مجله علمی پژوهش درمدیریت ومطالعات اجتماعی، شماره ۱۳ ، پاییز ۱۳۹۷جلد۳، ص ۳۸-۲۷
http://www.jmss.ir

مجله علمی پژوهش درمدیریت ومطالعات اجتماعی (سال چهارم)
شماره ۱۳ / پاییز ۱۳۹۷ / ص ۳۸-۲۷

طراحی مدل سیستم مدیریت عملکرد مربیان مهد کودک

(مطالعه موردی: مهدکودک های ایران)

ملوک طهماسبی[1]

[1]دکترای مدیریت منابع انسانی

نویسنده مسئول:

ملوک طهماسبی

چکیده

مهد کودک محلی است برای مراقبت، شناخت استعدادها، پرورش عاطفی، جسمی، هوشی، رفتاری (اجتماعی) گفتاری و رشد خلاقیت کودکان در سن پیش از دبستان. امروزه آموزش و پرورش پیش از دبستان، بیش از هر زمان دیگری از ضرورت و اهمیت و حساسیت برخوردار گشته است. کار با کودکان، مربیان و والدین در مهد کودکها نیاز به سرپرستی، نظارت و مدیریت دقیق و علمی دارد. همچنین به دلیل مشکلات رفتاری کودکان و عدم شناخت راه های مقابله با این مسائل رفتاری توسط مربیان، این پژوهش که از نظر هدف کاربردی و از نظر روش و ماهیت ترکیبی است از روش های توصیفی، اسنادی، تحلیلی و از نظر تحلیلی ترکیبی است از روشهای تحلیل کمی و کیفی که از روش کتابخانه ای و میدانی برای جمع آوری اطلاعات بهره می برد به منظور «طراحی مدل مدیریت عملکرد مربیان مهد کودک در مهدکودک های ایران» انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل سه بخش است یکی خبرگان و کارشناسان فرهنگی سازمان بهزیستی و قسمت دوم شامل کلیه مدیران و مربیان مهدهای کودک ایران و سوم خانواده های کودکان در سال ۱۳۹۶ - ۱۳۹۵ خواهند بود. تعداد ۱۵ نفر در قسمت کیفی تحلیل با استفاده از روش دلفی و در بخش کمی تعداد ۳۸۴ نفر با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه انتخاب شد. ابزار اندازه گیری تحقیق، سه پرسشنامه رضایت خانواده اینریچ ، شادمانی فوردایس و سازگاری کودکان بود که مورد استفاده قرار گرفت. برای اندازه گیری روایی پرسشنامه ها از روش محتوایی و برای تعیین پایایی آن آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آن برای پرسشنامه والدین برابر ۰.۸۹۱، برای پرسشنامه مدیران و خبرگان برابر ۰.۸۴۱ و برای پرسشنامه مربیان برابر ۰.۹۲۶ برآورد گردید. برای بررسی نرمال بودن داده ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و برای تحلیل داده ها از آزمون تحلیل واریانس و آزمون تی تست مستقل و همبستگی و رگرسیون استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که عملکرد مربیان بر رضایت والدین و سازگاری کودکان به طور معنی دار تاثیر دارد؛ همچنین عملکرد مربیان بر عملکرد مهدکودکها به طور معنی دار تاثیر دارد و در نهایت عملکرد مربیان بر سودآوری مهد کودکها به طور معنی دار تاثیر دارد.

کلید واژه ها:

مدیریت عملکرد، عملکرد مربیان، رضایت والدین، عملکرد مهد کودک، سودآوری مهد کودک مهد کودک

مقدمه

واقعیت این است که مدیران این مدیران مهدهای کودک از بسیاری جهات گروه متجانسی را تشکیل نمی دهند. آنها با پیشینه های تجربی و معلوماتی مختلف از جمله پرستاری، روان شناسی، آموزش و پرورش، اقتصاد خانواده، رشد کودک و یا کارآموزی در دوره های پیش دبستانی و ... به شغل مربی گری راه یافته اند. بسیاری از مدیران مراکز پیش دبستانی دارای آموزش های حرفه ای بسیار کمی در این زمینه اند. با در نظر داشتن معدوود افرادی که دارای درجات علمی دانشگاهی در خصوص کودک هستند، بسیاری از آنها آموزش در این زمینه نداشته و با طرز اداره این مراکز آشنایی ندارند. قابل توجه است آنهایی که با کودکان زیر پنج سال در مراکز مهد کودک ها سرو کار دارند دانش خود را در بسیاری از اوقات از طریق کوشش و خطا و کارآموزی های بسیار طولانی کسب نموده اند و حتی گاهی فاقد تجربه مستقیم و کار با کودکان خردسال می باشند. آغاز کار بسیاری از آنها معلمی، مددکاری اجتماعی و پرستاری و یا حتی خانه داری بوده است و با رشد برنامه ها و تقاضای اجتماع، علایق و نگرش های آنها تغییر کرده و بدین ترتیب سعی در گسترش مسئولیت های خود نموده اند. به هر حال آنچه مسلم است مدیریت یک مهد کودک به آگاهی، تخصص و آموزش های اساسی در زمینه های نظری و علمی دارد.

سخن این است که اداره کنندگان برنامه های آموزش مهد کودک باید با فلسفه، نظریه ها زیربنای منطقی که آنها را در برنامه های ویژه شان هدایت و حمایت نماید، متکی گردند. زیرا با اتکا به این زمینه ها و تجهیز با این گونه سلاح هاست که موفقیت را پیش روی خواهند داشت. بدون استفاده و اتکا بر اهداف ویژه، گامهای اساسی برای پیمودن راه، پیش بینی های قبلی، دستورالعمل ها و غیره حتی نمی توانند جوابگوی نیازها و فعالیتهای روزانه، هفتگی و سالانه خود باشند. به عبارت بهتر، چنانچه بدون در نظر گرفتن این گونه نقطه نظرها فعالیتهای خود را باری به هر جهت دنبال نمایند، برنامه های آنها صرفاً نگهداری از بچه ها و لَلِه گی تلقی می گردد. هرچقدر مربیانی که با کودکان سروکار دارند با سلاح دانش در خصوص کودکان که مراجعان مستقیم آنها می باشند، مجهزتر گردند، نیاز به منطق و فلسفه مدون و گامهای مشخص برای برنامه ریزی و فلسفه زیربنایی در کارشان آشکارتر می گردد.

هنگامی که مدیران طرح هایی برای برنامه ریزی های خود مشخص نمایند، آگاهانه یا ناآگاهانه چارچوب و قالبی را برای تصمیم گیری و اعتقادات خود در مورد چگونگی یادگیری کودکان پایه گذاری می نمایند. به عبارت بهتر این گونه مقدمات نمایانگر راه و روش، طرز تفکر کارکنان و اداره کنندگان مرکز نسبت بهههه یادگیری و رشد کودکان است. روش های ویژه ای که تجارب یادگیری خردسالان را می توان بر آن بنا نهاد، تشکیل دهنده بخش عمده ای از فلسفه مربیان و مدیران آموزشی است. با وجود این، بسیاری از اداره کنندگان و مربیان مهدهای کودک به علت عدم آگاهی، از چارچوب مشخص و درستی در برنامه ریزی های خود استفاده نمی کنند. مدیران مهد کودکها باید یک سری از خصوصیات، رفتارها و قابلیتها را از خود نشان دهند، کار آنها در حقیقت کیفی کردن مراقبت و آموزش کودکان و در عین حال تعیین راه حل ها برای مشکلات والدین و عموم است. آنها باید طرح ریزی، کاربرد، اداره و کنترل اعمال و طرح های آموزشی را در زمینه های مختلف به عهده بگیرند. بطور خلاصه وظیفه مدیران و اداره کنندگان، یک وظیفه حساس و مهم است. معدود مدیران مهد کودکها و آموزش اولیه وود دارند که آموزش منظمی را در زمینه های شغلی و علمی آموزش پیش دبستانی دریافت کرده باشند. برنامه های دانشگاهی نیز در این زمینه نوپا بوده و در آغاز ارائه دروس و تجارب علمی و کارآموزی برای دانشجویان می باشند. بسیاری از اوقات افراد مجبور به کسب چنین مهارت هایی در حین انجام کار می باشند. بنابراین جا دارد که سازمان های خدماتی و پوششی و آموزش های پیش دبستانی و مهد کودکها و آموزش های اولیه، کلاس های کارگاهی و ضمن خدمت را در این زمینه دایر کرده و یا با تشکیل سمینارها و جلساتی در این موارد اقدام نمایند.

این پژوهش با هدف ارائه مدلی برای ارزیابی عملکرد مربیان مهد کودکها سعی دارد آنچه در مراکز مهد کودک می گذرد را با نموداری از کوشش افراد آگاه، جستجوگر، دلسوز و عاشق کودکان نشان دهد.

بیان مسئله

در محیط های کاملاً رقابتی امروز، سازمان هایی می توانند به فعالیت خود ادامه دهند و در این محیط باقی بمانند که به نحو بهتری از منابع خود بهره برداری نموده و بهره وری خود را افزایش دهند. یکی از منابع مهم سازمانی نیروی انسانی است . به منظور بهره گیری هر چه بهتر ازاین منبع باید آموزش‌های لازم صورت پذیرد و هماهنگی و همدلی بین کارکنان ایجاد شود و اهداف آنها با اهداف سازمان همسو گردد. هر برنامه ای برای مدیریت عملکرد بر میزان قابلیت آن در اندازه گیری عملکرد بستگی دارد . نظامهای سنتی ارزیابی عملکرد فاقد کارایی لازم در ارتقاء بهره وری کارند و نیاز به چرخش از این نوع نظامها به نظامهای نوین مدیریت عملکرد به نحو چشمگیری محسوس است (چن، و بوزمن[1]، ۲۰۱۲ :۳۷۸) .

مدیریت عملکرد با ایجاد محیطی مشارکتی و ابلاغ اهداف سازمان به کارکنان و راههای دستیابی به آنها و همچنین برقراری جلسات مستمر و ارزیابی و هدایت کارکنان و نیز سیستم های پرداخت بر منبای عملکرد، باعث ایجاد همسویی اهداف کارکنان و سازمان می گردد و بهره وری نیروی کار را بالا می برد. مدیریت عملکرد باید از میزان دیوان سالاری خود کاسته و به فرایند پیوسته و مستمری تبدیل گردد که بیشتر به آینده، گفتگو،درک مشترک و حقایق تکیه دارد. مدیریت در مهد کودک ها جزء حوزه مدیریت آموزشی است . مدیریت آموزشی فرایندی اجتماعی است که با به کار گیری مهارت‌های علمی، فنی و هنری نیروهای انسانی و مادی را سازماندهی و هماهنگ نموده و با فراهم نمودن زمینه های انگیزشی و رشد و تأمین نیازهای منطقی فردی و گروهی مربیان، دانش آموزان، کارکنان و مراجعه کنندگان به صورت صرفه جویانه زمینه تحقق هدف های آموزش و پرورش را فراهم می سازد (میر کمالی، ۱۳۷۰: ۱۲۷) .مربیان مهد کودک نقش عمده ای در اجرای مدیریت در مهد کودک دارند . واحد تدریس در مهد کودکستان فعالیت است. مهد کودک در افزایش و بهبود و روابط سالم کودکان تأثیر به سزایی دارد و به کودکان در رشد جسمی، عاطفی، بدنی و ذهنی کمک می کند (اسپارک[2]،۲۰۱۱ : ۲۸۴).

سیگل و سامرمتر[3] در سال ۲۰۰۹، با هدف شناخت تعاریف و نظریات مختلف عملکرد در مدیریت دولتی، پیمایش جامعی در بیش از ۲۰۰ مقاله در نشریات معتبر علمی از سال ۱۹۸۸ تا ۲۰۰۸ که در آنها جنبه های نظری و عملی عملکرد مطرح شده و در آنها جنبه های نظری و عملی عملکرد مطرح گردیده؛ انجام دادند. آنها پس از استخراج اجزای هر تعریف و طبقه‌بندی آنها گفته اند که حیرت آور است که اجماع صریح یا ضمنی درباره عملکرد نهادهای عمومی یا آنچه باید باشد، وجود ندارد. علاوه بر این، عملکرد مفهومی هنجاری است. بنابراین عملکرد غالباً حول مفاهیم گسترده، مبهم و ارزش مدار مانند پیشرفت ، نو آوری، تغییر، خلاقیت، تعالی، موفقیت برنامه ای یا سازمانی، بهبود، رقابت پذیری و پاسخگویی دور می زند. ادبیات آموزشی، فاقد تفسیر روشنی از عملکرد در بخش دولتی است(ریگو و همکاران[4]، ۲۰۱۱: ۱۹۵).

در نتیجه مهد کودک به عنوان نخستین مکان اجتماعی کودک، نقش به سزایی در شکل گیری شخصیت کودک دارد. روانشناسان معتقدند که بسیاری از رفتارهای کودک در دوره های بعد به چگونگی شکل گیری شخصیت و رفتار کودک در مهد کودک بستگی دارد. مهد کودک فرصت های زیادی را برای رشد خلاقیت، سازگاری های فردی و اجتماعی کودک فراهم می کند و او را برای ورود به اجتماع آماده می سازد. کودکان در مهد کودک، درباره همکاری بادیگران آموزش می بینند و رقابت را یاد می گیرند. بسیاری از استعدادهای کودک در مهدها بروز می کند و بسیاری از رفتارهای ناسالم و اختلال رفتاری و اخلاقی کودک در مهد کودک برطرف می شود. برای بسیاری از کودکان ورود به مهد به منزله رویارویی با مسائل مختلفی مانند رفت و آمد، ورود به فضایی جدید، ارتباط باکودکان جدید، رویارویی با مدیر و مربی است، در این میان مربی مهد که ساعت های بیشتری را با کودک می گذارند نقش به سزایی در رفتارهای کودک و شکل گیری شخصیت او دارد. مربی خوب باید

[1] - Chen and Bozman
[2] - Sparg
[3] - sigle and Samermeter
[4] - Rego and et al

روانشناس خوبی باشد و از لحاظ عاطفی بتواند ارتباط مناسبی با کودک داشته باشد. برای کودکان، مربی مهد کودک جانشین مادراست و در بسیاری از موارد ترس ها و اضطراب های جدایی از والدین را از بین می برد و دلبستگی ایمن را در کودک به وجود می آورد . از این رو مربی باید کودکان را واقعاً دوست داشته باشد و بازی با آنها و سرو صدای آن ها او را خسته نکند. مربی باید به روان‌شناسی رشد وارد باشد و با اسباب بازی ها آشنا باشد(لوئیرو و همکاران[1]،۲۰۱۱: ۳۵۸) .

مربیان مهد کودک نقش عمده و مهمی در انتقال دانسته ها، تجارب زندگی، آموزش مهارت‌های مناسب و بیان درست جهان هستی به کودکان دارند و نیازمند توجه و سنجش عملکرد هستند (یون و همکاران[2]، ۲۰۱۴ :۱۸۵) . وظائف مربی مهد کودک ایجاد محیطی امن و مناسب برای کودکان و فضایی برای تجربه و یادگیری مهارت های لازم در جهت تأمین سلامت جسمی، عاطفی و روانشناختی آنان است. مربیان مهد کودک باید ظاهری مناسب و قابل قبول داشته باشند، از نظر بدنی افرادی چالاک، ورزیده، پویا ، سرزنده، صبور و خوش اخلاق باشند و از سلامت کامل برخوردار باشندتا بتوانند برای کودکان الگو باشند .

برای بهبود عملکرد مهد کودک لازم است به سه جنبه مهد کودک یعنی۱- منفعت مهدکودک مربیان،۲- ارتقاء در رشد کودکان در جنبه های مختلف و۳- رضایت خانواده‌ها توجه کرد. این سه هدف با توجه به مدل مفهومی پژوهش از طریق رعایت مسایلی مانند توجه به استانداردها و اهداف مهد کودک قبل از استخدام مربی، تعریف این استانداردها برای مربی و ارزیابی عملکرد مربی در بازه های زمانی مشخص، اصلاح سیستم جبران خدمات و برنامه های پرداختی به مربی و توسعه حرفه ای از طریق شناسایی و اولویت بندی حوزه های توسعه قابل حصول است. هدف این تحقیق آن است تا مدیریت عملکرد مربیان مهد کودک های کشور را به صورتی عمیق بررسی نماید و از منابع علمی و پژوهشی و از نظر کارشناسان و متخصصان و مربیان و خانواده ها بهره بگیرد و ارتباط آن را با رضایت، شادمانی خانواده ها و سازگاری کودکان مشخص نماید و مدلی کار آمد را برای عملکرد این مربیان ارائه دهد .

مربی باید تربیت صحیحی داشته باشد ، با زبان کودکان با آنها صحبت کند، اگر در خانه و در زندگی مشکلاتی دارد آنها را با محیط کار و مهد کودک انتقال ندهد ، کودکان نباید نگرانی های مربی خود را احساس کنند. در واقع مربی باید همواره با نشاط باشد تا بتواند نشاط را به کودکان منتقل کند. این ها نشان دهنده اهمیت این شغل است. و متأسفانه در برخی از مهدهای کودک به این موضوعها اهمیت داده نمی شود و نگرانی ها و تردیدهای زیادی را برای خانواده‌ها ایجاد می کند. اولین و مهم‌ترین **مشکلی که ممکن است در مهد کودک ها رخ دهد، عدم آگاهی مربیان از شیوه برخورد با کودکان است.** سلامت روان یک مربی مهد کودک به این موضوعها اهمیت بسیار زیادی دارد زیرا رفتار مربی در شکل گیری شخصیت کودک تأثیر گذار است. بسیاری از تحصیل کردها دررشته های روانشناسی بالینی و کودک و حتی رشته‌های مرتبط با مشاوره و امور تربیتی جایی در مهدهای کودک ندارند و متاسفانه از مربیانی بدون تحصیلات دانشگاهی یا بدون گذراندن دوره‌های تخصصی استفاده می شود .

ارتباط روزمره و مستمر با کودکان و ارتباط با سایر همکاران و افراد کلیدی سازمان بهزیستی و نگاه جمعی خانواده های کودکان قابل استناد است که مهد کودکها با عدم به کارگیری مربیان کارآمد و توانمند مواجه هستند و عملکرد شیوه برخورد مربیان با کودکان ضعیف است.

بررسی های اولیه در مهد کودکهای ایران نشان می دهد که مربیان مهد کودک شرح وظیفه روشن و دقیق ندارند و گاهی از تخصص و تجربه کافی و روز آمد برخوردار نیستند و در بسیاری از موارد از شرایط محیطی مناسب و ابزارهای لازم برخوردار نیستند و عملاً دارای افت عملکرد هستند. بدیهی است که این افت عملکرد بر روی کیفت و کمیت پرورش کودکان موثر خواهد بود. لذا بر آن هستیم که با بررسی و تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده از این تحقیق، به ارتقاء کمی و کیفی عملکرد مربیان مهدکودک ها بپردازیم.

[1] - Loureiro and et al
[2] - Yun and et al

اهداف تحقیق

۱-۳-۱ هدف کلی

طراحی مدل مدیریت عملکرد مربیان مهد کودک های ایران

۲-۳-۱ اهداف اختصاصی

۱. تعیین میزان ارتباط عملکرد مربیان مهد کودک با رضایت و شادمانی خانواده و سازگاری کودکان
۲. تعیین میزان ارتباط عملکرد مربیان مهد کودک با عملکرد مهد کودک
۳. تعیین میزان ارتباط عملکرد مربیان مهد کودک با سودآوری موسسه

پیشینه و مبانی نظری پژوهش

واژه ی performance که به معنای عملکرد است از کلمه ی انگلیسی perform و پسوند anceگرفته شده است و از حدود سال ۱۵۰۰ میلادی به بعد متداول شد. این کلمه به معنای تحقق یک امر یا چیزی است که قبلا تحقق یافته است . می توان گفت که کلمه ی performanceبه معنایی که اکنون فهمیده و درک می شود ،اولین بار در سال ۱۷۰۹ میلادی،تعریف شد.هانابوس هم تاکیید می کند که عملکرد عبارت است از : «انجام دادن هرکار به طریقی مشخص با تعیین هدفی معین برای آن».برخی دیگر بر این باورند که عملکرد عبارتست از : نتایج مرتبط بر فعالیت هایی که سازمان انجام می دهد . این نظر یا تعریف را می توان به عده ی زیادی از نویسندگانی منتسب کرد که ترجیح داده اند عملکرد را با به کارگیری شاخص هایی مانند میزان سود ، درآمد حاصل از سرمایه گذاری ، سود خالص یا درآمد حاصل از فروش اندازه گیری کنند.از این رهگذر می توان گفت که عملکرد مترادف شایستگی و کارایی است(جزینی و همکاران،۱۳۹۱ :۶۱۹).

۱- ارزیابی عملکرد[1]

ارزیابی عملکرد عبارت است از: «فرایند کمی کردن کارایی و اثربخشی عملیات است» .در واقع، اندازه گیری عملکرد، تلاشی است نظام مند برای دانستن اینکه خدمات تا چه حد جوابگوی نیازهای مشتریان بوده و توانایی سازمان در برآورده نمودن آن تا چه اندازه است. اندازه گیری عملکرد، ابزاری ضروری برای پاسخگویی به سئوالاتی در مورد بهبود بهره وری در قالب عباراتی نظیر کارایی، اثربخشی و قابلیت پاسخگویی است. عملکرد برتر مهدکودکها در قلب سه هدف اساسی منافع مهد کودک، منافع خانواده ها و رعایت ارزش های فرهنگی و اخلاقی بیان می شود. (نلی و همکاران[2]، ۱۹۹۵: ۸۱)

۲- مهد کودک[3]

در تعریفی که سازمان بهزیستی کشور، ارائه داده است "مهدکودک به مرکز یا موسسه یا کانون فرهنگی- تربیتی اطلاق می شود که مسئولیت نگهداری، مراقبت، پرورش و فراهم نمودن زمینه بروز رشد استعدادهای کودکان تا سن قبل از ورود به دبستان را بر عهده دارند" که با توجه به مدت فعالیت روزانه، جغرافیای فعالیت ونوع خدمات اداری تقسیم بندی هایی نیز دارند. آنچنانکه از این تعریف بر می آید، مهدکودک ها مراکزی برای نگهداری و پرورش کودکان هستند که غالبا خدمات خود را برای والدین شاغل که امکان مراقبت از فرزندان خود را در ساعات اداری ندارند، ارائه می کنند. گرچه امروزه با رشد فرهنگی و سطح سواد در بین والدین، مهدکودک از مکانی صرفا برای نگهداری فرزندان، به مرکزی برای آموزش و پرورش کودکان تغییر ماهیت داده است و بسیاری از والدینی که حتی شاغل نیستند و امکان نگهداری از فرزندان را دارند، در ساعاتی از روز، از خدمات آموزشی مهدکودک ها برای پرورش قابلیت ها و رشد فکری و اجتماعی کودکانشان استفاده می کنند. به این ترتیب مهدکودک

[1] - Measuring performance
[2] - Nely and et al
[3] - Kindergarten

ها رفته رفته نقش آموزشی و پرورشی خود را در نظام آموزشی کشور و در میان والدینی که دغدغه تعلیم و تربیت احسن فرزندانشان را دارند، تحکیم می کنند(آقاجانی و همکاران،۱۳۹۳).

۳- ارزیابی عملکرد مهد کودک

هدف از مدیریت عملکرد مهد کودک عبارت است از:

- افزایش یادگیری کودکان با بهبود کیفیت آموزش و رهبری.
- ترکیب خط مشی ها، فعالیتها و استانداردها و رویه هایی که اهداف مربیان، مربیان ارشد و دولت را باهم مرتبط می کند.
- تنظیم انتظارات عملکرد توافقی و ایجاد فرایندهای بررسی امکان پذیری انتظارات.
- تمرکز بر توسعه حرفه ای مربیان.

۴- مربیان مهد کودک[1]

مربیان مهدکودک در واقع معلمانی هستند که دارای مهارت های خاص آموزشی بوده و نقش های آموزشی، رهبری و روابط حرفه ای را در محیط کار ایفا می‌کنند. مربیان به ۵ دسته مختلف از مبتدی تا حرفه ای تقسیم می شوند (وزارت آموزش نیجریه، ۲۰۰۵: ۲۳۸).

- **مربیان تازه کار (مبتدی)**[2]: دارای مهارتهای خاص آموزشی بوده که مستلزم حمایت جامعه آکادمیک و با تجربه ها هستند.
- **مربیان ثبت نام (استخدام شده)**[3]: معلمانی کاملا شایسته در تمام زمینه های آموزشی که نیازمند حداقل کمک از افراد مافوق و باتجربه هستند.
- **مربیان باتجربه**[4]: معلمانی بسیار ماهر بوده که قادر به ایفای نقش رهبری در محیط خود با تسهیم مهارت و تجارب خود با دیگر معلمان هستند همچنین توان انجام وظایف اضافی را دارند.
- **سرمربیان**[5]: در غالب رهبری حرفه ای، مدیریت روابط، مدیریت عملیات و مدیریت استراتژیک ایفای نقش می کنند.
- **مربیان ارشد**[6]: کسانی هستند که به عنوان مربی ارشد برای انجام حمایت و راهنمایی حرفه ای به مدیریت زیردستان به کار می روند و نقشهای رهبری حرفه ای، رهبری استراتژیک، روابط حرفه ای و مدیریت عملیات را ایفا می کنند.

۵- مهارت و تجربه مربیان[7]

مربیان با تجربه، معلمانی بسیار ماهر بوده که قادر به ایفای نقش رهبری در محیط خود و تسهیم مهارت و تجارب خود با دیگر معلمان هستند همچنین توان انجام وظایفی مازاد بر مربی‌گری را دارند. مربی این گروه سنی باید فردی متعهد، کاردان، آگاه و سازمان دهنده در امور مربوط به کودکان باشد. در ایران رشته دانشگاهی علوم تربیتی گرایش «دبستان و پیش دبستان» وجود دارد که فارغ التحصیلان این رشته کارشناسانی می شوند که می بایست توانایی ها و آموخته های خودشان را در مهدهای کودک اجرا کنند (یوان و همکاران[8]، ۲۰۱۴: ۱۸۵).

---

1 - Kindergarten’s coach
2 - Teachers Beginning
3 - Fully Registered
4 - Experienced
5 - Head
6 - Senior
7 -Coach experience and skill
8 - Yuan and et al

۶- رضایت خانواده[1]

رضایت احساس مثبتی است که در هر فرد پس از استفاده از کالا یا دریافت خدمات ایجاد می شود. اگر کالا و خدمت دریافت شده از جانب مشتری، انتظارات او را برآورده سازد، در او احساس رضایت ایجاد می شود. در صورتی که سطح خدمت و کالا کمتر از سطح انتظارات مشتری باشد، به نارضایتی او منجر خواهد شد (مسعودی، ۱۳۸۲: ۴) خانواده به عنوان مشتری مهد کودک، از این امر مستثنی نیست. شادکامی یک ماده از قلب و از مهمترین اهداف زندگی است. اما شادمانی چیزی نیست که حاضر و آماده باشد بلکه عاملی است که از اعمال ما نشات می گیرد در واقع حد بالای رضایت مشتری که با عرضه خدمتی بالاتر از انتظار وی همراه باشد، شادمانی وی را به دنبال دارد. (لوریرو و کاستنهولز[2]، ۲۰۱۱: ۳۵۷).

روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی، از لحاظ زمانی مقطعی و از نظر روش و ماهیت ترکیبی است از روش های توصیفی، اسنادی، تحلیلی و از نظر تحلیلی ترکیبی از روشهای تحلیل کمی و کیفی است. در این تحقیق از روش پیمایشی جهت گرد آوری داده ها استفاده خواهد شد، لذا آن را می توان در زمره تحقیق های میدانی قرار داد. جامعه آماری این تحقیق، در برگیرنده سه قسمت می باشد: یکی خبرگان و کارشناسان فرهنگی سازمان بهزیستی و قسمت دوم شامل کلیه مدیران و مربیان مهدهای کودک ایران و سوم خانواده های کودکان در سال ۱۳۹۶ - ۱۳۹۵ خواهند بود . تعداد اعضای جامعه آماری شامل ۱۶۰۰۰ نفر از مدیران و مربیان مهدهای کودک، ۲۵۰ نفر از خبرگان و کارشناسان فرهنگی سازمان بهزیستی و ۴۰۰/۰۰۰ نفر از والدین و خانواده کودکان هستند. ابزار گردآوری اطلاعات مصاحبه، پرسشنامه و فیش برداری می باشد. این تحقیق به صورت نمونه گیری انجام می شود که حجم نمونه در بخش کیفی تحقیق از روش دلفی و در بخش کمی با استفاده از فرمول کوکران مشخص می شود. روش نمونه گیری، نمونه گیری هدفمند می باشد. ابتدا تعداد ۳۰ پرسشنامه برای محاسبه پایایی پرسشنامه بین مربیان و مدیران مهدهای کودک و سرپرست خانوارهایی که کودکانشان در مهدهای کودک هستند توزیع می شود. و پس از تایید پایایی به توزیع کل پرسشنامه ها پرداخته می شود. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات در بخش کیفی با استفاده از روشهای MCDM[3] و در بخش کمی دو سطح توصیفی و استنباطی صورت خواهد گرفت و با توجه به سطح اندازه گیری داده ها و توزیع داده ها از آزمون های آماری مناسب استفاده می شود.

ابزار گردآوری اطلاعات

گویه های پرسشنامه شامل دو بخش می باشد. بخش اول مربوط به گویه های رضایت خانواده ها است و بخش دوم به گویه های عملکرد مربیان و بخش سوم به عملکرد مهد کودک اختصاص دارد. گویه‌ها یا سؤالات مربوط به «رضایت خانواده» شامل ۲۱ گویه، «عملکرد مربیان» شامل ۲۲ گویه و «عملکرد مهد کودک» شامل ۵ گویه است که این پرسشنامه در کل دارای ۴۹ گویه یا سوال می باشد. این بخش شامل سوالاتی است که در طراحی آنها سعی شده که تا حد ممکن قابل فهم و ساده باشند. برای تایید روایی پرسشنامه از روش محتوایی استفاده شد و برای تایید پایایی آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش محاسبه گردید که مقادیر محاسبه شده بالای ۰.۷ می باشد و پایایی پرسشنامه تایید شد که مقادیر آن در جدول زیر آورده شده است.

---

[1] - Family satisfaction
[2] - Loviero and Castenholz
[3] - Multiple Objective Decision Making

جدول ۱- گویه های اصلی پرسشنامه

ابعاد	شماره گویه ها	ضریب آلفای کرونباخ
رضایت خانواده	۱-۲۱	۰.۸۹۱
عملکرد مربیان	۲۲-۳۵	۰.۸۴۱
عملکرد مهد کودک	۳۶-۴۰	۰.۹۲۶

یافته های پژوهش

بسیاری از آزمون های آماری بر مبنای نرمال بودن توزیع داده ها بنا شده اند و با این پیش فرض بکار می روند که توزیع داده ها در یک جامعه یا در سطح نمونه های انتخاب شده از جامعه مذکور از توزیع نرمال پیروی نماید. بنابراین تحلیل گر لازم است تا قبل از پرداختن به تحلیل های آماری بررسی متغیرها نوع توزیع آن متغیرها را مشخص نماید. از این رو می توان با آزمون کولموگروف – اسمیرنوف به این مهم دست یافت.

جدول ۴-۷ آماره های آزمون کولموگروف اسمیرنوف

متغیرها	Z آمارآزمون کولوموگروف-اسمیرنوف	مقدار-p
عملکرد مربیان	۰.۷۸۸	۰.۵۶۳
رضایت والدین	۱.۱۹۵	۰.۱۱۵
عملکرد مهد کودک	۰.۷۹۳	۰.۵۵۶
سودآوری مهدکودک	۰.۹۶۴	۰.۳۱۱

می دانیم که فرضیه صفر در آزمون کولموگروف- اسمیرنوف عبارت از پیروی داده ها از توزیع نرمال است و فرضیه مقابل آن عبارت است از عدم پیروی داده ها از توزیع نرمال. با توجه به نتایج تحلیل فوق و با توجه به مقدار P که در همه ی متغیرها بزرگتر از ۰/۰۵ است در نتیجه فرض صفر رد نمی شود یعنی داده ها از توزیع نرمال پیروی می کنند. لذا مجاز به استفاده از آزمونهای پارامتریک نظیر ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون می باشیم.

۱. ارتباط عملکرد مربیان مهد کودک با رضایت و شادمانی خانواده و سازگاری کودکان به چه میزانی است؟

جهت بررسی و ارائه مدل برای بررسی رابطه بین عملکرد مربیان (x) و رضایت خانواده ها (y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل، به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم. ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰/۵۸۰ می باشد، توان دوم ضریب همبستگی یعنی ضریب تعیین برابر ۰/۳۳۶ است. این مقدار نشان می دهد که ۳۳.۶٪ تغییرات متغیر رضایت خانواده ها با عملکرد مربیان قابل توجیه است. حال سوال اینجاست که به ازای هر مقدار افزایش در متغیر مستقل عملکرد مربیان شاهد چه مقدار تغییر در متغیر وابسته رضایت خانواده ها خواهیم بود؟ برای یافتن پاسخ به جدول زیر توجه می کنیم تا به معادله خط رگرسیون دست یابیم.

جدول ۴-۱۵ مقادیر ضرایب خط رگرسیونی برای متغیر عملکرد مربیان و رضایت خانواده ها

مدل		ضرایب		آماره t	مقدار-p
		B	خطای معیار		
*	مقدار ثابت (c)	۲.۱۵۶	۰.۱۹۱	۱۱.۲۹۶	۰
	عملکرد مربیان	۰.۴۹۰	۰.۰۴۷	۱۰.۴۷۱	۰

براساس نتایج جدول فوق با توجه به آماره t و مقدار-p برابر ۰ نشان داده می شود که بین عملکرد مربیان و رضایت خانواده ها رابطه معنی دار آماری وجود دارد و با توجه به مقادیر ضرایب رگرسیونی حال می توانیم به یک مدل خطی به شرح زیر برای دو متغیر دست یابیم:

$$y = ۰.۴۹۰x + ۲.۱۵۶$$

۱. ارتباط عملکرد مربیان مهد کودک با عملکرد مهد کودک به چه میزانی است؟

جهت بررسی و ارائه مدل برای بررسی رابطه بین عملکرد مربیان (x) و عملکرد مهد کودک (y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل، به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم. ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰.۵۱۲ می باشد، توان دوم ضریب همبستگی یعنی ضریب تعیین برابر ۰.۲۶۲ است. این مقدار نشان می دهد که ۲۶/۲٪ تغییرات متغیر عملکرد مهد کودک با عملکرد مربیان قابل توجیه است. حال سوال اینجاست که به ازای هر مقدار افزایش در متغیر مستقل عملکرد مربیان شاهد چه مقدار تغییر در متغیر وابسته عملکرد مهد کودک خواهیم بود؟ برای یافتن پاسخ به جدول زیر توجه می کنیم تا به معادله خط رگرسیون دست یابیم.

جدول ۴- ۱۶ مقادیر ضرایب خط رگرسیونی برای متغیر عملکرد مربیان و عملکرد مهد کودک

مدل		ضرایب		آماره t	مقدار-p
		B	خطای معیار		
*	مقدار ثابت (c)	۱.۴۵۱	۰.۲۱۵	۶.۷۵۹	۰
	عملکرد مربیان	۰.۶۲۳	۰.۰۵۳	۱۱.۸۲۷	۰

براساس نتایج جدول فوق با توجه به آماره t و مقدار-p برابر ۰ نشان داده می شود که بین عملکرد مربیان و عملکرد مهد کودک رابطه معنی دار آماری وجود دارد و با توجه به مقادیر ضرایب رگرسیونی حال می توانیم به یک مدل خطی به شرح زیر برای دو متغیر دست یابیم:

$$y = ۰.۶۲۳x + ۱,٤٥١$$

۳- ارتباط عملکرد مربیان مهد کودک با سودآوری موسسه به چه میزانی است؟

جهت بررسی و ارائه مدل برای بررسی رابطه بین عملکرد مربیان (x) و سودآوری موسسه (y) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل، به ارائه مدل برازش یافته می پردازیم. ضریب همبستگی بین دو متغیر برابر ۰/۴۹۴ می باشد، توان دوم ضریب همبستگی یعنی ضریب تعیین برابر

۰/۲۴۴ است. این مقدار نشان می دهد که ۲۴/۴٪ تغییرات متغیر سودآوری موسسه با عملکرد مربیان قابل توجیه است. حال سوال اینجاست که به ازای هر مقدار افزایش در متغیر مستقل عملکرد مربیان شاهد چه مقدار تغییر در متغیر وابسته سودآوری موسسه خواهیم بود؟ برای یافتن پاسخ به جدول زیر توجه می کنیم تا به معادله خط رگرسیون دست یابیم.

جدول ۴-۱۷ مقادیر ضرایب خط رگرسیونی برای متغیر عملکرد مربیان و سودآوری موسسه

مدل		ضرایب		آماره t	مقدار=p.
		B	خطای معیار		
*	مقدار ثابت (c)	۱.۷۲۴	۰.۱۷۴	۹.۹۰۵	۰
	عملکرد مربیان	۰.۶۰۰	۰.۰۴۳	۱۴.۰۶۹	۰

براساس نتایج جدول فوق با توجه به آماره t و مقدار-p برابر ۰ نشان داده می شود که بین عملکرد مربیان و سودآوری موسسه رابطه معنی دار آماری وجود دارد و با توجه به مقادیر ضرایب رگرسیونی حال می توانیم به یک مدل خطی به شرح زیر برای دو متغیر دست یابیم:

$$y = ۰.۶x + ۱.۷۲۴$$

نتیجه گیری و پیشنهادات

نتایج نشان می دهد بین عملکرد مربیان و رضایت و شادمانی خانواده ها رابطه معنی داری وجود دارد و ضریب همبستگی بین این دو متغیر برابر ۰.۵۸۰ و ضریب رگرسیون برابر ۰.۴۹۰ می باشد. رابطه بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می یابند. بنابراین این سوال پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که تغییرات در عملکرد مربیان باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (رضایت خانواده ها) خواهد بود. یعنی هر چه میزانعملکرد مربیان بهتر باشد، به همان اندازه میزان رضایت خانواده ها به طرف مثبت سیر می کند.

نتایج نشان می دهد بین عملکرد مربیان و عملکرد مهد کودک رابطه معنی داری وجود دارد و ضریب همبستگی بین این دو متغیر برابر ۰.۵۱۲ و ضریب رگرسیون برابر ۰.۶۲۳ می باشد. رابطه بین دو متغیر مذکور خطی و مستقیم بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می یابند. پس این سوال پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد، به این مفهوم که تغییرات در عملکرد مربیان باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (عملکرد مهد کودک) خواهد بود. یعنی هر چه میزان عملکرد مربیان بهبود یابد، به همان اندازه میزان عملکرد مهد کودک به طرف مثبت سیر می کند.

در راستای بهبود عملکرد مربیان و عملکرد مهد کودکهای ایران پیشنهادات زیر ارائه می گردد:

- حضور مشاور رواشناس خبره در مهدکودک از ابتدای ورود بچه ها به مهدکودک تا آخرین وقت حضور کودکان در مهدکودک، جهت مشاهدهٔ رفتار کودکان با یکدیگر و ثبت مشاهدات رفتار کودکان در پرونده مستقل آنها.
- ایجاد غرفه های متعدد مشاغل و هنر در مهدکودک به این هدف که مدیر و مربی، ناظر بر این باشند که بچه ها به صورت آزاد و دلخواه کدام غرفه ها را انتخاب می کنند و چگونه و با چه شیوه‌ای کودکان با یکدیگر مباحثه و همکاری دارند.
- معرفی کتب رواشناسی کودک به خصوص در زمینه رشد کودک و شناخت رفتار کودکان در هر مرحلهٔ رشد گروه سنی آنها.
- ایجاد کلاسه قصه درمانی. به این منظور که مشکلات رفتاری کودکان شناسایی شود و برای درمان آن از قصه استفاده کرد و در قالب قصه مشکلات رفتاری کودکان درمان می شود. بدون تذکر نصیحت و پند و اندرز مستقیم.
- از طریق بازی درمانی، مشاور باید مشکلات رفتاری کودکان را راهنمایی و درمان کند.
- رابطهٔ مستقیم مربی. مدیر یا والدین، مخصوصاً مادر، تا بدین طریق از رفتار و مشکلات جنبی آن در خانه، مطلع شود. و در صورت لزوم، تأکید می شود که خانواده درمانی صورت گیرد.
- تشکیل پرونده مجزا و مستقل و منحصر به فرد هر کودک از طرف مهدکودک جهت بررسی رفتار کودکان با خود و برخورد هر کودک با کودکان دیگر و مربیان و مدیران.
- مربی باید خود را ملزم بداند که مطالعهٔ مستقر در زمینه شیوه برخورد با رفتار دشوار کودکان داشته باشد. و در این رابطه مورد ارزیابی قرار گیرد.
- بعد از شناسایی رفتار دشوار کودکان مطرح واژه درمانی، مربیان، باید شیوهٔ برخورد با رفتار کودکان آموزش داده شود.
- تشکیل کلاس های روانشناسی کودک در زمینه مراحل مراحل رشد کودکان از بدو تولد تا ۶ سالگی، عملاً آموزش داده شود.
- تشویق مربیان، مدیران، جهت مقاله نویسی در زمینه شیوه برخورد با رفتار دشوار کودکان.
- ایجاد کانال مخصوص تلگرام از فضای مجازی، جهت شناخت رفتار کودکان و مشورت تربیتی مدیران، مربیان با یکدیگر و ارائه خدمات تربیتی در زمینه رفتار کودکان در هر مرحلهٔ از رشد و شیوه برخورد با آن تشکیل کارگاه در این رابطه و حضور والدین به ویژه مادران در زمینه فرزند پروری.

منابع

ثریایی، سیدعلی؛ نوری فر، راحله؛ حیدر زاده، ارمغان؛ ۱۳۸۵؛ اولویت بندی شاخص‌های ارزیابی عملکرد نیروی انسانی با استفاده از AHP-Fuzzy ؛ چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.

فقیهی فرهمند، ناصر؛ ۱۳۸۸، مدیریت عملکرد کارکنان با تأکید بر عوامل اجتماعی سازمان: مورد مطالعه سازمان های اداری و صنعتی شهر تبریز؛ چشم انداز مدیریت، شماره ۳۲.

موسی خانی، مرتضی. ناصر حمیدی، زهرا نجفی؛ ۱۳۸۹ . اولویت بندی عوامل موثر بر عملکرد مدیران آموزش و پرورش با استفاده از فنون تصمیم گیری چندگانه، فصلنامه نو آوری های آموزشی، شماره ۳۴ ، سال نهم.

نظری، رقیه؛ وزیری، مژده؛ عدلی. ۱۳۹۲. ارزیابی والدین از عملکرد کارکنان مدارس بر اساس ابعاد مشتری محوری مدل سرکول آل ، اندیشه های نوین تربیتی؛ دوره ۹ ، شماره ۲.

هادی نژاد، حسن؛ زارعی، فاطمه؛ ۱۳۸۸. پایایی ، اعتبار و هنجاریابی پرسشنامه شادکامی آکسفورد ؛ پژوهش های روان شناختی، دوره ۱۲ ، شماره۱و ۲ .

میر کمال، سید محمد (۱۳۷۳) رهبری و مدیریت آموزشی ، تهران، نشر رامین.

Cheng , Jao- Nan . Chen, Yigean. 2011. The empirical study of the Kindergarten teacher's Job satisfaction in Taiwan: exploring the effect of the intrinsic demand, external reward , and organizational treatment, The Journal of Human Resource and Adult Learning Vol . 7, Num.2.

Denga, W.J.Yehb, M. L. Sung, M.L. 2013. A customer satisfaction index model for international tourist hotels: Integrating consumption emotions into the American Customer Satisfaction Index, International Journal of Hospitality Management 35 , PP. 133- 140.

Ministry f of Education , 2005 , Professional standard for Kindergarten teachers & How to integrate these into kindergarten performance management systems, New Zealand, Ministry Education

Neely , A.D, Gregory , M., Platts, K. w 1995 . " performance Measurement system Design: a literature Review and Research Agenda" international Journal of operations & production Mangemnt , Vol 1.5 4 , pp 80- 116.

Yun Hynjun , Name Isick , Kima , Jinaman Yang , Jinho Lee , Kyoungho sohn , Jongryeul 2014 . A field study of thermal comfort for kindergarten children in korea: Ann assessment of exising models and presences of children building an Environment 75 , pp. 185 . 189.