



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۹/۱۱/۱۵

شماره مجوز مجله: ۸۰۴۰۰

مروری بر اهمیت مدیریت هوشمندانه کلاس بر بازخورد تحصیلی

فاطمه باغبان طرقدری^۱، فیروزه صمدی^۲، مریم خانلری^۳، زهراسادات میرموسوی^۴

۱- کارشناسی حقوق دانشگاه پیام نور واحد رباط کریم

۲- کارشناسی روانشناسی پیام نور گلپایگان

۳- کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی دانشگاه دولتی تبریز

۴- کارشناسی علوم تربیتی دانشگاه کاشان

Baghbanfateme33@gmail.com

چکیده

معلمانی که در مدیریت کلاس از خودکارآمدی بالایی برخوردارند، احتمالاً از راهبردهای مؤثر استفاده می کنند، با چالش ها کنار می آیند و عملکرد خود را بهبود می بخشند. معلمان می توانند خودکارآمدی خود را با تأمل در نقاط قوت و زمینه های بهبود، جستجوی بازخورد و حمایت از همکاران و مشارکت در توسعه حرفه ای افزایش دهند. وقتی معلمان علاقه، احترام و مراقبت از دانش آموزان خود را نشان می دهند، می توانند حس تعلق، اعتماد و درک آنها را تقویت کنند. این می تواند منجر به افزایش مشارکت تحصیلی و کاهش رفتار مخرب در بین دانش آموزان شود. معلمان می توانند با برنامه ریزی جلسات انفرادی، تشویق فعالیت های تحت رهبری دانش آموز، ستایش خاص و واقعی و استفاده از شیوه های ترمیمی، روابط مثبتی با دانش آموزان برقرار کنند. باید توجه داشت که مدیریت کلاس درس و کارایی دانش آموز ثابت نیستند. آنها می توانند در طول زمان بسته به عوامل مختلف تغییر کنند. بنابراین، برای معلمان مهم است که در تمرین خود انعطاف پذیر، پاسخگو و انعکاسی باشند. مقاله حاضر با هدف بررسی عوامل مؤثر در کنترل کلاس درس، موضوع کنترل کلاس و مدیریت آن مورد بررسی قرار گرفته است.

کلمات کلیدی: تربیت سازنده، مدیریت کلاس، مدل بهینه مدیریت کلاس، مدیریت هوشمندانه



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

۱- مقدمه

مدیریت کلاس یکی از چالش‌های عمده یک معلم است که قبل از آموزش یا هر گونه اقدام تربیتی و رفتاری باید کلاس درس را جهت تحقق اهداف، مدیریت نماید. کلاس درس به عنوان یک نظام اجتماعی در ابعاد کوچک، دارای همه ویژگی‌های یک سیستم اجتماعی پویا است. مدیریت کلاس درس چون سایر مدیریت‌ها مستلزم کارکردهایی چون طراحی و سازماندهی، هماهنگی و رهبری، کنترل و نظارت و ارزشیابی است که بدلیل در هم تنیدگی، این کارکردها از یکدیگر تفکیک پذیر نیستند. ایجاد و حفظ محیط مناسب برای فعالیت‌های یاددهی و یادگیری ایجاب می‌کند که معلمان از ویژگی‌های کلاس درس، موانع بازدارنده یاددهی و یادگیری و راه‌کارهای غلبه بر آن‌ها آگاهی کافی داشته باشند. معلمان با توانمندی مدیریتی خود می‌توانند پایگاه و منزلت واقعی خود را حفظ کنند. مدیریت کلاس اولین سطح مدیریت آموزشی است (احمدیان، ۱۳۸۶).

پایه‌ی سطوح بالاتر مدیریت، یعنی مدیریت مدرسه، مدیریت منطقه و مدیریت کل نظام آموزش و پرورش محسوب می‌شود و در شکل دادن به ساختار آموزش و فرآیند تدریس و ساخت شخصیت و روند ذهنی، عاطفی، آموزش و تربیت دانش آموز نقش اساسی دارد گرچه کار معلم بر اساس نگرش و شخصیت اواز یک سو و همه جانبه بودن او بر اساس مهارت در توانمند سازی دانش آموزان از سوی دیگر سنگ بنای مدیریت کلاس درس است اما معلم به مهارت‌ها و فنون سازمان دهنده نیاز دارد تا شرایط بهینه‌ای را برای تحقق یادگیری خلق کند (Cook, 2012).

بی تردید در کلاس درس نیز مانند یک طبیب باید به پیشگیری پیش از اصلاح اهمیت داد. و جای امیدواری است که در حوزه‌ی پژوهش توجه فزاینده‌ای به روش‌هایی می‌شود که معلمان می‌توانند با آن‌ها از بروز مشکلات انضباطی پیشگیری کنند. شاید مهم‌ترین یافته این پژوهش‌ها که شگفت‌آور هم نیست آن است که میزان نظم کلاس خیلی بیشتر از آنکه به بسامد و پافشاری اعمال معلم برای حفظ و بازگرداندن نظم بستگی داشته باشد، به ماهیت جاری در کلاس بستگی دارد، مهمترین دغدغه‌ی معلمان مبتدی، از اداره کلاس یا به تعبیری مدیریت اداره کلاس درس ناشی می‌شود. برقراری نظم و کنترل کلاس و تدریس موفق، مجموعه نگرانی‌های این گونه معلمان است. بنابراین آگاهی از مفهوم مدیریت کلاس و راهبردهای آن، راهی برای رفع این نگرانی‌هاست (Anderson, et al., 2004).

۲- تعریف مدیریت کلاس درس از نگاه متخصصان مختلف

در ابتدا تعاریفی از کنترل کلاس ارائه می‌دهیم:

- توانایی جلب توجه کامل شاگردان را در کلاس در هر لحظه و هر جا بخواهید، داشته باشید (Emmer et al., 1991).

- اطمینان داشته باشید که در موقعیت‌های آزاد یادگیری، اقتدارتان کاهش نخواهد یافت.

- در کلاس درس بتوانید روابط غیر رسمی خوبی با شاگردان برقرار کنید، ضمن آن که قادر باشید هر وقت الزم باشد به

شرایط رسمی و تحت کنترل برگردید (Mitchell et al., 2013)

مدیریت کلاس دارای تعاریف گوناگونی می‌باشد اما معمولاً شامل اقداماتی است که معلم برای ایجاد نظم درگیر کردن دانش آموزان یا جلب مشارکت آنان انجام می‌دهد (احمدیان، ۱۳۸۶).

ویلیامز: مدیریت کلاس درس مجموعه‌ای از فنون و مهارت‌هایی است که به معلمان امکان می‌دهد دانش آموزان را به طور اثربخش کنترل نمایند تا محیطی مثبت برای یادگیری فراهم آورند.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

اسکریونر: مدیریت کلاس درس به مفهوم (ایجاد شرایط الزم برای تحقق یادگیری است). (براین اساس میتوان نتیجه گرفت که مهارتهای مدیریت کلاس درس سنگ بنای کل موفقیت در تدریس است . صفوی: مدیریت کلاس درس را رهبری کردن امور کلاس درس از طریق تنظیم برنامه ی درسی سازمان دهی مراحل و کار و منابع سازمان دهی محیط به منظور بالا بردن کارآیی نظارت بر پیشرفت دانش آموز و پیش بینی مسائل بالقوه می داند . دوک: مدیریت کلاس را عبارت از مقررات و روش های ضروری ایجاد و حفظ محیط می داند که در آن آموزش و یادگیری بتواند اتفاق بافتد. دوپل می گوید:مدیریت کلاس درس اقدامات و راهبردهایی که معلمان برای حل مسئله ی نظم در کلاس به کار می برند . رویکرد پست نیوتنی:مدیریت کلاس درس عبارت است از حفظ و ارتقای مستمر استانداردهای تربیتی در یک جو انسانی به منظور رضایت هر چه بیشتر معلمان دانش آموزان و والدین

۳- ابعاد مدیریت کلاس

استفاده از فنون مختلف ، ایجاد و حفظ یک محیط سالم و خالی از مشکلات رفتاری جهت یادگیری بهتر علت پیچیدگی مدیریت کلاس از نظر جکسون:ناشی از چندین خاصیت تدریس در کلاس است که عبارتند از : چند بعد گرایی (رویدادها و افراد گوناگون) همزمانی (رویدادها زیاد در یک زمان رخ می دهد) فوریت (سرعت رویداد ها موجب محدودیت فکر کردن می شود) عدم قابلیت پیش بینی رویدادها و پیامدها عمومیت (رویدادها اغلب در حضور اکثر یا همه ی دانش آموزان رخ می دهد). و تاریخ (اقدامات و رویدادها دارای گذشته و آینده هستند). جونز با تعیین پنج ویژگی عمده بر ماهیت جامع مدیریت کلاس تاکید می کند (Edwards et al, 2013).

- ۱- درک پژوهش و نظریه های رایج در مدیریت کلاس و نیازهای روان شناختی و یادگیری دانش آموزان
- ۲- ایجاد و روابط مثبت دانش آموزان ، معلم و همکاران
- ۳- استفاده از روش های مدیریت گروهی و سازمانی که رفتار ضمن کار را به حداکثر برسانند.
- ۴- استفاده از روش های آموزش که یادگیری مطلوب را با پاسخ به نیاز های تحصیلی تک تک دانش آموزان و گروه کلاس تسهیل کند.

۵- توانایی گسترده ای از روش های رفتاری و مشاوره ای برای کمک به دانش آموزان که مشکلات رفتاری جدی از خود بروز می دهند

با توجه به مطالب بالا و تعریف مدیریت کلاس درس گستره ی وسیعی از عملیات و کارها را در بر می گیرد و بیشتر محققین تالش کرده اند راهبرد ها و رفتارهای معلم را به گونه ای تعیین کنند که یک یا اهداف بیشتری از مدیریت را به حد مطلوب برسانند و در مدیریت کلاس درس کارکردهایی چون برنامه ریزی، سازماندهی، رهبری، نظارت و ارزشیابی نیاز می باشد.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

۴- پژوهش های مرتبط با مدیریت کلاس

این پژوهش ها بیش تر تحت تاثیر مطالعات کوئین و همکاران وی در سال ۱۹۷۰ بود. کوئین چهار توانمندی برای معلم در کلاس قائل است (Marsh et al, 2010):

- ۱- اشراف کامل یا توانایی دیدن کلاس در تمام اوقات دخالت فوری در موقعیت ها و اجتناب از خطا در زمان و هدف
- ۲- هم پوشی یا توانایی انجام دادن هم زمان چند کار هنگام کار با افراد یا گروه
- ۳- نیروی فزاینده در طول دروس که معلمان را قادر می سازد تا به حواس پرتی های بالقوه غلبه کرده و آمادگی ثابت و آهنگ آموزش فرح بخش داشته باشد
- ۴- چالش و تنوع در تکلیف که عاقله و جهت یابی دانش آموزان را به کار در کلاس حفظ می کند .

کار کوئین به تغییر تمرکز پژوهش های مدیریتی از راهبردهای واکنش به راهبرد های پیشگیرانه و از شخصیت معلم به مدیریت استراتژیک و محیطی کمک کرد. کار او همچنین تاثیر فعالیت های کلاس به عنوان منبع مهم گوناگونی و رفتار دانش آموزان را برجسته ساخت . پژوهش هایی مبتنی بر فرآیند - نتیجه در خلال سال های دهه ۱۹۷۰ محرکی بود برای بررسی مدیریت کلاس مطالعات در این حوزه رفتار معلمان را هدف قرار داد که نتایج پیشرفت دانش آموزان را پیش بینی کرد . گود و گرور ۱۹۷۷ پژوهشی را روی آموزش ریاضی ابتدایی اجرا کردند و آن ها دریافتند معلمان که منافع پیشرفت تحصیلی بالا داشته اند دارای مهارت مدیریتی بهتری بودند و وقت کمتری را صرف برطرف کردن مشکلات انضباطی کلاس می کردند . چنین معمانی با فراهم کردن دستورالعمل ها و توضیحات واضح و ادامه فعالیت ها در یک سرعت مناسب فعالیت های آموزشی را موثرتر اداره می کردند . مجموعه مطالعات دیگر انجام شده توسط داوری، ۱۳۸۶ اهمیت مدیریت موثر در کلاس را برجسته کرد. این مطالعات مبنای مدیریت رفتار دانش آموز و وظائف یادگیری و تفکر تفاوت قائل شد و متذکر شد سطوح بالاتر کنترل روی رفتارهای دانش آموز می باشد (Betoret et al, 2013).

شواهد پژوهشی نشان می دهد که ناتوانی معلمان در کنترل کلاس های درس خود موجب وارد آمدن فشار روانی بر آنها می شود (الونشتاین، ۱۹۹۱). طبق نتایج پژوهش کازسمن و اسپنل (۱۹۸۷) که بر روی پنج هزار نفر معلم آمریکائی و کانادائی انجام گرفته ۶۳٪ از آنها گزارش کرده اند که استرس زاترین عامل موجود در محیط کاری آنها مشکلات انضباطی دانش آموزان است. همچنین مشکلات انضباطی دانش آموزان در نهایت موجب فرسودگی شغلی معلمان می شود. افرادی که توان انجام بخشی از یک فعالیت را نداشته باشند به یک چنین فعالیتی به عنوان یک تهدید می نگرند و دست از آن می کشند که طبق نظر Betoret (۲۰۱۳)، ۴۳ درصد معمانی که کار خود را رها کرده اند علت ترک شغل خود را مشکلات انضباطی دانش آموزان عنوان کرده اند. اما آن دسته از معمانی که در اداره کالس هایشان ناتوان هستند و به شغل خود می خواهند ادامه دهند به راحتی نمی توانند از این نکته مهم چشم پوشی کنند. روزها پشت سر هم سپری می شوند و آنها مجبورند برای دستیابی به اهداف آموزشی در کالس ها حاضر شوند و فشار روانی حاصل از بی انضباطی ها را تحمل کنند. تحقیق Edwards (۲۰۱۰) در این مورد اظهار می کند که بی انضباطی دانش آموزان بر رضایت شغلی معلمان تأثیری منفی می گذارد . بی انضباطی های مکرر و زیاد دانش آموزان با آرمان ها و نیازهای حرفه ای و شغلی معلمان ناسازگار است و این امر منجر به افزایش فشار روانی و اضطراب بر معلمان می شود. چنین معمانی از تدریس لذت نمی برند و به زودی خسته و برای آموزش



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

مؤثر بی انگیزه می شوند. نبود نظم و انضباط در کلاس درس با هدف های آموزشی ناهمخوان است و در واقع آموزش انضباط نیز خود یکی از رسالت های مدرسه است.

عوامل زیادی بر انضباط دانش آموزان تاثیر دارد و علاوه بر این به مقدار زیادی این عوامل باهم همپوشی دارند و شناسایی کامل آنها دشوار است. طبق نظر بیلر ۱۳۷۱ در بسیاری از موارد علل بی انضباطی دانش آموزان منحصر به فرد، شخصی، پیچیده و شاید فراتر از درک و نظارت معلم است ولی دلیلی کلی و عمومی برای رفتار نامطلوب وجود دارند که می توان آنها را پیش بینی کرد. مهم این است که پس از یافتن علت بی انضباطی آن باید مقدمه هرگونه برنامه ریزی برای پیشگیری و مقابله با مشکلات انضباطی فراگیران باشد.

۵- عوامل تأثیرگذار در مدیریت کلاس

در این بخش عوامل تأثیرگذار بر مدیریت کلاس مورد بررسی قرار می گیرند.

-ویژگی های شخصیتی معلم

ویژگی هایی مانند داشتن سلامت اخلاقی، جسمی، ذهنی و روانی، آراسته بودن در کلاس درس، فن بیان و مهارت های ارتباطی قوی، نگرش مثبت و اخلاق خوش تأثیر مستقیمی روی مدیریت بهتر کلاس و دانش آموزان خواهد داشت. معلمان مؤثر و کارآمد، افرادی هستند که می توانند در لحظه های بحرانی به خود مسلط باشند و بدون پیش داوری و گرفتن حالت تدافعی به حرف های دانش آموزان گوش بدهند و از سرزنش و تحقیر، آزار و اذیت و دیگر واکنش های افراطی دوری کنند.

-روش های تدریس

روش تدریس معلم باید به گونه ای باشد که منجر به برهم زدن نظم کلاس نشود. معلم باید با توجه به شرایط کلاس، توانایی دانش آموزان، محتوای کتاب درسی و امکاناتی که در اختیار دارد یک برنامه درسی مدون برای کلاس خود طراحی کند به گونه ای که علاوه بر دستیابی به اهداف یادگیری، مدیریت کلاس نیز به بهترین شکل اتفاق بیفتد (Artemeva et al., ۱۹۹۹).

-فنون تدریس

فنون تدریس مجموعه اعمالی است که معلم برای جلب توجه شاگردان در امر یادگیری و کنترل نظم کلاس انجام می دهد. برخی از این اعمال عبارتند از:

- استفاده از کم و زیاد کردن صدا، زبان بدن، ایما و اشارات
- تکرار و تأکید روی برخی کلمات و جملات
- استفاده از مکث های به موقع و هدفمند
- تشویق دانش آموزان
- نگاه های معنی دار در حین تدریس در کلاس
- ایجاد صداهایی مثل ضربه زدن به میز و صندلی

- تدبیر منفی



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

تدبیر منفی یکی از تکنیک های خانواده درمانی است و معلم به منظور ساکت کردن کلاس و یا جلب توجه دانش آموزان از آن استفاده می نماید بدین صورت که وقتی کلاس شلوغ میشود معلم طنین شادی صدای خود را کم کرده و بغض صدایش را افزایش می دهد و با این روش به کلاس نظم می بخشد.

-کم وزیاد کردن تن صدا

به منظور جلب توجه شاگردان و وادار کردن آنها به گوش دادن، معلم باید با صدای یکنواخت صحبت نکند، نوسانات صدای خود را کم و زیاد نماید تا دانش آموزان شنونده فعالی شوند (Artemeva et al., 1999).

- حرکت های معلم

بین حرکتهای معلم و توجه شاگردان رابطه مستقیم وجود دارد، (شعبانی، ۳۸۲) هر چه حرکات هدفمند معلم و حرکت کردن به آخر کلاس و بر گشتن و حرکات پایین کلاس معلم بیشتر باشد، معلم بر کلاس مسلط تر خواهد داشت و شاگردان بیشتر به او توجه خواهند کرد و در نتیجه یادگیری بهتر صورت میگیرد.

-تاکید روی بعضی از مفاهیم و کلمات

"نگاه کنید، دقت کنید"، این کلمات خیلی مهمند و تکرار بعضی افعال و کلمات از جمله نکاتی است که به خاطر تاکید معلم، توجه شاگردان را جلب می نماید.

-اشارات معلم

بعضی از ایما ها و اشارات معلم، باعث دقت بیشتر شاگردان می شود؛ حرکات دست، چشم، ابرو، دهان، انگشتان و سر، مشتمل بر این حرکات است.

-مکث های به موقع و هدفمند

برخی معلمان در حین توضیح دادن و یا سخنرانی با مکث های به موقع حواس شاگردان را به مفاهیم جلب می نمایند، و سر و صدای دانش آموزان را کاهش می دهد. و کلاس را اداره می نمایند

-تشویق و تمجید دانش آموزان

یکی از فنون که به عنوان ابزاری موثر در اختیار معلمان می باشد، تشویق و تمجید است؛ البته تمجید عملکرد شاگردان، با ارزش تر از تشویق آنان است، زیرا تشویق شاگردان باعث به وجود آمدن آموزش و پرورش سود گرایانه می گردد. همچنین معلم می تواند با توجه به سن دانش آموزان از تقویت پته ای نیز بهره ببرد. ویا از کارتهای تلاش، امتیاز و کارت جایزه بدین منظور استفاده نماید. استفاده ی فاصله ای و نسبی متناوب از این ابزار، اثر بخشی آن را ارتقا می بخشد.

-نگاههای معنی دار

گاهی نگاههای معنی دار معلم به دانش آموزی که به درس توجه ندارد و یا سروصدا می کند، باعث کاهش رفتار نا به جای او می گردد. همچنین با عصبانیت نگاه کردن به دانش آموزانی که برای کلاس مزاحمت ایجاد کرده اند؛ باعث می شود دانش آموز وادار شود به درس های معلم گوش دهد.

-ضربه زدن به میز و صندلی

گاهی معلم با ضربه زدن به میز یا تابلوی کلاس، توجه شاگردان به مطالب و مفاهیمی که ارائه می شود جلب می کند.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

تدوین قانون و مقررات کلاس

تدوین قوانین کلاسی و تشریح آن برای دانش آموزان و آگاهی دادن به آنها باعث ایجاد نگرش می گردد و در نهایت موجب عملکرد مثبت فردی و گروهی می شود. لذا معلمان باید در تدوین مقررات کلاس به خصوص در روزهای اول دقت کافی داشته باشند (Betoret et al, 2013).

از زمانی که تعلیم و تربیت به وجود آمده است، معلمان به رفتار دانش آموزان توجه داشته اند. حتی سقراط شکایت داشت که دانشجویان او "عاشق تجمند" رفتارهای بدی دارند و به اولیای خود بی احترامی می کنند (Betoret et al, 2013).

۶- اصول مدیریت کلاس

از مهم ترین اصول کلاس داری، کارآیی و جامع الاطراف بودن معلم است. معلم کارآ معلمی است که بر مطالب درسی تسلط دارد، کارها و اعمال او سازمان یافته و منظم و دارای اعتماد به نفس است، به دانش آموزان نیز اعتماد می کند و شکیباست.

به تعبیری دیگر، نخستین پیش درآمد برای اعمال مدیریت بر کلاس و ایجاد شرایط بهینه برای یادگیری این است که معلم فردی کارآ باشد تا از مهارت های مدیریت کلاس درس بهره گیرد.

جامع الاطراف بودن معلم، دومین پیش درآمد برای اعمال مدیریت بر کلاس است.

معلمان سه گونه اند:

۱- توضیح دهنده

۲- مشارکت دهنده

۳- توانمندساز

معلم توضیح دهنده بر موضوع درس تسلط دارد، اما آگاهی او از روش تدریس اندک است. تدریس او بر محور سخن رانی و توضیح استوار است و برخی دانش آموزان با او همراه هستند. معلم مشارکت دهنده بر موضوع درس تسلط دارد و افزون بر آن، با روش تدریس نیز آشناست. چنین معلمی می کوشد تا از فعالیت های جالب بهره گیرد، دانش آموزان را در کارها مشارکت دهد، و در عین حال مدیریت صحیحی را در کلاس اعمال کند (بهرامی، ۸۸).

معلم توانمندساز در مرحله ی عالی حرفه ای قرار دارد. او نه فقط موضوع درس و روش تدریس را به خوبی می شناسد، بلکه به تفکرات و احساسات دانش آموزان نیز توجه دارد. چنین معلمی اعتماد به نفس بالایی دارد، به حدی که دانش آموزان را در مدیریت کلاس درس سهیم می کند یا این که کلاس درس را یکسره به آنان می سپارد و خود راهنما می شود، با گفت و گو و مشورت با دانش آموزان تصمیم می گیرد تا در آنان توان یادگیری را عملی سازد (سلطانی، ۸۱).

۷- عوامل و موانع برقراری ارتباط با دانش آموز در مدیریت کلاس

کلاس درس به عنوان یک سازمان، شبکه پیچیده ای از ارتباطات و هماهنگی فعالیت هایی که تبادل اطلاعات میان واحدهای گوناگون و متعدد آن مستلزم پیش بینی و تدارک طرق و وسایل ارتباطی مؤثر است زیرا سازمان بدون ارتباطات هرگز قادر به



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

ادامه حیات نیست، اگر ارتباطات مؤثر و سالم وجود نداشته باشد. تصمیم گیری فرد معلم به شدت با مشکل روبرو خواهد شد و اداره و کنترل کلاس میسر نخواهد بود.

از ملاک های مختلف ارتباطات را می توان به انواع متعدد تقسیم کرد: ارتباطات رسمی - غیر رسمی، یک جانبه - دو جانبه، نزولی - صعودی، افقی - عمودی، کلامی - غیر کلامی، آشکار - پنهان و شفاهی - کتبی. (با استفاده از: سرمد، ۱۳۸۰) متخصصان علم ارتباطات شناسی بر این باورند که فرایند ارتباط از ساده ترین تا پیچیده ترین حالت نوسان دارد و حداقل از سه عنصر فرستنده پیام، پیام و گیرنده پیام تشکیل شده است. فرستنده پیام یا منبع، مطلب مورد نظر را با بیانی که برای گیرنده پیام قابل فهم باشد در می آید (رمز گردانی) و آن را به کمک وسیله ای به مخاطب ارسال می کند. در کلاس درس بیان قابل فهم معلم برای دانش آموزان همان رمز گردانی است و وسیله انتقال آن نیز زبان معلم است. گیرنده پیام، پس از دریافت، آن را کشف رمز می کند، یا مجدداً رمز گردانی کرده و واکنش خود را به فرستنده پیام منعکس می کند (باز خورد) که سؤال و جواب متعدد بین معلم و دانش آموز نمونه ای از آن می باشد (Betoret et al, 2013).

در یک محیط آموزشی چون کلاس درس عوامل متعددی در زمینه ارتباط موفق نقش دارند که به برخی از آن ها اشاره می شود:

- پیام (معنی) در بهترین شکل خود ارسال و دریافت شود.
 - ایجاد جو اعتماد متقابل و آرامش که جریان ارتباط را بهتر و سریع تر می کند.
 - آگاهی معلم بر تفاوت تجارب، مهارت ها، توانایی ها، نگرش و تفاوت های شخصیتی فرا گیران.
 - آگاهی معلم بر این که نیازها، تمایلات، علایق، پایگاه اجتماعی ... در ارتباطات نقش تعیین کننده ای دارد.
 - آگاهی معلم بر تأثیر زبان بر ایجاد ارتباط.
 - آگاهی معلم بر تفاوت ماهیت و طرق ادراک فرا گیران که نقش بسیار مهمی در ارتباطات دارد. زیرا بخش عمده ای از رفتار (کنش و واکنش ها) افراد به ادراکات آنها باز می گردد.
 - نوع مدیریت، رهبری، ادراک، تجارب، مهارت، نیاز و تمایلات معلم بعنوان فرستنده پیام.
 - عوامل متعددی در برقراری ارتباط صحیح در یک کلاس درس مانع ایجاد می کنند بطور نمونه:
 - تفاوت های زبان، لهجه، و تعصبات و پیش داوری ها
 - جاذب نبودن پیام و معنی برای مخاطبان
 - تسلط ضعیف یکی از طرفین در پردازش و تجزیه و تحلیل مطالب
 - نبود یا کمبود انگیزه جهت تداوم پیام
 - نقش گروه های غیر رسمی، وحشت، ترس، احساس ناامنی و هیجانات در محیط کلاس
- "توماس گوردون" فهرست جامعی از موانع ارتباطی ارائه کرده است که آن را "دوازده باز دارنده پلید ارتباط" می نامد:

الف) قضاوت:

۱- **انتقاد:** ارزیابی منفی از فرد دیگر و اعمال و نگرش های او: مثل جمله یک معلم به دانش آموز (تو خودت باعث این مشکل شدی)

۲- **نام گذاری:** خوار و خفیف کردن و یا دادن یک عنوان کلیشه ای به شخص دیگر (تو نفهمی)



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

- ۳- تشخیص گذاری : تجزیه و تحلیل رفتار فرد دیگر و بازی کردن نقش یک روان شناسی مبتدی (تو برای عصبانی کردن من این کار را کردی)
- ۴- ستایش همراه با ارزیابی : قضاوت مثبت در مورد شخص دیگر و اعمال و نگرش های او (تو همیشه موفق می شوی)
ب (ارائه راه حل: ۵ - دستور دادن : دادن دستور انجام کاری که مایلید انجام شود (چون من گفتم الان باید تکلیف را انجام دهی)
- ۶- تهدید : تلاش برای کنترل اعمال و رفتار طرف مقابل از طریق هشدار در مورد پیامدهای منفی آنچه برایش تدارک دیده اید (اگر ساکت نشوی تو را از کلاس خارج می کنم)
- ۷- اخلاقی ساختن : اینک فرد باید چه کاری را انجام دهد . (تو نباید دعوا کنی)
- ۸- پرسش زیاد و نا مناسب : سؤال های پاسخ بسته، جملات که اغلب با یک بله یا خیر ساده پاسخ داده می شود (آیا از این موضوع ناراحتی ؟ چه زمانی اتفاق افتاد؟)
- ۹- نصیحت کردن : نشان دادن راه حل مشکل فرد (اگر من به جای تو بودم این کار را نمی کردم)
- ۱۰- منحرف سازی : کنار زدن مشکلات فرد دیگر ایجاد حواس پرتی (این قدر به این موضوع فکر نکن ، راستی می دانی دیروز چه اتفاقی افتاد)
- ۱۱- بحث منطقی : تلاش برای متقاعد کردن فرد دیگر با توسل به حقایق و منطق (اگر در طول سال بیشتر خوانده ای الان دچار مشکل نبودی)
- ۱۲- اطمینان آفرینی : تلاش برای متوقف کردن هیجان های منفی فرد دیگر . (سر انجام به نتایج زحمات خود می رسی)

۸- سبک های مدیریتی معلمان در کلاس درس

نگرش معلم به ماهیت کلاس درس ، موضوع و محتوای درس ، و ماهیت دانش آموز برچگونگی رفتار او تاثیر دارد . بعضی از معلمان کلاس درس را یک سازمان رسمی و غیر قابل انعطاف تلقی می کنند که قوانین و مقررات دقیقا باید رعایت و انتقال مطالب صورت بگیرد . چنین معلمانی با نگرش کلاسیک مدیریت بر موضوع های درس را تاکید می کنند . در مقابل عده ای دیگر از استادان کلاس درس را یک سازمان قابل انعطاف در نظر می گیرند و جهت رسیدن به اهداف با دانش آموزان رابطه ی دوستانه و صمیمی برقرار می کنند . به طور کلی سبک های رهبری در کلاس درس را می توان به سه شیوه ی سبک اقتدارگرایانه (یا) دموکراسی ، قانون مدار (Betoret et al, 2013).

۸-۱- سبک اقتدار گرایانه

کلاسهایی که به این سبک اداره می شود معلم و شاگرد با توجه به رعایت حقوق یکدیگر رفتار می کنند و نسبت به هم احترام کامل به جا می آورند در این شرایط آموزشی رفتارها در مخدوده ی قوانین و مقرراتی صورت می گیرد که خود وضع کرده اند و یا دیگران وضع کرده اند و آن ها قبولشان کرده اند دانش آموزان و معلمان در این سبک دارای اعتماد به نفس هستند و در رفع نیازهای خود عجله به خرج نمی دهند (Edwards et al, 2010).

۸-۲- سبک مستبدانه



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

در این سبک تنها معلم است که بر کل کلاس حکومت می کند و هیچ شاگردی حق اظهار وجود ندارد در این سبک مدیریت قوانین یا مقرراتی وجود ندارد یا اگر هم وجود داشته باشد نفع معلم تفسیر می شود و دانش آموزان در این سبک بوسیله ی معلمان خود کنترل می شوند این دانش آموزان یادگیرندگان منفعلی هستند و مهارت های ارتباطی ضعیفی دارند.

۸-۳- سبک آزاد گذاری

در این سبک هیچ قاعده ای و ضابطه ای حاکم بر رفتار دانش آموزان نیست هر کس به هر طریقی که دلش می خواهد رفتار و عمل می کند دانش آموزان این گونه کلاس ها از مهارت های تحصیلی نا کافی و کنترل شخصی ضعیفی برخوردارند. یا به عبارتی دیگری سبک های مدیریت کلاس درس عبارتند از: سبک های آمرانه ، مشورتی و عدم مداخله تقسیم نمود . در شیوه ی امرانه معلم دستور می دهد و کنترل سختی را اعمال می کند (Edwards et al., 2010). ولی برای ارتقاء سطح همبستگی و پیوند گروهی دانش آموزان تالش نمی کند. در شیوه ی مشورتی معلم تالش می کند ، نظرات دانش آموزان را مد نظر قرار دهد و با ایجاد مباحث دو جانبه و کارهای گروهی زمینه ی افزایش همبستگی گروهی را افزایش دهد.

در شیوه ی رهبری مبتنی بر عدم مداخله استاد اقدام خاصی برای رهبری دانش آموزان به عمل نمی آورد و راهنمایی های او مبهم بوده و در اکثر اوقات به دانش آموزان پاسخ های کوتاه و مختصر می دهد و از ارتباط زیاد با دانش آموزان خودداری می کند . معلمان برای رابطه ی مثبت با دانش آموزان نیاز به تالش و محرک دارند . معلمی که انتظاراتش روشن و با دانش آموزان مهربان بوده و رابطه ی متقابل توأم با احترام با آن ها دارد ، در حال رهبری دانش آموزان است .

مهربانی معلم نسبت به دانش آموزان باعث می شود که دانش آموز انتظارات مربوط به رفتارهای مناسب را از خود نشان دهد . معلمان در کلاس درس نیاز به سرد بودن و جدایی از دانش آموزان ندارند . رابطه ی دوستانه و داشتن حسن تفاهم با دانش آموزان امکان برخورداری از کلاس درس مثبت و مطلوب را فراهم می کند . دانش آموزان قادر به خواندن ذهن معلم نیستند ، بنابراین معلم باید به طور اثر بخش انتظارات و عالیق خود را به دانش آموزان انتقال دهد. و این انتقال باید دوستانه و محترمانه باشد.

رهبری اثربخش در کلاس تحت تاثیر عوامل مختلفی چون شرایط فرهنگی ، اجتماعی ، نگرش های معلم به انسان ، ساختار کلاس ، ماهیت تعلیم و تربیت ، سطح دانش ، آگاهی ها و مهارت های شغلی معلم ، سطح انگیزش دانش آموز و هدف های آموزشی است . به عقیده ی برل ، معلمانی که در انجام وظائف خود به عنوان رهبر موفق عمل می کنند کسانی هستند که به صورت متنوع تدریس نموده ، عقائد و نظرات دانش آموزان را می شنوند و زمینه ی بحث و گفتگوی دو جابه را فراهم می کنند . چنین معلمانی با دانش آموزان همراهی می کنند تا نگرش های دانش آموز در فرآیند مباحثات اصلاح گردد . همچنین تا حدودی انعطاف پذیر هستند و ضمن پذیرش تعارض ها در کلاس درس سعی می کنند که ، آن ها را تشخیص داده و با همکاری و مشارکت دانش آموزان نسبت به حل آن اقدام کنند (Anderson et al, 2004).

۹- سبک مناسب اداره ی کلاس درس

بهترین سبک اداره ی کلاس درس سبک اقتدار گرایی یا دموکراسی، قانون مدار است البته بهتر است معلم خود را به یک سبک واحدی مقید نکند در موقع لزوم از سبک های دیگر استفاده نماید. جزئیات این سبک در این بخش ارائه گردیده است:

۹-۱- استفاده از زبان تن _ طرز نشستن و ایستادن



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

در نشست‌ها یا ایستادن قدرتی نسبی نهفته است. در مدرسه، که معمولاً از بچه‌ها خواسته می‌شود بنشینند، ایستادن در کنار آنها ایجاد اقتدار می‌کند. شما از کسی که نشسته بسیار بلندترید و این کوتاه بودن به منزله فرودست بودن تلقی می‌شود (Anderson et al, 2004).

۹-۲-صمیمیت

گاه یکی از بهترین شیوه‌های کنترل شاگردان ایجاد شرایطی است که بتوانید به آنها نزدیک شوید، به طوری که یکی از آنها محسوب شوید. بعضی وقت‌ها خوب است از فرصتی استفاده کنید و کمی با شاگردانتان بنشینید. این کار حس همپایه بودن را ایجاد می‌کند و لذا شاگردان می‌توانند مستقیماً با شما تعامل برقرار کنند. اگر عاقلانه به کار گرفته شود روش بسیار موثری در کنترل کلاس خواهد بود (Anderson et al, 2004).

۹-۳-ارتباط چشمی

ارتباط چشمی برای درگیر کردن کامل همه دانش‌آموزان با درس ضروری است. نگاه کردن به دانش‌آموزان به آرامی و با عاقله، گفتگوها را صمیمی‌تر می‌کند و آن‌ها را با آنچه در درس می‌گذرد درگیر می‌کند. این کار تقریباً شبیه یک تعهد عاطفی و روان‌شناسانه است که زیر پا گذاشتنش برای شاگردان خیلی دشوار خواهد بود.

۹-۴-صدا

صدا به همراه ژست بدنی مناسب و ارتباط چشمی، ابزار بسیار مهمی در کنترل جمعی است. به هنگام سخن گفتن با شاگردان سعی کنید که لحن صدایتان محکم و از صلابت کافی برخوردار باشد. اگر مبحثی از درس تمام می‌شود و بحثی جدید باید آغاز شود، برای نشان دادن این امر الزم است که لحن صدایتان را تغییر دهید.

۹-۵-ژست

ژستی که به خود می‌گیرید اهمیت و اعتبار گفته‌هایتان را مشخص می‌کند.

۹-۶-محیط فیزیکی

کلاسی که نور کافی دارد و در آن همه چیز به خوبی چیده شده و در شاگرد ایجاد انگیزه می‌کند. در یادگیری نقش مهمی دارد. برعکس، کلاس به هم ریخته و کم نور در واقع فضای کاری منفی در بین شاگردان ایجاد می‌کند. وقت شناسی: دیر رفتن به کلاس، جدا از آن که نسبت به شاگردان کاملاً بی‌احترامی است، سیاست خیلی بدی نیز در مدیریت کلاس است (Artemeva et al, 199).

۹-۷-شاگردانتان را به اسم بشناسید

برای کنترل خوب کلاس درس، دانستن نام شاگردان مطلقاً ضروری است. الزم است در باره مزایای روانی دانستن نام بچه‌ها و به کار بردن آن بیندیشید. وقتی شاگردی را با اسم خودش صدا می‌زنید احساس می‌کند که وجودش اهمیت دارد و به حساب می‌آید. متعاقب آن نوعی التزام در وی ایجاد می‌شود و بین شما تعهداتی غیر رسمی برقرار می‌شود.

۹-۸-از تشویق استفاده کنید

هرگز تاثیر تشویق را به عنوان ابزاری برای کنترل رفتار دست کم نگیرید. می‌دانید هر گاه کسی وقت بگذارد و به خود زحمت دهد و به شما فقط یک (آفرین) ساده بگوید، چه احساس مثبتی در شما ایجاد می‌شود. بیشتر ما نسبت به تشویق



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

واکنش مثبت نشان می دهیم و استفاده درست از آن ، انگیزه و میل موفقیت را در شاگردان افزایش می دهد (Anderson et al, 2004).

۹-۱۰- چرخیدن در کلاس و زیر نظر داشتن شاگردان

زیر نظر داشتن کلاس همان هنر داشتن چشم پشت سر است ، یعنی در حالی که توجه تان به شاگرد یا کار خاصی است بتوانید با استفاده از دید جانبی تان آنچه را که در کلاس می گذرد کنترل کنید

۱۰- راهکارهای ارائه شده در رابطه با مدیریت کلاس

راهکارهایی که به صورت عمده در رابطه با مدیریت کلاس مطرح می شوند شامل موارد زیر هستند:

۱- اولین عامل در مدیریت اثر بخش کلاس مدیریت نظم و انضباط است

۲- مشارکت دادن دانش آموزان در انجام بعضی از امور مربوط به کلاس درس و مدرسه است

۳- یافتن نقاط ضعف و قوت دانش آموزان در کلاس و از بین بردن نقاط ضعف دانش آموزان

۴- مسولیت دادن به تک تک دانش آموزان و بازخورد مناسب به هر یک از آن ها

۵- داشتن طرح درس و برنامه ی مناسب برای مدیریت کلاس

۶- همیشه در برخورد با دانش آموزان مشکل دار بهتر است ابتدا علت وقوع مشکل را شناسایی سپس با توجه به شخصیت دانش آموز اقدامات الزم را انجام دهیم.

۱۱- نتیجه گیری

از آن جا که فرآیند یادگیری از طریق تعامل در کلاس درس صورت می گیرد، بررسی عوامل موثر بر آن به صورت علمی دارای اهمیت فراوان است. مدیریت اثر بخش کلاس به عوامل مختلفی بستگی دارد. از جمله این عوامل می توان به وضعیت اقتصادی و فرهنگی معلم، جایگاه اجتماعی معلم و دانش آموزان، تجارب معلم و نیز اهداف آموزشی اشاره کرد. ایجاد و حفظ محیط مناسب برای فعالیت های آموزش ایجاب می کند که معلمان از ویژگی های کلاس درس، موانع بازدارنده یاددهی و یادگیری و راه کارهای غلبه بر آن ها آگاهی کافی داشته باشند. در این تعریف و مفاهیم کنترل کلاس و مدیریت کلاس مورد بررسی قرار گرفته و سپس سبک های یادگیری، عوامل موثر در کنترل کلاس درس، عوامل و موانع برقراری ارتباط با دانش آموز در مدیریت کلاس، رویکردهای مطرح در زمینه مدیریت کلاس مورد بررسی قرار گرفته و در نهایت مدل بهینه مدیریت کلاس ارائه گردیده است. از جمله نتایجی که از این مقاله گرفته می شود این است، که جهت اداره ی کلاس به شکل مناسب باید متناسب با جو و فضای کلاس، محتوای آموزشی، منابع و وسایل آموزشی، شرایط اقتصادی، جغرافیایی و ... تا حد امکان سعی شود که مشکلات کلاس پیش بینی و از بروز آن ها جلوگیری گردد معیارها در هر کار آموزشی موفقیت دانش آموزان و رسیدن به اهدافی است که از قبل مشخص شده اند، بنابراین باید محیط کلاس به یک محیط جذاب و مثبت تبدیل گردد.



منابع

- ۱- احمدیان، حسام ، بررسی رابطه بین ارضای نیازهای بنیادین روانی با خلاقیت در دانش آموزان شهرستان کامیاران. ۱۳۸۶
- ۲- بهرامی، مهناز. چگونگی رشد و پرورش خلاقیت و ابتکار عمل در دانش آموزان. روزنامه مردمسالاری، مهرماه ۱۳۸۸
- ۳- داوری، رحیم رابطه خلاقیت و هوش هیجانی با سبکهای کنار آمدن با استرس. مجله اندیشه و رفتار، ۱۳۸۶، دوره دوم، شماره ۶، ۴۹-۶
- ۴- سلطانی امیرآبادی، مرضیه. بررسی رابطه بین خلاقیت و شیوه های مقابله با استرس در دانش آموزان دوره متوسطه شهر اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه اصفهان -۱۳۸۱
- ۵- Cook, L. D. (2012). Teacher locus of control: Identifying differences in classroom practices. *International Journal of Multiple Research Approachest*. 6(3). 285-2۹۶
- ۶- Anderson. A. , Hamilton. R. J. , &Hattie , J. (2004). Classroom climate and motivated behavior in secondary schools *Learning Environments Research*. 7(3),211-225
- ۷- Emmer , e. T. , & Hickman , J. (1991). Teacher efficacy in classroommanagement and discipline *Educational and Psychological Measurement*. 51 (3) , 755 - 76۵ .
- ۸- Mitchell , M. M. , & Bradshaw, c. P. (2013) Examining classroom influences on student perceptions of school climate: Trole of classroom management and exclusionary discipline strategies. *Journal of School Psychology* , ۵۱ (۵) , ۵۹۹ – ۶۱۰ .
- ۹- Edwards ,C. H. & Watts, V. J. (2010). *Classroom discipline & management (2nd ed)*. Milton , Qld: John wiley & Sons
- ۱۰- Marsh , H. W. , & Roche , L. A. (1997). Making studnts evaluations of teaching effectiveness effective: The critical issues of validity ,bias , and utility. *American Psychologist* ,52 (11) , 1187 -1۱۹۷ .
- ۱۱- Betoret , F. D. (2013). Teacher Psychological needs , locus of control and engagement *Spanish Journal of Psychology* , 16 , 1 – 13 .
- ۱۲- Artemeva , N , Logie , S , & St-Martin, J. (1۹۹۹). سبک های یادگیری و ارتباط آن با سبک های ارتباطی: سبک های یادگیری و ارتباط آن با سبک های ارتباطی. *Technical communication Quarterly*, 8 (3) , 301 – 316 .