القومي ورفع مستوى كفاءة ومهارات القوى العاملة العمانية(عمان 2020) .
وهنا يقترح العديد من القياديين في قطاع الأعمال أن تتاح الفرصة للشباب العماني، ليس للتعليم والتدريب فقط؛ بل للعمل ومحاكاة ما يتم في واقع مؤسسات القطاع الخاص(العجيلي و البوسعيدي و الرواس، 2016) وذلك لان انفتاح السلطنة على العولمة الاقتصادية يفرض عليها عدة تحديات ؛ ما وضع الشباب العماني في القطاع الخاص وفي المناطق الحرة تحديدا أمام منافسة مهنية عالمية.

أولا. مشكلة الدراسة وسؤالاتها :

في السياق المشار اليه أعلاه؛ تعمل حكومة السلطنة بالتعاون مع القطاع الخاص لتدريب وتأهيل الكوادر العمانية (المعمري، 2003) ليس من خلال التدريب المهاري والمهني فقط؛ وإنما عن طريق تغيير إطار الإدراك وبناء معتقدات واتجاهات ايجابية ورفع مستوى تقدير الذات وتحسين مفهوم صورة الذات المهنية المدركة (المعشني، 2016). من هنا، تسعى شركة صلالة للمناطق الحرة لتطوير موظفيها ممن تخرجوا في مراحل دبلوم التعليم العام والجامعات والكليات والمعاهد المهنية، من خلال عقد دورات تدريبية لجميع موظفيها، والحاقهم بالدورات والبرامج التدريبية لإكسابهم المهارات المعرفية والمهنية والقدرة على الإبداع والتحلي بالصبر والمثابرة والانتماء المهني (الشفري، 2015، الشحري، 2017 ر عفيت، 2017). ويتزامن صعود هذا الوعي بالتدريب لدى قيادات الشركة، وقيادات جميع شركات المناطق الحرة في السلطنة لتعزيز الجودة الشخصية ورفع مستوى الأداء(شركة

صلاة للمناطق الحرة، 2017). ويعتبر برنامج التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP من البرامج التدريبية التي تحرص الشركة أن تلحق موظفيها بها. وذلك لما لهذا البرنامج من فائدة تطبيقية تتمثل في تطوير الوعي الذاتي وتحديد الأهداف والتفكير بطريقة ايجابية وحسن الإتصال مع الآخرين في بيئة العمل وفي تميز الأداء. ويستمد منهج هذا البرنامج محتواه المعرفي والمهاري من الأبحاث والدراسات والتجارب التي قام بها أثنان من الباحثين الأمريكيين في نهاية سبعينيات القرن العشرين، وذلك من خلال دراستهما للخرائط العقلية التي يظهرها الأشخاص الناجحون أثناء قيامهم بمهامهم (Dilts, 1983, 3-4) و (Andreas & Faulkner, 2003, 28) و (ألدز، وهيدز، 2003، 10) و (O'Connor, 2001) ومنذ ظهور هذا المنهج في أواخر النصف الثاني من القرن العشرين وحتى اليوم (Andreas, 2017) فإن تطبيقاته تتسع لتشمل مجالات كثيرة ومن بينها الجودة الشخصية التي تعد أساس الجودة المؤسسية (مالهي، 2006) و (اليحيوي، 2011) و (Arulrajah & Opatha, 2012). وهذا ما حفز الشركات والمؤسسات لإيلاء مؤشرات الجودة الشخصية تركيزا واهتماما بجميع أبعاده (Brackett. Rivers, and Salovey, 2011) وقد شجعت المبررات المذكورة أعلاه على إجراء هذه الدراسة الإستطلاعية التي تستقصي أثر التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP في تعزيز الجودة الشخصية لدى موظفي شركة صلاة للمنطقة الحرة.

1- أسئلة الدراسة

ونظرا لطبيعة الموضوع، فقد تمت صياغة مشكلة الدراسة في سؤال رئيسي هو: ما أثر التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية (NLP) في تعزيز الجودة الشخصية للعاملين في شركة صلاة للمنطقة الحرة؟ وتتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية: هل يعزز التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP مستوى السمات الشخصية الإيجابية لدى المشاركين في البرنامج؟

1. هل يعزز التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP مستوى العلاقات الإنسانية الجيدة داخل الشركة؟
2. هل يحقق التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP تميزا في أداء المشاركين للعمل داخل الشركة؟
3. هل هناك فروق فردية في الجودة الشخصية بعد حضور البرنامج: تعزى إلى متغيرات (الجنس، المؤهل الدراسي، التخصص الوظيفي، سنوات الخدمة)؟

2. أهداف الدراسة

1. 2. تقييم أثر التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP في تعزيز الجودة الشخصية في مجالات: سمات الشخصية الإيجابية، ممارسة العلاقات الإنسانية الجيدة في العمل، تحقيق الأداء الفائق في العمل.

2.2. تصميم مقياس مقنن على البيئة العمالية يقيس الجودة الشخصية؛ بأبعادها الثلاثة (السمات الشخصية الإيجابية، العلاقات الإنسانية الجيدة داخل المؤسسة، تحقيق الأداء الفائق في العمل).

2.3. الاستفادة من نتائج الدراسة لإجراء دراسة تجريبية تقيس الأثر القبلي والبعدي للتدريب، بما يساهم في تعزيز الجودة الشخصية لدى موظفي القطاعين العام والخاص.

3. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة لكونها تتناول موضوعا مهما يتمثل في تعزيز الجودة الشخصية في المناطق الحرة في سلطنة عمان وذلك من خلال:

3.1. الأهمية النظرية: وتتمثل في إشاعة أدب تعزيز الجودة الشخصية ونشر مفاهيمه وأبعاده وكيفية التدريب على مهاراته.

3.2. الأهمية التطبيقية: ويتجلى ذلك من خلال تصميم برنامج تدريبي لتطبيق تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP على شكل مهارات وأدوات تساعد المشاركين على إحداث التغيير الذاتي لديهم بما يعزز الجودة الشخصية.

4. تحديد المصطلحات:

4.1. تقنيات البرمجة اللغوية العصبية (NLP): مجموعة أدوات وتقنيات لتحقيق التميز الإنساني من خلال تحديد الحصيلة (الهدف) وملاحظة ما يفعل الناجحون، ومحاكاتهم في الممارسة حتى تتحقق النتائج مع التحلي بالمرونة اللازمة للتعديل (Waters,1996,144).

4.2. التعريف الإجرائي: تقنيات إجرائية مستمدة من البرمجة اللغوية العصبية NLP لإكساب المتدربين مهارات تعزيز جودتهم الشخصية في ثلاثة مجالات هي : سمات الشخصية الإيجابية، ممارسة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، تحقيق الأداء الفائق في العمل.

4.3. الجودة الشخصية: هي الدرجة التي يعبر عنها الفرد عن سمات شخصية إيجابية وممارسة علاقات إنسانية جيدة وإظهار أداء متميز في العمل (بيهالي، 2006، 2).

4.4. سمات الشخصية الإيجابية: هي تشير إلى السمات العقلية والبدنية والوجدانية التي يتصف بها الشخص و تميزه عن غيره و وتظهر كتقدير الذات، و ممارسة المسؤولية الشخصية والمثابرة، والمحافظة على قدر عال من الصدق والأمانة، والصبر، وقبول النقد البناء والمرونة، والقدرة على التكيف مع التغيير، وإدارة الوقت بنجاح، والجدد في العمل والانضباط والالتزام (Bethel .2009) نقلا عن (اليحيوي، 2010 بتصرف). وتتبنى الدراسة هذا التعريف.

4.5. ممارسة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة: هي الإتصال الفعال القائم على الاحترام وتقبل الآخرين والإيمان بقيمة الفرد، والمشاركة والتعاون والعمل بروح الفريق بما يحقق أهداف المؤسسة.

4.6. الأداء الفائق في العمل: أن يؤدي الشخص عمله أداء فائقا في حالة من الشعور بالحماس والإستمتاع والفاعلية بما يساعده على تحقيق نتائج تشعره بتحقيق الذات . وقد اعتمدت الدراسة هذه التعريفات وعدتها إجرائية، لاتفاق كثير من الدراسات والأدب النظري عليها كدراسة (اليحيوي، 2011) و (مخامرة، 2015) و (Brackett. Rivers,) و (and Salovey,2011) و (Jacob, Jovic and Brinkerhoff, 2008) وغيرها.

5. حدود الدراسة:

- 5.1. الحد الموضوعي: ركزت هذه الدراسة على تقييم أثر التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP في تعزيز الجودة الشخصية بأبعادها الثلاثة: سمات الشخصية الإيجابية وممارسة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة والأداء الفائق في العمل.
- 5.2. الحد البشري : اقتصر على 14 موظفا ممن سبق لهم حضور دورة تدريبية في تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP
- 5.3. الحد المكاني :شركة صلالة للمنطقة الحرة في صلالة.
- 5.4. الحد الزمني: عام 2016-2017
- 5.5. الحد المؤسسي : شركة صلالة للمناطق الحرة.

ثانيا. الإطار النظري والدراسات السابقة

1. البرمجة اللغوية العصبية NLP : البرمجة هي عبارة عن ترجمة لثلاث مصطلحات Neuro وهي مشتقة من الكلمة الإغريقية Neuron وتعني عصب، وتعني أن جميع أشكال السلوك تعبر عن العمليات العصبية (Bandler & Grinderm1979) وتشير إلى النظام العصبي للإنسان الذي يستقبل الرسائل الحسية عبر حواس الإنسان الخمس (البصر، السمع، الشم، التذوق، اللمس) و Linguistic تشير إلى قدرة الإنسان على استخدام اللغة لتظهر ما يدور في العقل البشر، و7% منها فقط منطوقة ونسبة 93% تعتمد على الإيماءات وحركات الجسم وحركات العينين ونبرات الصوت والتنفس والإشارات، وترتكز لغة الإنسان على عاداته التي تطبع بها والتي تشيع طريقة تفكيره، معتقداته ومشاعره وغيرها، بينما تشير كلمة Programing المستعارة من الحاسوب إلى أن أفكار الإنسان ومشاعره وأفعاله تعتبر بمثابة برمجة للعقل بفعل التكرار والعادات المكتسبة، وهذا ما يجعلها قابلة للإزاحة والتغيير واستبدال السلبي منها بالإيجابي (Andreas & Faulkner,2003). من هنا يتضح أن المعنى التطبيقي للبرمجة اللغوية العصبية هو عبارة عن تقنيات وفنيات لتغيير السلوك بالاعتماد على الموارد والمصادر الذاتية للفرد، من حالة غير مرغوبة إلى حالة مرغوبة تتمثل في تحقيق النتائج التي يريدها الإنسان (O'Connor,2001). والمفهوم في مجمله يراد به برمجة الأعصاب لغويا(التكريتي، 1999) وتشكيل صورة العالم الخارجي في عقل الإنسان، أي برمجة عقله. ويكتسب الإنسان بذور برمجته العصبية الأولى من والديه ومدرسته، أقرانه والاعلام ومن وسائل التواصل الإجتماعي وعبر تجاربه الذاتية (الفتي، 2002).

ويرى ديلتز البرمجة اللغوية العصبية (وهو أحد المطورين لها) بأنها ليست نظرية وليست علما مستقلا، وإنما هي مجموعة تقنيات تتوقف فائدتها على استخدام الناس لها ومصداقية قياس نتائج ذلك (Dilts,1980) وهذا ما يذهب اليه مؤسس المنهج باندلر وجريندر، اذ يعدان البرمجة اللغوية العصبية نموذج لتطوير تقنيات التميز من أجل تحقيق أهداف محددة (Fred,1984).

مما سبق عرضه؛ يتضح أن البرمجة اللغوية العصبية هي مجموعة من الأساليب والفنيات التي تتيح لمن يطبقها إحداث التغيير الذاتي الإيجابي في جميع مجالات حياته، وهذا ما تؤكد عليه فرضياتها المسبقة Presuppositions ، وهي تتجاوز 24 فرضية، وتمثل الإطار الفكري والفلسفي لهذا المنهج.

1 . 1 . 1. الفرضيات المسبقة في البرمجة اللغوية العصبية : تستند تقنيات NLP على مجموعة من المبادئ التي تشكل إطارها المعرفي ويطلق عليها الفرضيات المسبقة The (Presuppositions of NLP) ومنها (O'Connor,2001) وهي ليست قوانين علمية أو رياضية، وإنما تمثل أساسا نظريا للكيفية التي يفكر بها الناس وكيفية التواصل بينهم (المعشني، 2007).

1 . 1 . 1. الخريطة ليست هي المنطقة: لكل شخص فهمه وتفسيره الذي لا يشاركه فيه غيره، لاختلاف المرشحات العقلية بين الناس.

1 . 1 . 2. وراء كل سلوك توجد نية ايجابية: مهما ظهر السلوك شادا وغريبا، فإن من يقوم به، يكون مدفوعا بنية ايجابية من وجهة نظره.

1 . 1 . 3. احترم الآخرين وتقبلهم كما هم.

1 . 1 . 4. الاختيار أفضل من عدم الاختيار: وبالتالي فإن تقنيات البرمجة اللغوية العصبية تساعد الناس أن يفكروا بطريقة تزيد من خياراتهم.

1 . 1 . 5. معنى الإتصال ليس ما يدور في عقلك و إنما هو الإستجابة التي تحصل عليها (O'Connor,2001).

1 . 1 . 6. ليس هناك فشل، انما هناك تجارب وخبرات: فكل خبرة مر بها الشخص ولم يحقق هدفه، سوف تكسبه مهارة تغيير السلوك الذي كان يمارسه، وسيضيف تلك التجربة إلى خبراته.

1 . 1 . 7. يتم الإتصال على مستويين واعي ولا واعي، فالوعي يركز على الحاضر وما يحدث الآن، بينما يمثل اللاوعي نسبة 90% من وجود الشخص.

1 . 1 . 8. كل شخص يمتلك عبر تاريخه تجارب وخبرات تساعده على احداث التغيير الايجابي في حياته (الفقي، 2001).

1 . 1 . 9. لكل تجربة بناء ، فإذا غيرت أي جزء منه؛ فإن التجربة ككل تتغير.

1 . 1 . 10. الشخص الأكثر مرونة هو الأكثر قدرة على النجاح.

1 . 1 . 11. ما يستطيع الآخرون إنجازه، يمكنك تحقيقه من خلال النمذجة.

1 . 1 . 12. العقل والجسم نظامان يؤثر كل منهما في الآخر.

1. 1. 13. اذا أردت أن تفهم قم بالفعل، التعليم يكمن في الفعل (O'Connor, 2001).
يلاحظ أن المبادئ المذكورة أعلاه، تتسم بالمرونة، وهي وإن لم تكن في قوة قوانين العلوم الطبيعية، إلا أنها مبادئ نافعة ومفيدة وتشكل أساسا لتقنيات المنهج.

1. 2. الفائدة التطبيقية لمنهج البرمجة اللغوية العصبية NLP : يركز هذا المنهج على التطبيق أكثر من المعرفة (أدر وهيدر، 2003) ويتيح لممارسيه تطوير الذات من خلال أربع خطوات تتمثل في: اعرف ما تريد، اشرع في العمل، لاحظ وقيم ما تقوم به، كن مرنا ومستعدا للتغيير (أدر، 2006). ومن أظهر فوائده التطبيقية:

1. 2. 1. مساعدة الأشخاص على معرفة ما يريدون والشروع في العمل لتحقيق النتائج، وتقييم النتائج التي يحققونها، وأن تكون لديهم المرونة وقابلية التغيير.

1. 2. 2. التفكير القائم على النتائج بدلا من التفكير القائم على المشكلات.

1. 2. 3. بناء التوافق مع الذات ومع الآخرين لتحقيق الألفة، وتوظيف الملاحظة المرهفة ومعايرة السلوك.

1. 2. 4. مساعدة الناس على اكتشاف الطريقة التي يدركون بها العالم من حولهم (النظام البصري، السمعي، الحسي والشمي والتذوقي).

1. 2. 5. خلق الحالة العقلية التي يرغب الشخص أن يكون عليها من خلال الأفكار أو المشاعر أو الفعل .

1. 2. 6. التحفيز الذاتي من خلال نظام محفزات يتضمن مجموعة من التقنيات.

1. 2. 7. التخلص من الخوف المرضي وتعزيز الثقة بالذات بما يرفع من تقدير الشخص لذاته.

1. 2. 8. تعزيز القدرة على التفكير الإبتكاري من خلال استراتيجيات عديدة وتقنيات متنوعة (المعشني، 2016).

1. 3. أدوات البرمجة اللغوية العصبية NLP : يتيح هذا المنهج للباحثين والمعالجين مجموعة من الأدوات لإحداث التغيير الذاتي من بينها:

1. 3. 1. إطار التفكير القائم على النتائج بدلا من التفكير القائم على المشكلات: يستطيع المتدربون أن يختبروا حالة الإبداع عندما يوجهون تفكيرهم نحو ما يريدون، بدلا من استخدام الحيل العقلية اللاشعورية لتبرير العجز وفقدان الحيلة (المعشني، 2006) هو التأكيد على حلول قابلة للتطبيق (الفقي، 2001).

1. 3. 2. الدخول في الحالة العقلية للتغيير: يعتمد نجاح الشخص أو فشله على الحالة العقلية التي تعتريه وتنتج شعوره، وتمكن هذه التقية المستفيدين من هذا المنهج الدخول إلى الحالة العقلية المحفزة والتعمق فيها والانتقال منها من خلال ما يطلق عليه مثلث المرسيديس: الأفكار، المشاعر، الحركة (أدر، 2006).

1. 3. 3. **المستويات العقلية للتفكير:** وتتمثل في التدرج في مستويات التغيير والتعلم والسعي نحو تحقيق الأهداف، وتتدرج من المستويات السطحية للتفكير التي تبدأ بمستوى البيئة (أين ومتى) ثم مستوى السلوك ويمثل الأفكار والأفعال (ماذا عليك أن تفعل) وبعد ذلك يأتي مستوى القدرة وتتضمن أيضا التفكير والفعل ويعبر عنها بالسؤال (كيف أفعل ذلك؟) وفي المستوى الرابع يظهر مستوى المعتقدات والقيم وهي التي تقود الأفكار والأفعال والصحة والنجاح أو الفشل، وتغييرها عميق، لأنها متجذرة جدا في تلافيف العقل الباطن، ويعبر عنها بسؤال (ما الطريق؟) وفي المستوى الأعمق تتموضع الهوية التي تتمثل في سؤال الشخص لنفسه (من أنا؟) (Dilts,1990).

1. 3. 4. **النظام التمثيلي:** يستقبل الناس المؤثرات الحسية الإدراكية بشكل بصري أو سمعي أو حسي، وزيادة وعي الشخص بالطريقة التي يستقبل بها المعلومات ويفكر بها وينفعل، تساعد على إعادة التأطير، وهذا يتيح له التحكم في تفكيره ومشاعره وأفعاله (Bandler and MacDonald, 1988).

1. 3. 5. **الإتصال مع الذات:** ويتحقق ذلك بأن يركز الشخص انتباهه في أفكاره وأقواله ومشاعره وأفعاله، وأن يعيش في الآن وهنا، وعندما يصبح الشخص مراقبا واعيا بذاته، يستطيع إعادة برمجة ذاته، لأن ما يكرره الإنسان يترسخ كعادة في عقله الباطن. ومن خلال الوعي بالذات يستطيع الإنسان أن يتحكم في مرشحاته العقلية التي تؤثر إدراكه وتفسيره للمواقف.

1. 3. 6. **الإتصال مع الآخرين:** من بين الفرضيات المهمة في البرمجة اللغوية العصبية فرضية "الإنسان متصل بذاته وبين الآخرين في جميع الأوقات، ومعنى الإتصال هي النتيجة التي يحصل عليها الشخص" وبما أن هذا المنهج يقوم على نقل النماذج المتميزة للنجاح البشري؛ فإن ذلك يبدأ بتحديد هدف الإتصال، ثم بناء التوافق من خلال التطابق والمجازة والملاحظة (المعايرة) ثم تحقيق الألفة (أدر، وهيدز، 2003).

1. 3. 7. **نقل استراتيجيات التميز:** ينطلق هذا المنهج من أن الناس المتميزين في جميع المجالات، يحققون النتائج التي ينشدونها من خلال استراتيجيات عقلية اكتسبوها بالتعلم أو بالخبرة، وصارت مثل برامج التشغيل التي تحرك تفكيرهم وتصرفاتهم. ولكي يحقق الشخص النجاح والتميز؛ فعليه أن يحدد ما يريد (الحصيلة) ثم يختار نموذجا بشريا متميزا ويلاحظ تصرفاته وأفعاله ويرهف الحس والملاحظة الى تفاصيل وخطوات استراتيجيته، ثم يبدأ محاكاة ذلك النموذج، وبعد ذلك يقيم النتائج التي يحصل عليها، وعليه أن يكون مرنا لكي يعدل في أفعاله ويعيد الكرة من جديد.

1. 3. 8. **التحفيز الذاتي:** يتيح هذا المنهج عددا من التقنيات التي يستطيع الإنسان أن يخزن بها التجارب الناجحة، من خلال ما يطلق عليها المثبتات العقلية، وهي عبارة عن منبهات بصرية أو سمعية أو حسية يمكن تخزينها في الذاكرة بالتزامن مع حالة انفعالية مرغوبة في موقف ايجابي، ويستطيع الشخص أن يثبت الحالات العقلية والعاطفية التي يمر بها من خلال هذه المثبتات ويطلق عليها المراسي أو الرابطة Anchor. يرى هذا المنهج أن استخدام الرابطة يساعد الشخص على التحكم في الذات (الفتحي، 2001).

1. 3. 9. التصور المشجع للمستقبل: تمثل هذه التقنية استدعاء لحالة مستقبلية مرغوبة، وتمتلك هذه الحالة المستقبلية عندما يختبرها الشخص في عقله هيمنة قوية تفرض قوتها على الحاضر، ويتم تفعيلها من خلال التصور العقلي للحالات المرغوبة التي ترتبط بتحقيق الأهداف والغايات (ماكديرموت وجاجو، 2004).

مما سبق عرضه، يلاحظ بأن منهج البرمجة اللغوية العصبية حافل بالعديد من الأدوات، لأنه يشهد تطورا من قبل الباحثين والممارسين لأدواته في مختلف المواقف والمجالات، وهو ليس نظرية، وليس علما كما يطلق عليه بعض الباحثين، وإنما هو مجموعة أدوات وتقنيات وتجارب تساعد من يوظفها على إحداث التغيير المرغوب، باتجاه تحقيق الجودة الشخصية.

2. الجودة الشخصية: ظهر هذا المفهوم باللغة الإنجليزية *Personal quality* ويشير إلى الدرجة التي يعبر بها الفرد عن سمات شخصية إيجابية، ويمارس علاقات إنسانية جيدة ويعرض أداء عمل متفوق. السمة الأكثر أهمية للجودة الشخصية هي تقدير الذات باعتبارها أهم علامات الجودة الشخصية (Malhi, 2010) وقد ظهر هذا المفهوم باللغة العربية عندما صدر كتاب تعزيز الجودة الشخصية للكاتب نفسه، عن مكتبة جرير في الرياض (مالمهي، 2006) ومنذ ذلك التاريخ، شاع هذا المصطلح في أدبيات التنمية الذاتية وفي البرامج التدريبية، ثم ظهر في العديد من الأبحاث الأكاديمية وأوراق العمل العلمية (مخامرة، 2015) و (الحيوي، 2010) و (العيسى داود، 2007) وقد ورد في كثير من الدراسات والمقالات للإشارة إلى أن الجودة الشخصية تعني الدرجة التي يظهر بها الفرد سماته الإيجابية ويتواصل مع الآخرين بطريقة فعالة ويؤدي عمله بمستوى متميز (النعمة، 2015) وتعتبر الثقة بالنفس وتقدير الذات من أبرز السمات المحورية التي تعزز الجودة الشخصية (مخامرة، 2015).

1. 2. أهمية الجودة الشخصية: تكشف الجودة الشخصية عن الصحة النفسية للفرد وتعتبر معيارا لنجاح الإنسان أو فشله في مختلف مجالات حياته، وهي معيار للجودة الفردية والنجاح المؤسسي (النعمة 2015) فضلا عن ذلك فإن الجودة الشخصية تعتبر مؤشرا للدلالة على التوازن بين قوى الذات الثلاث (هي الروح والعقل وقابليات الفطرة)، ومن هذه القوى الثلاث يتكون جوهر الإنسان الذي يغذي التوازن الذي يحقق الجودة الشخصية (الفرماوي، 1999). وسبيل الإنسان إلى الجودة الشخصية يحثه على استنهاض الإرادة والإستقامة والاستباق إلى عمل الخير وتحقيق السمو والعفة وقيم الخير (الفرماوي، 1999) وهذا الاتجاه يواكب ما تذهب إليه بحوث الذكاء الروحي والأخلاقي، وهو البعد المكمل لجودة الحياة.

2. 2. سمات الشخصية الإيجابية وتتضمن السمات التالية : تقدير ذات مرتفع، ممارسة تحمل المسؤولية، العمل باتجاه النتائج، الانضباط الذاتي، التحسن المستمر، أن تعمل ما تعظ به الناس، الحفاظ على الكرامة، تقبل النقد البناء، المرونة وقابلية التغيير والتكيف، حسن إدارة الوقت، التواصل الفعال، الحفاظ على المظهر الحسن، التمتع باللياقة البدنية والصحية، الحياة المتوازنة، السعي إلى التحسين المستمر (Malhi, 2010).

2. 3 العلاقات الإنسانية الجيدة في العمل: احترام الآخرين وتقبلهم كما هم ، البحث عما هو أفضل في الناس والمواقف، خلق علاقات مريحة لجميع الأطراف، حسن الإصغاء، وممارسة حسن الخلق، منح التقدير غير المشروط، الصدق والأمانة وتقدير الناس، الاعتراف بالخطأ واصلاحه، الابتسامه في وجه الغير واطهار البهجة معهم، توجيه انتباه الآخرين الى أخطائهم بطريقة غير مباشرة ولا تجرحهم، حفظ أسرار الناس، الكلام عن الناس بطريقة ايجابية، اشراك الآخرين في الأفكار والمهارات والخبرات والمعلومات ذات الصلة بالعمل، اللباقة وممارسة الذوقيات كقول " من فضلك" " شكرا" وآسف عندم الضرورة. التعاطف وتشجيع الآخرين على ابداء آرائهم، احترام المواعيد والتعهدات والالتزامات، مساعدة الآخرين للنمو والتطور، تجنب الجدل والسخرية (Dummies.com)

2. 4. الأداء الفائق في العمل: انتاج العمل الخالي من الأخطاء، مراعاة الأولويات، الالتزام بالمواعيد النهائية لاجتماعات العمل، معرفة الوصف الوظيفي بالدقة، اتخاذ المبادرات لتحسين العمل، اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب، توقع المشاكل ومنع وقوعها، العمل بروح الفريق، متابعة المهام أولا بأول، ممارسة الابداع والتفكير الابتكاري (Malhi,2010).

3. خطوات تعزيز الجودة الشخصية التي يقترحها مالهي (Malhi,2010) :
3. 1. تحديد مستوى الجودة الشخصية الراهنة في الوقت الحالي، تعتبر من أهم خطوات تعزيز الجودة الشخصية.

3.2. صياغة خطة عمل الجودة الشخصية، ومن ضمنها تحديد أهداف الجودة الشخصية الخاصة بالشخص، بحيث تكون واضحة وقابلة للتحقيق، والقياس مع تحديد خطوات تحقيقها؛ من استعدادات و موارد. وما الفترة الزمنية التي سيستغرقها العمل لتحقيق ذلك ومن الأشخاص القادرين على مساعدته وما التحديات التي قد تقابله وكيف سيتغلب عليها.

3. 3. اتخاذ خطوات عملية لتنفيذ الخطة، مع تركيز الانتباه على ما يجب عمله يوميا وتجنب التسويف وشذذ الهمة والحفاظ على الانضباط الذاتي والتزام المثابرة واعتبر حالات الفشل حالات تعلم.

3. 4. رصد التقدم الذي يتم احرازه ، بما يمكن من إجراء التعديل والتصويب في حال عدم تحقق الأهداف.

يتضح مما سبق ذكره أهمية الجودة الشخصية لتحقيق الجودة المؤسسية، وهذا ما تؤكد عليه الأدبيات والدراسات السابقة في هذا المجال (رعد، 2015) و(عيشاو، 2006) و زبيدة، (2016). من هنا تم إجراء هذه الدراسة الإستطلاعية لتقييم أثر التدريب على البرمجة اللغوية العصبية في تعزيز الجودة الشخصية لدى موظفي شركة صلالة للمنطقة الحرة.

3. الدراسات السابقة

ربطاً بالإطار النظري الذي تم عرضه، فقد تم البحث عن الدراسات السابقة ذات العلاقة بالبرمجة اللغوية العصبية NLP وتلك المتعلقة بالجودة الشخصية، وقد وضع في الحسبان

أن تكون الدراسات ذات علاقة بالبحث من حيث المنهج والمحتوى، بما يظهر الحاجة إلى إجرائها. وتعرض هنا وفقا للتصنيف الكرونولوجي (الزمني) الذي يرتب الدراسات السابقة من الأقدم إلى الأحدث (جابر. 2015):

3. 1. الدراسات السابقة التي تناولت أثر البرمجة اللغوية العصبية على متغيرات تتعلق بالجودة الشخصية:

أجرى (Brunner,1993) دراسة بعنوان دراسة استطلاعية للبرمجة اللغوية العصبية NLP وقلق الاتصال، هدفت الى استطلاع تأثير التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية في خفض قلق الإتصال لدى 17 طالبا متطوعا من مدرسة نافال للدراسات العليا في كاليفورنيا، استخدم الباحث الملاحظة والتوثيق المرئي باستخدام تسجيل الفيديو قبل الجلسات وبعدها، وخلص إلى نتيجة ملحوظة بأن القلق لدى المشاركين قد انخفض.

وفي دراسة (Raja & Tien,2001) حاول استكشاف نماذج متعددة من البرمجة اللغوية العصبية (NLP) لتيسير تعلم أفضل لدى طلاب المدارس الابتدائية بسنغافورة، هدفت الدراسة الى استقصاء تأثير أنظمة التمثيل (VAK) البصري، السمعي والحسي، وانعكاس ذلك على تعلم تلاميذ المرحلة الابتدائية الذين يغلب على تعلمهم النموذج الحسي kinesthetic أكثر من البصري والسمعي، وكيف أن ذلك يؤثر على تعلمهم، لأن اتصال المعلمين يعتمد كثيرا على النمطين البصري والسمعي، مما يجعله يؤثر سلبا على تحصيل الطلاب. توصي الدراسة بتدريب المعلمين على استيعاب أنماط تعلم التلاميذ لتعزيز فرص التحصيل وتقليل التسرب من المدارس.

كذلك قام (Cheal, 2007) بدراسة عنوانها: كيف يمكن إضافة تقنيات التدخل العلاجي في البرمجة اللغوية العصبية NLP الى علم النفس الإيجابي؟ التي هدفت إلى تطوير تقنيات علم النفس الإيجابي بإضافة تقنيات البرمجة اللغوية العصبية إليه لتعزيز مستوى تقدير الذات، وحسن العيش والثقة بالنفس والتفاؤل. وللبرهنة على معقولية هذا القصد، قام الباحث باختيار عينة عشوائية تكونت من 60 مشاركا، تم توزيعهم إلى مجموعتين، وخضعت المجموعتان إلى اختبار قبلي، ثم حضر أفراد المجموعة التجريبية ورشة تدريبية مدتها يوما واحدا. بعد ذلك طبق الباحث المنهج الكمي الإحصائي والمنهج النوعي التتبعي وفي نهاية الدورة خضعت المجموعتان إلى اختبار بعدي، ثم اختبار تتبعي بعد انقضاء ستة أسابيع وقد أظهر أفراد المجموعة التجريبية مستوى مرتفعا ذا دلالة احصائية على مقياس تقدير الذات والعيش الحسن، و بقي هذا التغير الايجابي مستمرا و قد أوصى الباحث بدمج تقنيات البرمجة اللغوية العصبية في فنيات علم النفس الإيجابي.

كما أجرى (Bernd,2008) دراسة بعنوان المهارات الناعمة: نحو تعليم يتجاوز المعرفة الأكاديمية، وهي دراسة مسحية استقصائية لأهمية مهارات البرمجة اللغوية العصبية NLP في حياة طلاب الجامعة خلال مرحلة الدراسة وبعد تخرجهم، وتعرض تقنياتها بعدها متطلبات مسبقة للنجاح تسهم في تشكيل شخصية الفرد واكسابه الكفايات والمهارات التي

تتجاوز ما يتلقاه في المقررات الأكاديمية. وأوصى الباحث المعلمين القيام بمسؤوليتهم باستخدام تقنيات NLP .

كذلك قام (الشريف، 2008) بدراسة تجريبية استخدم فيها أساليب البرمجة اللغوية العصبية لغرض تحسين الأداء المهني للمراجع الداخلي ، وقد وضع الباحث فرضية لبحثه بأن تدريب المراجع الداخلي على اسلوب البرمجة اللغوية العصبية يؤدي إلى تحسين أدائه، وقد قام بثلاثة اختبارات لقياس خداع البصر، والقدرة على الملاحظة، والانتباه، وفي الاختبار الثاني وضع اختبارا يقيس خداع اللغة وفي الاختبار الثالث أعد اختبار لقياس سرعة الإدراك والقدرة الاستدلالية، اختار الباحث عينة تكونت من 60 مراجع كمجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة مكونة أيضا من 60 مراجعا، ثم طبق البرنامج التدخلية وهو عبارة عن برنامج تدريبي مدته عشرة أيام، وجاءت نتائج الدراسة وقد أظهرت النتيجة تحسنا بمستوى ذي دلالة احصائية أقل من 1%.

وفي دراسة [Melita St.](#) (2009) [Walter R.](#), [Peter S.](#) & [Renata D.](#) (, بعنوان فاعلية البرمجة اللغوية العصبية NLP في العلاج النفسي للصعوبات النفسية وتحسين إدراك جودة الحياة، هدفت الدراسة إلى معرفة فاعلية البرمجة اللغوية العصبية كعلاج للصعوبات النفسية وإدراك جودة الحياة، تكونت العينة من 106 فردا تم اختيارهم عشوائيا، وتقسيمهم إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية، وخاضت المجموعة التجريبية جلسات ارشادية، وقد تم اجراء اختبار قبلي ثم بعدي وبعد ذلك أعقبه اختبار تتبعي للمجموعتين، وكشفت النتائج عن خفض الضغوطات النفسية، وتحسين إدراك جودة الحياة.

وقام (Mendaña, Gloria and Ruslan,2013) بدراسة عنوانها البرمجة اللغوية العصبية NLP تعزز التعلم الذاتي لمواد الرعاية الصحية في أوروبا، قدمت الدراسة ضمن مشروع TELL – ME الذي يهدف إلى تعزيز أدوات مبتكرة للتعلم الذاتي الالكتروني لدراسة اللغات المطلوبة مهنيا للمتخصصين في الرعاية الصحية، بما يساعدهم على التواصل الفعال في مكان العمل، ويتكون المشروع من تقنيات عديدة للبرمجة اللغوية العصبية المتعلقة بالعمل وتقييم الذات، ويخضع البرنامج حاليا لتقييم نموذج منهج التعلم الإلكتروني.

وفي دراسة (Wake,2013) بعنوان إنها حياتي: دراسة استطلاعية. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العلاقة التي تقوم بين المرشد الشاب والمسترشد المراهق، تراوحت أعمار المشاركين بين 14-33 سنة وكلهم من الإناث، وذلك من خلال تقييم خبرات المسترشدين الشباب الذين استخدموا كتاب (إنها حياتي) متضمنا تقنيات البرمجة اللغوية العصبية والتي تم تقييمها باستخدام استمارة تقييم الفاعلية. وتشير نتائج الدراسة إلى أن البرمجة اللغوية العصبية قد عززت سمة التعاطف بين المسترشدين الشباب وبين المرشدين الشباب.

كذلك قامت (Shamailah,2013) بدراسة عنوانها تأثير البرمجة اللغوية العصبية NLP على أداء الموظفين في منطقة الحسين الثانية الصناعية بالأردن، تكونت عينة الدراسة من

44 مشاركا، تم تقسيمهم إلى مجموعتين، ضابطة وتجريبية، ثم نفذت الباحثة برنامجا تدريبيا في ال NLP بعد الاختبار القبلي، ثم قامت بإجراء اختبار بعدي على المجموعتين، وقد أثبتت نتائج الدراسة فاعلية البرنامج التدريبي على أداء الموظفين.

أما دراسة (Hashem El Majzoub ، Mohamed, 2015) التي أجريت في لبنان بعنوان البرمجة اللغوية العصبية: دراسة استطلاعية، فقد هدفت إلى التعرف على ديناميكيات التواصل في بيئة العمل بين القادة والمؤوسين، تكونت العينة من 71 موظفا ومديرا يمثلون بيئات عمل مختلفة، وخلصت الدراسة إلى التأثير الإيجابي للبرمجة اللغوية العصبية في تعزيز التواصل بين الرؤساء والمؤوسين مقارنة بالأساليب التقليدية في التواصل في بيئات العمل.

3 . 2. الدراسات السابقة التي تتعلق بالجودة الشخصية: توفرت لهذه الدراسة أربع دراسات سابقة تناولت موضوع الجودة الشخصية وهي:

وتساءلت دراسة (Miriam Erez, and Eitan Naveh, 2004) هل تعزز الخصائص الشخصية والقيم الثقافية قدرة الابتكار والجودة والكفاءة والتنافس أم التكامل بينها ؟ تناولت الدراسة الخصائص الشخصية والسياقية التي تعزز الابتكار وتسهم أيضا في الجودة والكفاءة. وشارك في الدراسة ثلاثمائة وتسعة وأربعون مهندسا وفنيا في 21 وحدة في إحدى الشركات الكبيرة، وقد أثبتت نتائج الدراسة قابلية الناس أن يكونوا مبدعين ولديهم القدرة على متابعة التفاصيل، وأن ثقافة الابتكار والإبداع لا تتعارض بالضرورة مع ثقافة الجودة والكفاءة. لكن الناس بحاجة إلى أخذ زمام المبادرة لتعزيز أفكارهم بما يرتقي إلى مستوى جودة الأداء.

كذلك ركز (Jacob, Jovic and Brinkerhoff, 2008) في دراسة له بعنوان الجودة الشخصية وحركة التأمل الواعي، السلوك المؤيد للبيئة والجودة الشخصية للحياة : دراسة مسحية للعلاقة بين العدالة الاجتماعية وحركة الاستدامة البيئية. أجريت الدراسة على عينة مكونة 829، واستخدمت استبانة بريدية لجمع البيانات، اختبار العلاقة بين السلوك المستدام بيئيا وبين الجودة الشخصية من خلال الممارسة الروحية للتأمل الواعي. وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية بين التأمل الواعي والجودة الشخصية.

أما دراسة (اليحيوي، 2010): الجودة الشخصية لدى رؤساء الأقسام وأساليب تعزيزها بالجامعات السعودية، فقد هدفت إلى معرفة معايير أداء الجودة الشخصية لدى رؤساء الأقسام في الجامعات السعودية، وأساليب تعزيزها. تكونت العينة من 266 عضو هيئة تدريس، واستخدمت المنهج الوصفي الكمي، وتم جمع المعلومات بطريقتين المقابلة والاستبانة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مؤشر الجودة الشخصية بجمع أبعاده كان متوسط، وكذلك مؤشر الجودة الشخصية المتعلقة بالصفات الشخصية والعلاقات الإنسانية والتواصل، بينما كان مؤشر الجودة في مجال أداء العمل الفائق كان مرتفعا.

وفي سيرلانكا أجرى (Arulrajah and Opatha, 2012) دراسة بعنوان: دراسة استطلاعية لسمات الجودة الشخصية المتوقعة لوظائف إدارة الموارد البشرية في سيرلانكا،

قام الباحثان بتحليل محتوى اعلانات التوظيف التي نشرت في جريدة الأحد خلال (5) سنوات من 2006-2010 ، واستخدما المنهج الوصفي الاستطلاعي الطولي، وحللا محتوى الإعلانات المنشورة لمختلف الوظائف وسردها في 376 سمة من سمات الجودة الشخصية، واستطاعا اختصارها إلى 11 مجالاً رئيسياً. تضمنت الاتجاهات، الأخلاق، العمل في الفريق، المظهر العام، الصفات القيادية، وأوصت الدراسة بالاستفادة من هذه النتائج في القطاعات الاقتصادية المختلفة.

كذلك أجرى (مخامرة، 2015) دراسة بعنوان معايير أداء الجودة الشخصية وسبل تعزيزها لدى رؤساء الأقسام بمديرية تربية وتعليم بيت لحم دارسة حالة، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى التزام رؤساء الأقسام بمديرية التربية والتعليم في محافظة بيت لحم بمعايير أداء الجودة الشخصية وسبل تعزيزها من وجهة نظر العاملين في المديرية. تكونت العينة من 55 موظفاً، وطبق الباحث المنهج النوعي المعتمد على المقابلة المعمقة، والكمي الوصفي المعتمد على استبانة لجمع البيانات وبيان مدى اختلاف درجات التقدير لدى أفراد العينة. و قد أظهرت نتائج الدراسة أن مدى التزام رؤساء الأقسام بمعايير أداء الجودة الشخصية جاءت بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي (للدرجة الكلية) مقداره (4.02) وفق مقياس ليكرت الخماسي، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لمدى التزام رؤساء الأقسام بمديرية تربية وتعليم بيت لحم بمعايير أداء الجودة الشخصية تُعزى إلى مُتغير الجنس، والمؤهل العلمي، والوظيفة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

1. أظهرت الدراسات السابقة التأثير الإيجابي للتدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP في مجالات جودة الحياة وجودة الشخصية، ومن بين تلك الدراسات؛ (Raja & Tien, 2001) و (Brunner, 1993) و (Wake, 2013) و (2015) و (Hashem, E. & Mohamed, Arulrajah and Opatha, 2012) و (Mendaña, G. and Ruslan, 2013) و دراسة (الشريف، 2008) و دراسة (Bernd, 2008) و (Miriam E. and Eitan N. [Melita St.](#), 2009) 2004).
2. كذلك تتفق بعض تلك الدراسات مع هذه الدراسة من حيث اتباعها للمنهج الإستطلاعي، لاستقصاء تأثير التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP في تطوير الشخصية وتعزيز جودتها.
3. أجريت تلك الدراسات في بيئات وثقافات مختلفة، وهذا يرفع مصداقية نتائجها، ما يشجع على عولمة تطبيقاتها.
4. أظهرت الدراسات التي تناولت الجودة الشخصية (اليحيوي، 2011) و (مخامرة، 2015) انهما تتفقان مع الدراسة الحالية في دراستها لنفس الموضوع مع فارق أن هذه الدراسة استطلاعية لأثر التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP، بينما اتبعت الدراسات المنهج الوصفي التحليلي.

5. تزيد أهمية هذه الدراسة لكونها تجمع بين المنهجين النوعي والكمي، فضلا عن كونها تستطلع أثر التدريب على تقنيات منهج البرمجة اللغوية العصبية NLP في تعزيز الجودة الشخصية؛ ما يمهّد لإجراء مزيد من الدراسات الاستطلاعية والتجريبية.

6. من المؤمل أن تثير هذه الدراسة انتباه الباحثين والمدرّبين والمحاضرين وأرباب العمل إلى ما يوفره هذا المنهج من تقنيات وأدوات عملية وسهلة وقابلة للتطبيق؛ لتعزيز الجودة الشخصية بمختلف أبعادها، للأفراد والمؤسسات.

ثالثا. منهج الدراسة وإجراءاتها

1. **منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الاستطلاعي الذي يتيح دراسة الحالة بدون تقنين أو ضبط مسبق (عساف، 1995) و (عليان، 2000) ويتطلب هذا المنهج قدراً كبيراً من المرونة والشمول ولا يتطلب تحديداً دقيقاً (عبيدات، وعدس، 1982). ومن بين المبررات التي تعزز أهمية الدراسات الوصفية الاستطلاعية " أنها ذات قيمة عملية، قد تؤيد ممارسات قائمة" (جابر وكاظم، 1978، 192) لذلك تم استخدام هذا المنهج في هذه الدراسة، من خلال تصميم استبانة تقيس فقراتها أثر برنامج تدريبي لتقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP على الجودة الشخصية (دراسة استطلاعية على موظفي شركة صلالة للمنطقة الحرة بسلطنة عمان).

2. مجتمع الدراسة وعينتها:

2. 1. بلغ مجتمع الدراسة 80 موظفاً يمثلون جميع الموظفين العمانيين الذي يعملون في الشركة، أختيرت منهم عينة هادفة Purposive Sampling عدد أفرادها 14 موظفاً، يشكلون عينة متجانسة Homogeneous sampling، وهم الذين شاركوا في دورة تقنيات البرمجة اللغوية العصبية التي نظمتها لهم الشركة في الفترة من 17-19 /10/ 2016). تم اختيارهم بناء على تقييم المشرفين عليهم، لأنهم يحتاجون إلى المهارات التي تضمنها البرنامج.

2. 2. توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة جدول رقم (1)

المتغير	نوع المتغير	العدد
الجنس	ذكر	11
	أنثى	3
الوظيفة	اداري	4
	فني	10
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	11
	أكثر من 10 سنوات	3
المؤهل الدراسي	دون المؤهل الجامعي	10
	مؤهل جامعي فأعلى	4

3. أدوات الدراسة: تنقسم أدوات هذه الدراسة إلى أداتين لجمع المعلومات وأداة البرنامج التدريبي:

3.1. أدوات جمع المعلومات : اعتمدت الدراسة على طريقتين لجمع المعلومات تتمثلان فيما يلي:

3.2. المقابلة المنظمة: وقد أجريت مع القائمين على إدارة الموارد البشرية بالشركة، لاستقصاء مشكلة الدراسة وصياغة أسئلتها.

3.3. الإستبانة: تم تصميمها كأداة لجمع المعلومات من أفراد العينة، وذلك بعد قراءة ودراسة الأدب النظري والدراسات السابقة وإجراء المقابلات مع القائمين على إدارة التدريب بالشركة. وقد تكونت الإستبانة من 45 فقرة، تقيس الجودة الشخصية في ثلاثة مجالات موزعة حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2)

15-1	السمات الشخصية الإيجابية
30-16	ممارسة علاقات إنسانية جيدة
45-31	الأداء الفائق في العمل

3.3.1. صدق الأداة: تم عرضها على 8 محكمين 7 منهم من حملة درجة الدكتوراة في القياس النفسي والإرشاد النفسي والإدارة التربوية وتكنولوجيا التعليم، والثامن يحمل درجة ماجستير في علم النفس التربوي وهو خبير في القياس والإحصاء، ويعمل جميع المحكمين في مؤسسات جامعية، ويمارسون التدريس والبحث، وقد تم استعادة 6 استبانات محكمة، في حين تعذر الحصول على استبانتيين من محكمين. وبناء على آراء المحكمين، تم تعديل 6 فقرات، اتفق المحكمون أنها مركبة الدلالة .

جدول رقم (3)

رقم الفقرة	الفقرة قبل التعديل	الفقرة بعد التعديل
1	أتمتع بتقدير الذات	أثق بنفسي
21	أتحكم في انفعالاتي جيدا	أتحكم في انفعالاتي
23	أعترف بأخطائي وأعتذر ممن اساءت إليهم	أعترف بأخطائي لمن أخطيء في حقه
31	أدرك جيدا رؤية ورسالة المؤسسة وقيمها	أدرك رؤية ورسالة المؤسسة وقيمها
32	أعرف اختصاصاتي في العمل جيدا	أعرف اختصاصاتي في العمل
38	أرتب أولويات العمل جيدا	أرتب أولويات العمل

وبعد حساب النسبة المئوية لاتفاق المحكمين على صدق الاستبانة، فقد بلغت 87%، قبل التحكيم. وقد اعتبرت هذه النسبة مطمئنة لصدق الأداة. ونظرا لطبيعة هذه الدراسة، فقد وضعت خيارات اجابة المفحوصين وفقا لمقاييس ليكرت الخماسي Likert- Scale الخماسي حيث تعبر 5 عن (دائما) و 4 عن (غالبا) و 3 عن (أحيانا) 2 عن (نادرا) و 1 عن (أبدا). واعتبر 3 هو الحد الفاصل بين دائما وأبدا، إذ أن 3 هو متوسط فئات المقياس، فالإجابات التي تحمل تقديرات أعلى من ثلاثة تعبر عن دائما أو غالبا وتلك التي تحمل تقديرا أقل من 3 تعبر عن نادرا وأبدا.

3. 2. 3. ثبات الأداة : تم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا- كرنباخ (Alpha Crunbach) باعتباره من الطرق الإحصائية التي تقيس الثبات ومن أكثرها شيوعا وتعتمد على الاتساق الداخلي وتعطي فكرة عن اتساق الاسئلة مع بعضها البعض ومع كل الاسئلة بصفة عامة، وقد بلغت قيمته في استبانة الدراسة (89) وتعتبر هذه القيمة في عرف البحث العلمي، مؤشرا مقبولا على ثبات الاستبانة.

2. البرنامج التدريبي: تكون البرنامج التدريبي الذي حضره المشاركون من 15 ساعة تدريبية، موزعة على 3 أيام. تم تنفيذه في الفترة من 17-19 / 10 / 2016، في قاعة محاضرات بفندق جاردنز مول في مدينة صلالة بسلطنة عمان. وقد مر تصميم البرنامج التدريبي بالخطوات التالية:

3. 2. 1. التقى الباحث قبل تصميم البرنامج بمدير عام الموارد البشرية في الشركة، ورئيس قسم التدريب، بالإضافة إلى اتصالاته ببعض الموظفين المختصين في الشركة، وأخذ من أفواههم الحاجات التدريبية للمجموعة المرشحة للإلتحاق بالبرنامج، وجرى ذلك بوقت كاف قبل تنفيذ، و هذا مكن الباحث من إعداد توصيف للبرنامج يتضمن المحتوى التدريبي من موضوعات وأدوات وتطبيقات (أنظر ملحق 2).

3. 3. 2. بناء على ذلك تم إعداد الحقيبة التدريبية وفقا لمعايير الإتحاد العالمي لمدربي البرمجة اللغوية العصبية INLPTA.

3. 3. 2. 3. تضمن البرنامج 21 أداة من أدوات البرمجة اللغوية العصبية، يدعمها 21 تطبيقا وجلسة ختامية للمناقشة والتقييم وتلقي التغذية الراجعة.

3. 3. 2. 4. بعد ذلك تم تقديم البرنامج في الفترة المذكورة سابقا، بواقع 5 ساعات لكل يوم تدريبي، تبدأ من الساعة 5- 10 مساء .

3. 3. 2. 5. استخدم الباحث مجموعة من استراتيجيات التدريب التي تحقق مخرجات البرنامج التدريبي منها:

التأمل و الاسترخاء، تقنية النمذجة (المحاكاة) والحوار والمناقشة، لعب الدور وتبادل الأدوار، والتخيل، وسرد القصة.

بعد ذلك صمم الباحث بصفته مدربا معتمدا من الإتحاد العالمي لمدربي البرمجة اللغوية العصبية INLPTAP حقيبة تدريبية تضمنت مجموعة من أدوات منهج البرمجة اللغوية العصبية المعتمد من الإتحاد الدولي لمدربي ال NLP . وقد تضمنت الموضوعات المقدمة في البرنامج مفاهيم نظرية حول المنهج ومناقشات ولعب الدور والتخيل الموجه، كما دعمت بعدد 21 تطبيق، يستغرق كل تطبيق منها ما بين 10 دقائق - 15 دقيقة. وهي تطبيقات مجربة ومحكمة، وتطبق في جميع دورات هذا المنهج. حيث يبدأ المدرب بعرض الموضوع وشرحه، ثم التطبيق النموذجي الفردي، ثم التطبيق الثنائي بأسلوب تبادل الدور وتدريب الأقران. ثم ختم البرنامج بتدريب جمعي حول التصور المشوق للمستقبل، عقب ذلك عباً المشاركون استمارة تقييم البرنامج، وعرضوا استفساراتهم وقد تمت الإجابة عليها.

جدول رقم (4)

الترتيب من الأعلى إلى الأدنى	مستوى الجودة الشخصية	الانحراف المعياري	المتوسط	المجال
2	كبير جدا	.240	4.53	الجودة الشخصية بجميع أبعادها
1	كبير جدا	.230	4.45	السمات الشخصية الإيجابية
4	كبير جدا	.290	4.59	العلاقات الإنسانية الجيدة داخل المؤسسة
3	كبير جدا	.280	4.56	تحقيق الأداء الفائق في العمل

رابعا. عرض النتائج و مناقشتها المتعلقة بالسؤال الرئيسي: ما أثر التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية على تعزيز NLP الجودة الشخصية لدى موظفي شركة صلالة للمنطقة الحرة؟

وفقا للنتائج التي عولجت بحساب المتوسطات والانحراف المعياري للسؤال الرئيسي الذي يقيس الجودة الشخصية بجميع أبعادها لدى المشاركين في البرنامج التدريبي؛ أظهرت النتيجة الموضحة في جدول (4) أن متوسط إجابات المشاركين على جميع أسئلة الإستبانة هو (4.53) وانحراف معياري (0.24) بمستوى جودة كبير جدا، وهذا يكشف الأثر الإيجابي للبرنامج في تعزيز الجودة الشخصية بجميع أبعادها لدى المشاركين. وهذا يتفق مع نتائج دراسات استطلاعية سابقة حول أثر البرمجة اللغوية العصبية في تطوير الشخصية في مجالات مختلفة، منها دراسة (Mendaña, Gloria and Ruslan,2013) و دراسة (Bernd,2008) و دراسة (Brunner,1993) وغيرها. ولكن متوسطات جميع الأبعاد على مقياس الجودة الشخصية وإن كانت جميعها مرتفعة؛ إلا أن أقلها في الترتيب مجال السمات الشخصية الإيجابية؛ مقارنة ببقية الأبعاد الأخرى.

جدول رقم (5)

م	أولا. السمات الشخصية الإيجابية	المتوسط	الانحراف المعياري
1	أثق بنفسي	4.64	0.497
2	أتحمل المسؤولية في المواقف التي تتطلب ذلك	4.71	0.469
3	أفكر في اتجاه النتائج	4.21	0.579
4	أتمتع بانضباط ذاتي	4.29	0.611
5	أتسم بالمتابعة	4.43	0.646
6	أعمل ما أدعو الآخرين إلى عمله	4.21	0.802
7	أنتصف بالصدق والأمانة	4.71	0.469
8	أقبل النقد البناء	4.36	0.633
9	أقبل التغيير	4.14	1.027
10	أدير وقتي بنجاح	3.36	0.497
11	أتواصل مع ذاتي بطريقة ايجابية	3.86	0.864
12	أحرص على أناقتي وحسن مظهري	4.57	0.646
13	أسعى باستمرار لتطوير ذاتي	4.50	0.650
14	أتمتع بحياة متوازنة	4.36	0.633
15	أحرص على صحتي	3.79	1.051

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول: هل يعزز التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP مستوى السمات الشخصية الإيجابية لدى المشاركين في البرنامج؟ يكشف

الجدول رقم (4) أعلاه أن متوسط هذا المجال بلغ (4.45) بانحراف معياري (0.230) وبمستوى جودة كبير جدا، وهذا ينسجم مع بقية أبعاد الجودة الشخصية عززها البرنامج تدريبي بمستوى كبير جدا. وهذا المستوى يتوافق مع دراسة (Cheal, 2007). وبالرغم من أن جميع متوسطات السمات الشخصية مرتفعة جدا، فقد تراوحت ما بين أعلى متوسط للفقرة (7) أنصف بالصدق والأمانة اذ بلغ 4.71 بانحراف معياري 0.469 ، و أدنى متوسط كان للفقرة (1) أدير وقتي بنجاح، اذ بلغ 3.36 بانحراف معياري 0.497 ، وقد يعزى إجابة جميع المشاركين بأنهم يتصفون بالصدق والأمانة إلى ثقافة المجتمع العماني الذي يبجل الصدق ويقدر الأمانة، أما التدني الطفيف في متوسط (أدير وقتي بنجاح) فيمكن تبرير ذلك بحجم الأعباء الأسرية وثقافة الإعالة والمسؤولية الإجتماعية الشائعة في السلطنة عموما وخاصة في محافظة ظفار، الأمر الذي قد يربك ولو بنسبة ضئيلة حرية الأفراد في إدارة أوقاتهم بنجاح.

جدول رقم (6)

الانحراف المعياري	المتوسط	ثانيا. العلاقات الإنسانية الجيدة	
0.497	4.50	احترم الآخرين وأقبلهم كما هم	16
0.633	4.43	أتجنب التفسير السلبي لمواقف الآخرين	17
0.426	4.71	أعامل الجميع باحترام	18
0.756	4.43	أصغي إلى الآخرين حتى ينتهوا من كلامهم	19
0.497	4.36	أبحث عن إيجابيات من أتعامل معهم	20
0.616	4.00	أتحكم في انفعالاتي	21
0.842	4.86	أحفظ أسرار الآخرين	22
0.611	4.64	أعترف بأخطائي لمن أخطئ في حقه	23
0.730	4.07	أحاول أن أضع نفسي محل الآخرين	24
0.650	4.07	أتجنب مجادلة الآخرين	25
0.633	4.14	أقلل من الكلام والثرثرة	26
0.469	4.50	أساعد الآخرين للنجاح والتطور	27
0.6330	4.43	أنقل خبراتي إلى زملائي	28
0.267	4.57	أتسم بالمرح والابتسام	29
0.363	4.86	أنسب الفضل إلى أصحابه	30

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني: هل يعزز التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP مستوى العلاقات الإنسانية الجيدة داخل الشركة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي يظهر مستوى قوة الجودة الشخصية في بعد العلاقات الإنسانية الجيدة بمتوسط مرتفع ؛ حيث بلغ (4.45) وانحراف معياري (0.230) (أنظر جدول رقم 6). وهذا يدعم تأثير البرنامج في تعزيز الجودة الشخصية في مجال العلاقات الإنسانية الجيدة. ويدعم هذه النتيجة دراسة (Bernd,2008) التي أثبتت تأثير أساليب البرمجة اللغوية العصبية في تعزيز الكفاءة الشخصية للأفراد خلال دراستهم وعند انخراطهم في الحياة الشخصية والمهنية. وتتفق أيضا مع دراسة (Brunner,1993) التي تشير نتائجها إلى التأثير الإيجابي لتقنيات البرمجة اللغوية العصبية في خفض قلق الاتصال، وكذلك دراسة (El Mohamed, 2015 ، Hashem Majzoub). ويتضح من الجدول أن متوسطات الجودة الشخصية في مستوى العلاقات الإنسانية الجيدة تراوحت بين 4.86 مرتفع جدا و 4.00 مرتفع جدا أيضا، وهذا يدل على الأثر الملحوظ الذي يمكن أن ينسب إلى البرنامج التدريبي.

جدول (7)

الانحراف المعياري	المتوسط	ثالثا. الأداء الفائق في العمل	
70.49	4.64	أدرك رؤية ورسالة المؤسسة وقيمها	31
0.633	4.64	أعرف اختصاصاتي في العمل	32
0.426	4.79	أمارس مهام عملي بكفاءة	33
0.756	4.43	أمارس مهام عملي بحماس	34
0.497	4.64	التزم بمواعيد إنجاز أعمالي	35
0.616	4.07	أمارس التخطيط في عملي	36
0.842	4.36	أبادر إلى تطوير أدائي من تلقاء نفسي	37
0.611	4.29	أرتب أولويات العمل جيدا	38
0.730	4.07	أمارس العمل الإبداعي	39
0.650	4.50	أبني التطوير المستمر في العمل	40
0.633	4.64	أعمل بروح الفريق	41
0.469	4.71	أراعي معايير جودة الأداء	42
0.611	4.64	أراعي ضوابط الأمن والسلامة	43
0.267	4.93	أحافظ على موارد المؤسسة ومرافقها	44
0.497	4.64	أتمتع برقابة مهنية ذاتية	45

النتائج التي تتعلق بالسؤال الفرعي الثالث: هل يحقق التدريب على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP تميزا في أداء المشاركين للعمل داخل الشركة ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأبعاد، فكان متوسط هذا البعد (4.59) والانحراف المعياري (0.290) بمستوى جودة مرتفع جداً، مما يدل على التأثير الإيجابي للبرنامج التدريبي على تعزيز الجودة الشخصية مجال الأداء الفائق في العمل، وتفق هذه النتيجة مع النتائج التي أظهرتها دراسات سابقة، مثل دراسة (الشريف، 2008) ودراسة (Shamailah, 2013). وقد تراوحت متوسطات اجابات أفراد العينة لفقرات هذا بعد أداء العمل الفائق من الأعلى إلى الأدنى (4.79 - 4.07) وهذا المتوسط يعبر عن درجة ممارسة أفراد العينة للتخطيط في عملهم، وهو وإن كان مرتفعاً، إلا أنه الأدنى بين متوسط بقية السمات في مجال الأداء الفائق في العمل. و يلاحظ أن هذا المتوسط شبيهه إلى حد ما متوسط سمة تنظيم الوقت، وهاتان السمتان مرتبطتان ببعضهما، وهما جديرتان بالبحث والتدريب.

النتائج التي تتعلق بالسؤال الفرعي الرابع: هل توجد فروق فردية في الجودة الشخصية للمشاركين في البرنامج التدريبي على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية؛ يمكن أن تعزى إلى متغيرات (الجنس، المؤهل الدراسي، التخصص الوظيفي، سنوات الخدمة)؟ وللتحقق من هذا السؤال، تم تحليل أثر المتغيرات باستخدام اختبار (مان وتني للمجموعات الصغيرة) والجدول رقم (5) يوضح قيمة ودلالة كل متغير:

جدول رقم (8)

المتغير	المتوسط	المعياري الانحراف المعياري	قيمة مان- وتني	مستوى الدلالة
الجنس	1.21	.4260	.5840	غير دالة
نوع العمل	1.71	.4690	.8870	غير دالة
سنوات الخبرة	1.14	.3630	.8540	غير دالة
المؤهل الدراسي	1.29	.4690	.0880	غير دالة

بالنظر إلى جدول رقم (5) يتضح أن تأثير المتغيرات على نتائج أسئلة الدراسة غير دالة إحصائياً عند قيمة ($\alpha = 0.05$) الأمر الذي يدعم تأثير البرنامج التدريبي على تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP في تعزيز الجودة الشخصية.

خامساً. مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات

كشفت نتائج هذه الدراسة الإستطلاعية عن أثر واضح للبرنامج التدريبي على تعزيز الشخصية الكلية للمشاركين، وكذلك تعزيز الجودة الشخصية في جميع أبعادها، مع عدم وجود تأثيرات متدخلة لمتغيرات النوع ونوع العمل وسنوات الخبرة والمؤهل الدراسي. ويمكن تفسير هذا الأثر في ضوء ما أحدثه البرنامج من تغيير ايجابي انعكس على تعزيز

الجودة الشخصية في أبعادها الثلاثة: السمات الشخصية الإيجابية، والعلاقات الإنسانية الجيدة . وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات سابقة عربية وأجنبية، كان أثرها ملموسا في مختلف ابعاد الشخصية ؛ كدراسة (Hashem El Majzoub ، Mohamed, 2015).
ودراسة (Bernd,2008) و (Shamailah,2013) و (الشريف، 2008). وعلى ضوء نتائج هذه الدراسة الإستطلاعية، يوصى بما يلي:

1. تعزيز الجودة الشخصية بجميع أبعادها في جميع المؤسسات الإنتاجية.
2. الإستفادة من تقنيات البرمجة اللغوية العصبية NLP وغيرها من نظريات ومناهج تنمية الموارد البشرية، وذلك بتعريبها والتدريب عليها.
3. تدريس أساسيات منهج البرمجة اللغوية العصبية NLP في المدارس والجامعات والكليات من خلال مقررات تنمية الذات وتعزيز الجودة الشخصية.
4. توجيه طلبة الدراسات العليا والباحثين إلى الخروج عن المألوف في موضوعات ومناهج أبحاثهم بالتركيز على الموضوعات التطبيقية والتجريبية وتوظيف نتائجها في سوق العمل.
5. استقطاب الشركات ومؤسسات القطاع الخاص من خلال شركة مثمرة تدعم البحث العلمي الذي يعزز الجودة الشخصية.

قائمة المراجع

أولا. المراجع العربية

1. أحمد، عيشاوي. (2006). إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية، تم استرجاعه بتاريخ 21 / 4 / 2017 <https://revues.univ-ouargla.dz/index.php/numero-04-2006/814-tqm-benaichaoui-19-yahoo-fr>
2. الشريف، عمرو عبدالجواد (2008). استخدام أساليب البرمجة اللغوية العصبية لغرض تحسين الأداء المهني للمراجع الداخلي : دراسة تجريبية، رسالة ماجستير ، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، الزقازيق، مصر.
3. البوسعيدي، محمد العجيلي، عمار، و الرواس، عامر (2016). تمكين الشاب، مجلة عالم الاقتصاد. تمت الإستعادة في 20/4/2017 <http://alamaliktisaad.com/2016/11>
4. ألد، هاري (2006). NLP البرمجة اللغوية العصبية، مكتبة جرير، الرياض، السعودية.
5. ألد هاري، و هيدز، بيريل(2003). البرمجة اللغوية العصبية NLP في 20 يوما، مكتبة جرير الرياض، السعودية،
6. الفقي، ابراهيم. (2001). البرمجة اللغوية العصبية وفن الاتصال اللامحدود، المركز الكندي للتنمية البشرية، مونتريال، كندا.

7. المعمري، مصطفى(2003). تدريب وتأهيل الشباب العماني، جريدة الوطن، العدد 7402 السنة الـ33، تم استرجاعه بتاريخ 2017/4/21
<http://www.alwatan.com/graphics/2003/10oct/22.10/index.html>
8. المعشني، أحمد(2007). دبلوم البرمجة اللغوية العصبية NLP : حقية تدريبية غير منشورة، مركز النجاح للتنمية البشرية، صلالة، سلطنة عمان.
9. المعشني، أحمد بن علي. (2006). فاعلية برنامج تدريبي لتقنيات البرمجة العصبية : دراسة لبعض متغيرات الشخصية لدى طلبة الجامعة بسلطنة عمان، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.
10. عبيدات، ذوقان و عدس، عبد الرحمن و عبد الحق، كايد(1980). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، عمان، الأردن.
11. نصر الدين، جابر(2015). الدراسات السابقة: مقارنة منهجية، الندوة الدولية حول الأخطاء الشائعة في بحوث علم النفس والتربية، جامعة أرفيلا، ليبيا، من 23-24/2/2015، تم استرجاعه بتاريخ 21 / 4 /2017-
<http://www.univ-ouargla.dz/cr/programme-17-02-2015.pdf>
12. الرعد، زين. (2016). العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والتخطيط الاستراتيجي، تم استرجاعه بتاريخ 2017/4/21.
13. <http://raadalzaben.com/ar/module.php?type=article&id=90>
14. وزارة الإعلام (2016). عُمان، الكتاب السنوي، وزارة الإعلام، مسقط، عُمان.
15. جابر، عبد الحميد وكاظم، أحمد خيرى (1978). مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
16. عساف، صالح بن حمد(1995). المدخل الى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية، دار العبيكان للنشر.
17. مخامرة، خليل(2015). معايير أداء الجودة الشخصية وسبل تعزيزها لدى رؤساء الأقسام بـمديرية تربية وتعليم بيت لحم دراسة حالة ، مجلة جامعة الأزهر - سلسلة العلوم الإنسانية، 17(2)، 125-146.
18. النظيري، زبيدة. (2016). تمكين الشاب، مجلة عالم الإقتصاد. تمت الإستعادة في 2017 /4/20 <http://alamalikitsaad.com/2016/11>

ثانيا. المراجع الأجنبية

18. Andreas, Steve & Faulkner, Charless.(2003). *NLP the new technology of achievement*, Necholas Brealey, London, UK.
19. Ashley Dowlen (1996). *NLP-help or hype? Investigating the uses of neuro-linguistic programming in management learning*, Career Development International, Vol. 1 Issue: 1, pp.27-34.

20. Bandler, Richard & Macdonald, Will. (1988). *An Insider's to Sub-Modalities, Meta-Publications*, Capitola, Canada.
21. Bernd (2008). The Importance of Soft Skills: Education beyond Academic Knowledge, *journal of Language & Communication* . 2008, Vol. 2 Issue 1, p146-154. 9p. 1 Diagram, 1 Chart.
22. Brunner B.S. Lois M.(1993). *An Exploratory Study of Neuro Linguistic Programming and Communication Anxiety*, Master thesis, Naval Postgraduate School,USA.
23. Jose Hejase, Hussin & El Majzoub Mohamed I. and Fadi Hashem Dit Tartozi.(2015) Neuro-Linguistic Programming and Leadership: An exploratory study on Lebanese management , *uropean Journal of Business and Social Sciences*, Vol. 4, No. 09 p 121 – 155.
24. [Lex Borghans](#), [Bas ter Weel](#), [Bruce A. Weinberg](#) (2008). Interpersonal Styles and Labor Market Outcomes *The Journal of Human Resources*, Vol. 43, No. 4, pp. 815-858.
25. Malhi, Ranjit Singh. (2010). *Enhancing Personal Quality*, retrieved on 16 April 2017.
http://www.tqm.com.my/web/05_bookArticle_07.html
26. Marc A. Brackett*, Susan E. Rivers, and Peter Salovey. (2011). Emotional Intelligence: Implications for Personal, Social, Academic, and Workplace Success, *Social and Personality Psychology Compass* 5/1 (88–103.
27. Mendaña, Miriam Urbano, Corpas ,Gloria Pastor and Mitkov, (2013). *Ruslan NLP-enhanced self-study learning materials for quality healthcare in Europe*, Retrieved April ,19,2017.http://www.tellme-project.eu/sites/default/files/publicaciones/woumhosp_2013
28. M.R. Barrick, M.K. Mount, and T.A.Judge, (2001), "*Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What Do We Know and where do we go net?*" *Personality and performance*. 9 (1/2) : 9-29.
29. Nichole., martin, (2008)."*A study of The Relationship Between Personal Quality and Professional Quality*", A Thesis Presented to The Faculty of California State University Dominguez Hills.

30. O'Connor, Joseph. (2001). *NLP: Work book*, Element, London, UK.
31. O'Connor, Joseph & McDermott, Ian. (2001). *Way of NLP: Work book*, Thorsons, London, UK.
32. Shamailah, B.S. (2013). *The impact of Neuro- Linguistic Programming on Employees Performance An Experimental study in Al -Hussaein Bin Abdulah II Industrial Estates*, MA thesis, University of Motah, Jordan.
33. Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2012). "Research Methods for Business Students" 6th edition, Pearson Education Limited p.288.
34. Thompson, J.E., Courtney, L. & [Dickson](#), (2002). The effect of neurolinguistic programming on organizational and individual performance: a case study", *Journal of European Industrial Training*, Vol. 26 Issue: 6, pp.292-298
35. Waters, Michael. (1996). *Dictionary of personal development*, Element, London, UK.
36. Woerner, J. & Stonehouse, H.B. (1988) *The Use of the Neuro-Linguistic Programming Model for Learning Success*, Retrieved April, 19, 2017
.
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1949-8594.1988.tb11846.x/full>