

شیوه های مدیریت کلاس و مهارتهای ارتباط با دانش آموزان

سمانه فرزانه

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی از دانشگاه تهران، دبیر آموزش و پرورش شهرستان (اسلامشهر) منطقه چهار (دانگه)

farzaneh.samaneh@yahoo.com

چکیده

کلاس درس به عنوان یک گروه یا نظام اجتماعی دارای همه ویژگی های سیستم های اجتماعی است که مورد توجه صاحب نظران علوم رفتاری قرار دارد. مدیریت کلاس بر عهده معلم است که قبل از آموزش یا هر گونه اقدام تربیتی و رفتاری باید کلاس درس را جهت تحقق اهداف، مدیریت نماید. مدیریت کلاس درس چون سایر مدیریت ها 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. امروزه، از مهم ترین چالش های یک معلم در کلاس، ارتباط مؤثر و صحیح با فراگیران است از طرف دیگر ارتباط معنا دار، کلید اجرای موفقیت آمیز بسیاری از شیوه های مدیریت در کلاس می باشد. ارتباط عامل اصلی یادگیری است که شاخص های متعددی را در بر می گیرد. اهمیت ارتباط در کلاس درس آنقدر زیاد است که بعضی از صاحب نظران معتقدند ارتباط و اداره و کنترل کلاس درس لازم و ملزوم یکدیگرند. در برقراری ارتباط با دانش آموزان در کلاس، معلم با موانع و عوامل زیادی روبروست. که آگاهی و تسلط معلم بر این موارد و مهارت های ارتباطی در جهت تحقق اهداف آموزشی امری اجتناب ناپذیر است.

کلیدواژه ها: مدیریت کلاس، مهارت های ارتباطی، کارکردهای مدیریت، ارتباط اثر بخش، کارآیی معلمان

مقدمه

مدرسه روابط انسانی را که موجب ایجاد تعادل فکری در فرزند می‌شود ترغیب می‌کند و به دانش‌آموزان این احساس را می‌بخشد که متعلق به گروه معینی هستند و در این گروه نقش مهمی دارند. در کلاس‌هایی که در آن روابط انسانی نیکو وجود دارد، محیط مطلوبی ایجاد می‌کند که دانش‌آموزان در داخل آن شکفته می‌شوند و معلم که بیش از هر شخص دیگری در ایجاد روابط انسانی نیکو مؤثر است، باید به گونه‌ای باشد که در سایه تعادل احساساتی خویش، با دانش‌آموزان تفاهم پیدا کند. معلم باید بتواند ارتباطی سالم و دو طرفه برقرار نماید تا سبب تبادل افکار و احساسات شده و در قبال آن به انتقال مفاهیم و دانش مورد نیاز دانش‌آموزان بپردازد و آنها را در فرایند یادگیری راهنمایی نماید و این برقراری ارتباط مؤثر جز با مدیریت اثربخش و توانای معلم ممکن نخواهد شد. پس لازم است که معلمان با شیوه‌های مدیریت کلاس و مهارت‌های ارتباط با دانش‌آموزان آشنا بوده و برحسب موقعیت و فضای کلاس آن را به نحو مطلوب به کار ببندد.

اهمیت موضوع

مطالعات نشان می‌دهد که متغیرهای کلاسی خاصی بر رفتار دانش‌آموز در کلاس درس و پیشرفت تحصیل آنان به طور محدود و مداوم تأثیر دارد.

سازماندهی کلاس به نظم و ترتیب درسی و اجتماعی دانش‌آموزان در کلاس درس اشاره می‌کند. در کلاس درس با دانش‌آموزانی مواجه هستیم که توانایی‌ها و میزان پیشرفت آنها با یکدیگر مشابه و یا کاملاً متفاوت است. در مقابل، مدیریت کلاس به روش‌هایی مربوط است که معلمان با کمک آنها رفتار دانش‌آموزان را بهبود می‌بخشند و راه را برای یادگیری مطلوب دانش‌آموزان هموار می‌کنند.

بنابراین می‌توان گفت معلم باید با مدیریت صحیح کلاس و تکیه بر روش‌های گوناگون و با تحکیم روابط مثبت خود با دانش‌آموز به امر تدریس و آموزش بپردازد. در واقع اعمال مدیریت در کلاس برای ایجاد یک محیط مناسب یادگیری امری ضروری و حیاتی است.

اهداف مقاله

هدف کلی:

در این مقاله سعی شده است تا به شیوه‌های مدیریت کلاس درس پرداخته و مهارت‌هایی که به برقراری یک ارتباط مؤثر و مثبت بین معلم و دانش‌آموز منجر می‌شود، بیان گردد.

اهداف جزئی:

شناسایی چگونگی مدیریت معلم بر کلاس درس.

تعیین چگونگی ایجاد روابط مثبت با دانش‌آموز.

تبیین نقش دانش‌آموز در برقراری ارتباط با معلم.

روش مقاله

مقاله تدوین شده به روش گردآوری است.

مقدمه

آموزش و پرورش یکی از نهادهای اصلی جامعه است که تعلیم و تربیت و ساختن انسان مطلوب و مؤثر را در جامعه به عهده دارد. برای پرورش افراد مطلوب، نیاز به یک نظام آموزشی کارآمد است که اجزاء و عناصر آن اعم از مواد درسی، دانش‌آموز، معلم، وسایل آموزشی، فضا و غیره با یکدیگر ارتباط متقابل دارند تا اهداف مورد انتظار تحقق یابد. از طرف دیگر، تدریس و آموزش از نظر ماهیت یک نظام ارتباطی متقابل است و مدرسه به سان گروه پویایی، درصدد آماده کردن افراد برای ورود به جامعه در سطح بسیار گسترده تری است. کلاس درس نیز به عنوان یک گروه کوچک اجتماعی و کوچک ترین خرده سیستم اجتماعی در نظام آموزشی دارای خصوصیات و ویژگی‌های منحصر به فردی است که آن را از سایر سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی متمایز می‌کند. این خرده سیستم بدنبال تحقق اهداف آموزشی - تربیتی است، از این رو نیاز به مدیریت دارد. با

این تفاوت که در کلاس درس بیش از سایر سازمان های اجتماعی و رسمی کارکردهای مدیریت در هم تنیده است و براحتی از هم قابل تفکیک نیست. (فونتانا، ۱۳۸۲) از طرف دیگر، از اهداف مصوب نظام آموزش و پرورش، تربیت اجتماعی دانش آموز است بطوریکه انتظار می رود فراگیر بعد از فراغت از تحصیل به عنوان شهروند مؤثر و فعال در جامعه کلاس، مدرسه، و در سطح ملی و جهانی با دیگران ارتباط مؤثر داشته باشد. ارتباط امری اکتسابی است که مهم ترین مکان برای کسب آن کلاس درس است. ارتباط نیز، عامل اصلی یادگیری است. "مدیریت کلاس" و "ارتباط" دارای کنش متقابل گسترده و پیچیده ای می باشند که خلل و ضعف در هر کدام تحقق اهداف تعلیم و تربیت را با چالش هایی عمیق روبرو خواهد ساخت. از این رو هدف کلی از تهیه این مقاله نیز، "بررسی نقش و اهمیت شیوه های مدیریت کلاس و مهارت های ارتباط با دانش آموز در جهت تحقق اهداف آموزشی" می باشد.

اهمیت مدیریت کلاس و ارتباط با دانش آموز

زندگی انسان ها بیش از پیش به یکدیگر مربوط شده است و این امر لزوم برقراری روابط انسانی مطلوب با دیگران و آموزش آن را بیشتر کرده است. کم رنگ شدن مرزهای سیاسی، فرو ریختن حصارهای فرهنگی، بسط بزرگ راه های اطلاعاتی، تبلیغات متنوع و جاذب دانش آموز، تغییرات سریع اجتماعی و اقتصادی، تغییر پایگاه و نقشهای پدران و مادران، وجود بحران های روانی، ... مدرسه و معلم ما را با نگرانی های عمیقی روبرو کرده است. ارتباط انسانی سالم و مؤثر منشأ فرهنگ و زمینه ساز حرکت و ارتقای انسانی است. فقدان یا ضعف ارتباط مؤثر مانعی در راه هر نوع تعالی اجتماعی است. کاستی در ارتباط انسانی او را در معرض بسیاری از آسیب های اجتماعی قرار می دهد همان گونه که "دورکیم" ثابت کرد آسیب اجتماعی خودکشی ناشی از خلاء بین فرد و جامعه یا کاستی در روابط انسانی منشأ می گیرد، از همین روست که امروزه صحبت از «گروه درمانی» می شود. (ساروخانی، ۱۳۷۹) فقدان یا ضعف ارتباط اجتماعی که نیاز به آموزش و تعلیم از همان دوران کودکی دارد، موجبات سکون نسبی زمان اجتماعی و خلل در انتقال دانسته ها و پیدایی آسیبها می شود و این رسالتی است که مدرسه و بطور احض معلم بر عهده دارد.

هر سازمانی از جمله آموزش و پرورش، نیاز به هماهنگی، برنامه ریزی و رهبری عملیات اعضای خود دارد تا در نتیجه این هماهنگی به اهداف خود دست یابد. و این هماهنگی جز در سایه ارتباط انسانی مؤثر میسر نخواهد شد. از دیدگاه "تالکوت پارسونز"، کار اجتماعی، پیچیده و هدف مدار است و نمی توان واقعیات آن را با رابطه ساده خطی، علت و معلولی، محرک و پاسخی یا مکانیستی توضیح داد. "وی سون" و "پینل" (۱۹۸۲) متوجه شدند که مدارس تجسمی از نظام نقش ها و روابطی است که عملاً به کودکان رفتار را آموزش داده است و توانایی آموزش رفتارهای جدید را نیز دارد. وسایل انضباطی کودکان اغلب در اثر کنش نادرست و الگوهای سازمانی و مدیریتی حاصل می شود.

"مورتیمو" و "سامونز" (۱۹۸۷) به تأثیر اهمیت مدارس بر عملکرد کودکان بیش از عواملی چون جنسیت، و وضعیت اقتصادی - اجتماعی، سن و نژاد پی بردند، به عبارتی سیاست و شیوه های مدیریت معلمان، سرنوشت ساز و قابل تغییر می باشد. "ایورموریش" (۱۹۷۸) از صاحب نظران جامعه شناس تعلیم و تربیت معتقد است. نهادهای اجتماعی از جمله آموزش و پرورش باید زمینه های لازم را برای اعضای خود در خصوص برقراری ارتباط صحیح با محیط به منظور ایجاد ارتباط با افراد مهیا کند. دانش آموزان به عنوان اعضا باید بدانند جامعه ای که در آن بسر می برند چگونه است و چگونه می توانند، نقش خود را به نحو احسن ایفا نمایند.

"سوروکین" (۱۹۶۸) بر این نکته تأکید دارد که یکی از شاخص های ورود جوامع به عصر حسی، کاستی یا اختلال در ارتباطات انسانی است، ایدئولوژی به فراموشی سپرده می شود، شیئی سروری، موجبات انتقال ارزش از انسان به شیئی را فراهم می سازد، یا به صورت فراموشی خویشتن خویش و غربت انسانی تجلی می نماید. در این چارچوب، ارتباط انسان ها، آسیب پذیر، گذرا، شکننده و سست خواهد بود. (ساروخانی، ۱۳۷۹)

از نظر "برلسون" و "اشتاینر" (۱۹۶۴)، انتقال اطلاعات، ایده ها، انگیزه ها، مهارت ها و غیره از طریق استفاده از نمادها، کلمات، تصاویر، اعداد، نمودارها و ... عمل یا فراگرد انتقالی محسوب شود که معمولاً آن را، ارتباط می گویند. محسنیان راد

(۱۳۷۸)، ارتباط را فراگرد انتقال پیام از فرستنده به گیرنده مشروط بر مشابهت معنی بین هر دو نفر می‌داند که هر چه مشابهت بیشتر باشد، ارتباط کامل تر است. "لاور" و "یون" (۱۹۹۸) در مطالعه خود تحت عنوان "ساختار شبکه و احساس در روابط متقابل" بر سر این موضوع بحث داشتند که انسان‌ها وقتی در شبکه روابط اجتماعی با هم ارتباط متقابل برقرار می‌کنند، احساس مثبت بدست می‌آورند. اگر روابط بین انسان‌ها دچار اختلال شود، بتدریج احساس مثبت از بین می‌رود، آنها بر اساس "ثوری همبستگی ارتباطی"، نظریاتی را در زمینه ارتباطات مطرح کرده‌اند. از دیدگاه کنش متقابل نمادی، انسان بعنوان کنشگر، ناگزیر از ارتباط با دیگران است. تمامی اشکال کنش متقابل و تا حد وسیعی کنش اجتماعی از جانب کنشگران اجتماعی مستلزم فرستادن و گرفتن پیام می‌باشد. که نمادها در این مورد، دو کارکرد اساسی را ایفا می‌کنند این دو عبارتند از کارکرد ارتباط و کارکرد مشارکت. فرد نیز در دوران نوجوانی در مرحله فشرده اجتماعی شدن، دوره‌ی جدید از کنش‌های متقابل و ارتباطات جدید را درک می‌کند که لازمه موفقیت او در جامعه، اخذ فرهنگ، یگانگی فرهنگ با شخصیت، تطابق با محیط اجتماعی است که جز در سایه ارتباط حاصل نخواهد شد. (گی‌روشه، ۱۳۷۴) گل‌من (۱۹۹۵) و کارتلیج (۱۹۷۸) نیز در مدل‌های ارتباطی درون فردی و میان فردی به مهارت‌های ارتباطی و شاخص‌های هر کدام توجهی خاص داشته‌اند. همان‌گونه که مشخص شد ارتباط و مدیریت کلاس و (اداره و کنترل کلاس درس) لازم و ملزوم یکدیگرند به طوری که برخی از صاحب نظران تحت عنوان R۲ یاد می‌کنند (کیامنش، ۱۳۸۲).

سبک‌های مدیریت در کلاس

سبک معلم، مجموعه‌ای از رفتارها و دیدگاه‌هایی است که وی برای به وجود آمدن بهترین وضعیت ممکن برای انجام آموزش به کار می‌گیرد. نقش اولیه معلم هنگام انجام فعالیت آموزشی، نقش مدیریتی است. معلم موفق کسی است که می‌تواند یک موقعیت را ارزیابی نموده، با آگاهی نسبت به اهداف آموزشی و شرایط محیطی، عاطفی و متفاوت سبک‌های مناسب را در کلاس تجربه کند و با بهره‌گیری از تجارب خود بهترین و مناسب‌ترین سبک را با توجه به هدف‌ها و انتظارات برگزیند. در این راستا، ۴ نوع از رایج‌ترین سبک‌های مدیریتی را بررسی می‌کنیم:

۱- سبک مدیریت مقتدرانه - استبدادی

معلمی که در مدیریت کلاس خود از سبک مقتدرانه - استبدادی استفاده می‌کند، دانش‌آموزان را بسیار محدود و کنترل می‌کند. دانش‌آموزان غالباً در تمام مدت آموزش در صندلی‌های خود می‌نشینند. میزها و صندلی‌ها معمولاً در یک ردیف و به صورت سنتی چیده شده‌اند و هیچ انحرافی در چیدن میزها وجود ندارد. این معلم به ندرت اجازه خارج شدن از کلاس را به دانش‌آموزان می‌دهد و هیچ عذری را برای غیبت نمی‌پذیرد. غالباً کلاس او آرام است. دانش‌آموزان می‌دانند که نباید مزاحم معلم شوند. آنان نباید هیچ صحبت و یا بحثی در کلاس داشته باشند. دانش‌آموزان معلم مقتدر فرصتی برای یادگیری تا تمرین مهارت‌های ارتباطی ندارند. این معلم انضباط سخت را ترجیح می‌دهد و انتظار اطاعت محض دارد. ایستادن در برابر این معلم، منجر به نگهداری دانش‌آموز در مدرسه یا ارجاع موضوع به دفتر مدیر مدرسه می‌شود، در این کلاس دانش‌آموزان دستورها رامستقیماً دریافت می‌کنند و حق هیچ گونه سؤالی ندارند. در نهایت، هیچ گونه نشانی که این معلم مقتدر - مستبد از دانش‌آموزانش حمایت کند وجود ندارد. دانش‌آموزان چنین معلمی به ندرت تشویق می‌شوند یا جایزه می‌گیرند. هم چنین او هیچ کوششی برای سازماندهی فعالیت‌های آموزشی در کلاس انجام نمی‌دهد و این احساس را دارد که موارد ذکر شده مانع یادگیری دانش‌آموز می‌شود. وی اعتقاد دارد که دانش‌آموزان باید فقط به سخنرانی او برای کسب اطلاعات ضروری گوش دهند. احتمالاً دانش‌آموزان کلاس او از شروع فعالیت بیزارند، برای این که آنها احساس ضعف می‌کنند و اعتماد به نفس لازم را ندارند. این معلم به دانش‌آموزانش می‌گوید چه کار کنند و چه وقت کار کنند. او خود تمام تصمیمات کلاس را می‌گیرد. بنابراین سبک مدیریت او به ندرت باعث پیشرفت انگیزه یا تنظیم اهداف مشخصی می‌شود.

۲- سبک مدیریت اقتدار گرایانه - مشاوره‌ای

معلم سبک مستبد - مشاوره‌ای محدودیت‌ها و کنترل‌هایی برای دانش‌آموزان وضع نموده، اما هم زمان استقلال فردی را تشویق می‌کند. این معلم اغلب دلایل وضع قوانین و تصمیمات را توضیح می‌دهد. اگر دانش‌آموزی مزاحم کلاس است، مؤدبانه،

اما سخت و محکم، او را سرزنش می‌کند. این معلم بعضی اوقات قوانین انضباطی خارج از کلاس را وضع می‌کند. معلم اقتدارگر، مشاوره‌ای هم چنین شرایطی برای تعامل زبانی بین دانش‌آموزان، نظیر بحث‌های انتقادی را فراهم می‌کند. دانش‌آموزان می‌دانند که می‌توانند هنگام تدریس معلم از او سؤال کنند. این محیط فرصت‌هایی برای یادگیری مهارت‌های اجتماعی فراهم می‌آورد. معلم در این سبک، نگرش مثبتی درباره دانش‌آموزان، شرح علایق و احساسات آنها دارد. کلاس او با تشویق و جایزه توأم است. او غالباً روی تکالیف دانش‌آموزان توصیه‌هایی می‌نویسد و باز خورد مثبت به دانش‌آموزان می‌دهد. این معلم اقتدارگرا، اعتماد به نفس شایسته اجتماعی را تشویق می‌کند و انگیزه پیشرفت سطح بالا را پرورش می‌دهد. غالباً او دانش‌آموزان را از طریق پروژه‌های هدایت می‌کند. دانش‌آموزان درباره چنین معلمی می‌گویند: «این معلم را دوست داریم، او منصف است و می‌فهمد که دانش‌آموزان نمی‌توانند بی نقص باشند. او معلمی است که شما می‌توانید بدون هیچ گونه خجالتی مسائل و مشکلات را با او در میان بگذارید».

۳- سبک مدیریت آزاد منشانه

معلم آزادمنش کنترل و محدودیت کمی بر دانش‌آموزان دارد. او تلاش می‌کند به احساسات دانش‌آموزان آسیبی نرساند و در گفتن نه یا تحمیل قوانین به دانش‌آموزان مشکل دارد. اگر دانش‌آموزی مزاحم کلاس می‌شود، ممکن است فرض کند که او توجه کافی به دانش‌آموز نداشته است وقتی دانش‌آموزی حرف او را قطع می‌کند، او بر این باور است که دانش‌آموز مطمئناً چیز با ارزشی برای گفتن در کلاس دارد. چنین معلمی انضباط پیشنهادی رامی پذیرد، با دانش‌آموزان سر و کله می‌زند و خیلی مراقب آنهاست. او بیشتر متوجه احساسات دانش‌آموزان است تا اینکه آنها را کنترل کند. بعضی اوقات تصمیم‌گیری‌های کلاسی‌اش را بیشتر بر اساس احساسات دانش‌آموزان تنظیم می‌کند تا بر مسائل آموزشی. او می‌خواهد دوست دانش‌آموزان خود باشد. او حتی ممکن است روابط خارج از کلاس را تشویق کند. او یک مشکل زمانی برای تنظیم مرز میان زندگی حرفه‌ای و زندگی خصوصی دارد. به هر حال، این آزادی بیش از حد در کلاس، به مهارت و شایستگی اجتماعی و کنترل شخصی می‌انجامد.

یادگیری مهارت‌های اجتماعی برای دانش‌آموزانی که معلم آنان خیلی آمرانه عمل می‌کند، بسیار مشکل است. دانش‌آموزان غالباً این نوع معلم را دوست دارند. یک دانش‌آموز مدرسه راهنمایی درباره این معلم می‌گوید: «این معلم محبوب همه است، دانش‌آموزان مجبور نیستند همواره در کلاس جدی باشند. بعضی اوقات اوضاع از کنترل خارج می‌شود و ما اصلاً چیزی یاد نمی‌گیریم».

۴- سبک مدیریت بی تفاوت

معلم بی‌تفاوت خیلی درگیر کلاس نمی‌شود. این معلم تقاضای کمی دارد و به کلاس‌هایش علاقه‌ای نشان نمی‌دهد. معلم بی‌تفاوت نمی‌خواهد بردانش‌آموزان نفوذ داشته باشد. به این ترتیب، او احساس می‌کند که آمادگی کلاس ارزش تلاش و کوشش را ندارد. او اغلب از همان مواد آموزشی سال‌های قبل استفاده می‌کند.

هم چنین نظم و انضباط کمی در کلاس چنین معلمی وجود دارد. این معلم ممکن است فاقد مهارت‌ها و شایستگی‌های لازم باشد. دانش‌آموزان نگرش‌های معلم بی‌تفاوت را احساس و درک می‌کنند.

در کلاس چنین معلمی یادگیری خیلی کم صورت می‌گیرد. هر کس در کلاس حرکت و زمان راتلف می‌کند. در یک چنین محیطی دانش‌آموزان فرصت خیلی کمی برای مشاهده یا تمرین مهارت‌های اجتماعی دارند. با توجه به انتظارات کمی که از آنها می‌رود، نظم و انضباط در چنین کلاسی خیلی کم است. دانش‌آموزان انگیزه اندکی برای پیشرفت دارند و از نظر کنترل شخصی کمبود دارند.

دانش‌آموزی درباره کلاس چنین اذعان می‌کند: «این معلم نمی‌تواند کلاس را کنترل کند و ما هیچ‌وقت چیزی در آن جا یاد نمی‌گیریم. تکالیف سختی در کلاس گفته می‌شود و افراد به ندرت کتاب‌هایشان را همراه می‌آورند».

چنین معلمی هر سال از طرح درس‌های مشابه و یکسان برای همه درس‌ها استفاده می‌کند. هیچ وقت زحمت به روز کردن آنها را به خود نمی‌دهد. برای او روزها مثل هم هستند. هنگام تدریس، نخست بیست دقیقه از وقت کلاس را به روش سخنرانی

اختصاص می‌دهد. بعضی اوقات او می‌خواهد فیلم یا اسلاید نشان دهد وقتی این کار را می‌کند، آنرا جانشین سخنرانی خود نماید. اگر زمانی باقی مانده باشد، به دانش‌آموزان اجازه می‌دهد به آرامی مطالعه و با یکدیگر صحبت کنند. آنان در دسری برای او ایجاد نمی‌کنند و به ندرت متوجه می‌شود که مسؤول تعلیم و تربیت دانش‌آموزان است.

محققان با مراجعه به منابع معتبر، تحقیقات و پژوهش‌های انجام شده، مراجع اطلاعاتی داخلی و خارجی در حوزه مدیریت آموزشی، روان‌شناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی در صدد پاسخگویی به پرسش‌های زیر می‌باشند:

الف) منظور از "مدیریت کلاس" و "ارتباط با دانش‌آموز" چیست؟

ب) عوامل و موانع برقراری ارتباط با دانش‌آموز در مدیریت‌های آموزشی کلاس کدام است؟

ج) کارکردهای اساسی "شیوه‌های مدیریت کلاس" در زمینه ارتباط با دانش‌آموز چیست؟

د) معلم به عنوان مدیر کلاس جهت توسعه ارتباط با دانش‌آموز چه وظایفی بر عهده دارد؟

الف) منظور از "مدیریت کلاس" و "ارتباط با دانش‌آموز" چیست؟

تعاریف مدیریت از کلاس درس با توجه به نگرش صاحب‌نظران متعدد است ولی می‌توان همه تعاریف را به دو مقوله طبقه بندی کرد. بخش عمده‌ای از تعاریف، مدیریت کلاس درس را مترادف با "کنترل و انضباط" و یا "طراحی و سازماندهی" کلاس درس در نظر گرفته‌اند. در این دیدگاه تدریس و آموزش برجسته‌تر از مدیریت کلاس می‌باشد دیدگاه دوم، کلاس درس بعنوان یک نظام اجتماعی است که شامل همه فعالیت‌های معلم در کلاس درس می‌شود. این دیدگاه مدیریت کلاس درس را شامل سه مرحله، مقدمات (طراحی و سازماندهی) اجرا (رهبری، هماهنگی، کنترل، آموزش) و ارزشیابی می‌داند. این دیدگاه زمینه‌پویایی، توصیف، تحلیل و تبیین کلاس درس و فعالیت‌های معلم را فراهم می‌کند. (ریس و مور، ۱۳۸۱) به طور خلاصه مدیریت کلاس درس به مفهوم "ایجاد شرایط لازم برای تحقق یادگیری است". (اسکریونر، ۱۹۹۴) معلمان در کلاس درس با چالش‌های مهمی روبرو هستند از جمله: ایجاد انگیزه برای همه دانش‌آموزان، انجام کارهای گروهی، نظارت بر رفتار دانش‌آموزان، نظارت بر پیشرفت یکایک دانش‌آموزان که مدیریت صحیح کلاس می‌تواند توانایی معلم را دو برابر تقویت کند. بطوریکه مدیریت مناسب کلاس مبتنی بر شیوه دانش‌آموز محور و ارتباطی هوشمندانه و عاطفی با فراگیر، موجب تحقق نظم، تقویت انگیزه‌های درونی برای انجام هرچه بهتر فعالیت‌های مرتبط با یادگیری می‌شود.

اهداف عمده مدیریت کلاس درس از نظر "بیکر و ستراب" (۲۰۰۰) شامل موارد زیر است:

- برنامه ریزی درسی بر پایه آمیزه‌ای از تنوع و هدف؛
- ارائه دستور العمل‌های شفاف به دانش‌آموزان در مورد فعالیت‌های درسی؛
- هدایت و نظارت بر یادگیری و فعالیت‌های دانش‌آموزان؛
- به کارگیری ابزارهای آموزشی و منابع یادگیری و تدریس؛
- حرکت منطقی از یک مرحله از تدریس به مرحله دیگری از تدریس؛
- زمانبندی فعالیت‌های کلاسی و ایجاد توازن در آنها؛
- شروع و خاتمه هدفمند درس. (ضیاء، ۱۳۸۲، نشریه تکنولوژی آموزشی)

از طرف دیگر محیط کلاس آکنده از معنایی، روابط و پیام‌هاست. ارتباط فرایندی پویا و در جریان است که بر دانش و آگاهی‌های قبلی طرفین مبتنی است. مهم‌ترین کانال‌های ارتباط، کلامی و غیر کلامی است که از چهار عنصر اصلی ارتباط فرستنده، پیام، کانال و گیرنده تشکیل شده است.

اکثر تعاملات با دیگران مستلزم استفاده از زبان است و هیچ‌یک از دیگر نظام‌های ارتباطی ویژگی‌های زبان را ندارد. اولین گام در هر رویارویی اجتماعی و یکی از مهم‌ترین استفاده‌های زبان در تعامل خطاب کردن طرف مقابل می‌باشد. هم‌چنین نحوه استفاده ما از شکل‌های زبانی از قبیل ضمائم شخصی و شکل‌های خطاب در یک محاوره متأثر از عرف‌های فرهنگی می‌باشند (فرگاس، ۱۳۷۹، ۱۴۵)

پیام های کلامی تنها بخش کوچکی از ارتباط میان فردی را تشکیل می دهند و این پیام ها معمولاً با نظم غنی از علائم غیر کلامی همراه اند که پیام کلامی را حمایت، اصلاح یا حتی کاملاً عوض می کنند. محیط کلاس محیط کاملاً پیچیده ای از انواع پیام های کلامی و غیر کلامی است چون سر و صدا، نگاه خیره، لبخند، ژست و تغییرات، لمس کردن، وضع اندام، کلمات، جملات، اشاره. آرگایل (۱۹۶۹) مطرح کرد که قابلیت ارسال و دریافت مؤثر پیام های غیر کلامی در تعامل های اجتماعی چون سایر مهارت ها آموختنی است. کمبود مستمر و ضعف در مهارت های ارتباط غیر کلامی موجب ناسازگاری جدی می شود که با آموزش مناسب در زمینه مهارت های ارتباطی ضروری قابل جبران است. نشانه های غیر کلامی آنقدر می توانند قوی باشند که حتی پیام های کلامی را تحت نفوذ قرار دهند. پیام های غیر کلامی برای انجام پنج کارکرد مورد استفاده قرار می گیرد، ۱- کنترل وضعیت اجتماعی ۲- ارائه خود ۳- ابلاغ حالات هیجانی ۴- ابلاغ نگرش ها ۵- کنترل کانال (فرگاس، ۱۳۷۹ ص ۱۷۹)

پنج مهارت لازم برای ایجاد روابط بین فردی رضایت بخش عبارتند از: مهارت گوش کردن، مهارت ابراز وجود، مهارت های رفع تعارض، مهارت های حل مشکل اشتراکی و گزینش مهارت.

این مهارت های، از ابرازهای ارتباطی پایه در روابط انسانی اثر بخش است و همه افراد در هر سنی می توانند مهارت های ارتباطی خاص را بیاموزند و در بهبود آن تلاش نمایند (بولتون، ۱۳۸۱ ص ۲۵)

از تکنیک های مدیریت مؤثر معلم در کلاس درس، حرف زدن در درجه اول اهمیت قرار دارد. وی با یک محیط کلامی سر و کار دارد. معلم باید با مهارت خوب حرف زدن و خوب گوش دادن آشنایی کامل داشته باشد. در این صورت قادر خواهد بود به احساسات، اطلاعات و عواطف دانش آموزان خود پی ببرد. گوش دادن دارای موانع می باشد از جمله انتقال ذهن، موانع عاطفی، انتقال شباهت و تفکر دو ارزشی، که معلم می تواند، استفاده از شیوه های مناسب مدیریت کلاس و ارتباطی صحیح در آغاز سال تحصیلی، حس پیش بینی و نظم را در دانش آموزان رشد بدهد و آنها در انجام کارهای روزانه آماده تر باشند. محیط کلاس، محیط منطقی، آرام، امن و تشکیلاتی شده که فشار روانی در آن کاهش می یابد و معلم و دانش آموز جهت تحقق ضرورت های کاری خود در مدرسه با هم همکاری می کنند.

ب) عوامل و موانع برقراری ارتباط با دانش آموز در مدیریت کلاس کدام است؟

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 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 ارتباط 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. پیام نیز از دیدگاه "ویلبشرام" (۱۹۵۴) ممکن است به شکل جوهر روی کاغذ، امواج صوتی در هوا، جریان برق، تکان دادن دست یا پرچم یا هر نوع علائمی باشد که قادر به تفهیم معنی باشد. (محسنیان راد، ۱۳۷۸) 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
- جذاب 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 گروههای غیر رسمی ، وحشت ، ترس ، احساس ناامنی و هیجانات در محیط کلاس
- فقدان باز خورد یا تأثیر و تأثر جدی (با استفاده سرد ، ۱۳۸۰)
- لازم به ذکر است که در برقرار ارتباط مؤثر از نوع کلامی تنها به سه عنصر فرستنده ، گیرنده و پیام اشاره شد که بدون شک عوامل متعدد دیگری چون وسیله ، نماد ، محیط و سایر عوامل دیگر متناسب با نوع ارتباطات در موفقیت یا نا موفق بودن ارتباطات متقابل معلم و دانش آموزان در کلاس درس مؤثر است . " توماس گوردون " فهرست جامعی از موانع ارتباطی ارائه کرده است که آن را " دوازده باز دارنده پلید ارتباط " می نامند :
- الف (قضاوت :
- ۱- انتقاد ، ارزیابی منفی از فرد دیگر و اعمال و نگرش های او : مثل جملهٔ 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)
 - 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) (بولتون، ۱۳۸۱، ص ۳۹)

و اما کارکردهای اساسی مدیریت کلاس در زمینه ارتباط با دانش آموز چیست؟ سازمان های رسمی به عنوان نوعی سیستم اجتماعی مستلزم مدیریت و رهبری اثر بخش برای تحقق اهداف رسمی می باشند صاحب نظران علم مدیریت و سازمان برای مدیریت و رهبری این سازمان ها، کارکردهایی را عنوان کرده اند. اکثریت بر کارکردهای اساسی مدیریت کلاس: طراحی و سازماندهی کلاس درس، رهبری کلاس درس، نظارت و کنترل کلاس درس و ارزشیابی اتفاق نظر دارند (پرداختچی، ۱۳۸۰)

• طراحی و سازماندهی کلاس درس - برای انجام دادن هر فعالیتی طرح، نقشه یا مدلی لازم است تا اهداف، فعالیت ها، مراحل و توالی آنها مشخص و نظم و انضباط بر آن فرایند حاکم گردد «معلمان برای تدوین یک برنامه مناسب باید زمینه طراحی آموزشی، اجرای برنامه ی تدوین شده و کنترل و ارزشیابی آموخته ها، توانایی و مهارت های لازم را داشته باشند، و حرفه ای بودن شغل معلمی بستگی به چگونگی انجام این تواناییها دارد. (فضلی خانی، ۱۳۸۲) منظور از طراحی تدریس تعیین فعالیت های معلم و شاگرد به صورت گام به گام برای جلسات کلاس درس است. در طراحی تدریس محتوای یک ماده درسی بر اساس اهداف برای یک سال یا ماه یا هفته یا هر ساعت کلاسی مرحله مناسب، تقسیم و وسایل و امکانات و فعالیت های لازم پیش بینی می گردد.

فعالیت های کلاس درس اغلب محدود است ولی می توان آنها را با تنوع بیشتر و با کیفیت متفاوتی انجام داد مطالعات برلینر ده نوع، استودوسکی چهارده نوع و اندرسون نه فعالیت را مشخص کرده اند.

• رهبری کلاس درس - معام در نقش رهبر کلاس درس مسئول هدایت و تدوین برنامه هایی برای یکسال تحصیلی است که مطمئن شود که دانش آموزان ملاک ها و معیارهای ناحیه یا منطقه آموزش و پرورش و اهداف تدوین شده در رابطه با بهبود مدرسه را درک و درصدد تحقق آنها هستند. رهبری معلم در کلاس درس با مؤلفه هایی چون الگو سازی، نفوذ بر زیر دستان، آموزش غیر مستقیم، تقویت عزت نفس، روابط باز و منطقی، مربی گری و پرورش دادن، کمک به دانش آموزان القای موفقیت و امید دادن مشخص می شود. (سلطانی، ۱۳۸۲)

نگرش معلم به ماهیت کلاس درس، موضوع و محتوای درس و ماهیت دانش آموزان بر چگونگی رفتار او تأثیر دارد. بعضی از معلمان کلاس درس را یک سازمان رسمی و غیر قابل انعطاف تلقی می کنند، قوانین باید دقیق رعایت شود، مطالب انتقال یابد، معلمان با نگرش کلاسیک بر موضوع های درس تأکید می کنند. در مقابل برخی معلمان کلاس درس را یک سازمان اجتماعی، قابل انعطاف در نظر می گیرند و جهت رسیدن به اهداف با دانش آموزان رابطه ای دوستانه و صمیمانه برقرار می کنند. چنین معلمانی با نگرش روابط انسانی بر رشد دانش آموز بیشتر تأکید دارد.

رهبری اثر بخش در کلاس درس تحت تأثیر 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 معلمی، سطح انگیزش دانش آموزان و هدف های آموزشی است. تأثیر متقابل این عوامل معلم را به سبک رهبری خاصی سوق می دهد. به طور کلی سبک های رهبری را در کلاس درس می توان به سه شیوه آمرانه، مشورتی و عدم مداخله تقسیم کرد. معلم مستبد، شخصی است که دوست دارد بدون استفاده از مهارت های مدیریت، کنترل کاملی بر کارها داشته باشد و تصمیم او تنها تصمیم با اهمیت در کلاس است. (بتیز، ۲۰۰۰) در سبک رهبری متعادل، معلم محدودیت ها را در نظر گرفته و انتظارات به وضوح به دانش آموزان تفهیم می شود و به خوبی کارهای روزانه و شیوه های آموزش جریان بیدار می کند تا کلاس درس منظمی بوجود آید. این سبک دانش آموز مدار است. کودویک (۱۹۸۵) تفاوت هایی را بین معلم آموزش دهنده و معلم رهبر بیان داشته است. در سبک رهبری معلمان بی تفاوت، معلم فاقد صلاحیت حرفه ای و سهل انگار است، دانش آموز نسبت به این معلم احساس منفی دارد و برای آن احترام قائل نیست و او را نا امید و مضطرب معرفی می کنند. سبک ایده آل، رهبری پویاست که معلمان توانایی توانمند کردن دانش آموزان را دارند و فرصت های آموزشی و زمینه ابراز وجود برای فراگیر را مهیا می کنند بهترین

سبک در کلاس درس سبکی است که بتواند جو کلاس درس را مطلوب و تداوم بخشد و در نهایت فرصت رشد و یادگیری بیشتری را فراهم نماید (هرسمان، ۲۰۰۱)

نظارت و کنترل کلاس درس، مفهوم کنترل بر کلاس درس غالباً معنای ضمنی نا مطلوبی دارد چون به نظر می رسد که اعمال کنترل یا نظارت، آزادی عمل فردی را تهدید می کند. ولی واقعیت اجتماعی این است که هر فعالیت گروهی، اجتماعی و سازمانی مستلزم نوعی کنترل یا نظارت است تا از این طریق فعالیت ها و روش های انجام امور بهبود یافته و تحقق اهداف آموزشی سرعت یابد. (علاقه بند، ۱۳۷۸) به نظر اندرسون فعالیت های مربوط به کنترل کلاس درس را می توان به دو طبقه باز دارنده و واکنشی تقسیم کرد. معلمان می توانند از هر دو نوع فعالیت استفاده کنند ولی معلمانی که از فعالیت های باز دارنده (تدوین مقررات و استفاده از رفتارهای خاص) استفاده می کنند، اثر بخش تر است، به این ترتیب به نظر (اولیوا، ۱۳۷۹) کارهای روزمره ی کلاس که معلم به منظور پیشگیری از اختلالات رفتاری و تصحیح مشکلات رفتاری انجام می دهد تا تسلط مناسب بر کلاس را پیدا کند کنترل یا انضباط نامیده می شود.

گلد و برافی (۱۹۸۶) معتقدند برای کنترل کلاس درس رفتارهایی چون آگاهی و هوشیاری نسبت به کل کلاس، به کارگیری یک علامت مشخص و تعریف شده به منظور جلب توجه دانش آموزان، توانایی ایجاد ارتباط اثر بخش با دانش آموزان، نگهداری فعالیت های کلاس در یک حالت زنده، فعال و شاداب، آگاهی دادن دانش آموزان نسبت به مسئولیت شان در انجام تکالیف و یادگیری مطالب، ایجاد تنوع در فعالیت های کلاس بسیار مؤثر است (اندرسون، ۱۳۸۰)

نظارت و کنترل کیفی کلاس، بررسی ها نشان می دهد (مک گرگور) اگر محدودیت های یادگیری کاهش یابد دانش آموزان برای یادگیری دارای انگیزش درونی بیشتری می شوند. به طور کلی از نظر کیفی نقش معلم در کلاس درس تسهیل نمودن و کمک نمودن به رفع موانع و محدودیت ها و ایجاد انگیزش در دانش آموزان است. آگاهی معلمان از شیوه های کنترل به ویژه کنترل درونی جهت دستیابی به کلاس درس کیفی بسیار سودمند است.

ارزشیابی از دیگر کارکردهای اساسی مدیریت کلاس می باشد، ارزشیابی بعنوان حلقه ی اتصال کلیه ی عوامل یک برنامه ی آموزشی است. ارزشیابی های کلاس درس چند بعدی است و علاوه بر ارزشیابی پیشرفت تحصیلی، ارزشیابی از شیوه ی مدیریت، شیوه ی تدریس و شیوه ی نظارت و کنترل را نیز در بر می گیرد. این ارزشیابی ها می توانند در خدمت آموزش و بهبود کلاس درس قرار گیرند.

از میان ارزشیابی های کلاس، ارزشیابی پیشرفت تحصیلی اساسی ترین نوع ارزشیابی است که با توجه به نحوه ی جمع آوری اطلاعات به دو دسته سنتی، جدید (مستمر و پایانی) تقسیم می شوند. ارزشیابی های مستمر که مبتنی بر مدیریت کیفی هستند دارای ویژگی هایی چون، توجه به سه حوزه ی یادگیری (شناختی، عاطفی، عملکردی) است در این نوع کلاس ها، بیشتر مهارت های حل مسأله، تفکر انتقادی، مهارت های اجتماعی و ارتباطی آموزش و ارزشیابی را شامل می شود و از رویکردهای جدید سنجش و ارزشیابی مانند روش پروژه ای، پوشه کار و آزمون های عملکردی استفاده به عمل می آید (با استفاده: سیف نراقی و نادری، ۱۳۷۸) بهبود فرایند یاد دهی - یادگیری با سنجش های مناسب کلاس در طول آموزش و تدریس امکان پذیر است. در درجه ی اول معلمان باید نگرش خود را نسبت به ارزشیابی ها تغییر دهند، سنجش های کلاسی منابع مهم اطلاعات در خدمت معلم است که به کمک آن می توان وضعیت خود و دانش آموز را مورد بررسی و تحلیل قرار دهد.

د) معلم به عنوان مدیر کلاس جهت تقویت ارتباطات در کلاس چه وظایفی بر عهده دارد؟

کلاس درس محیط اجتماعی است و تلفیقی از ضرورت های مدیریت معلم در کلاس و ضرورت های مدیریت گروه و یادگیری برای رشد می باشد. معلمان بدلیل الزامات و تعهدات باید بتوانند انتظارات والدین و جامعه را با موفقیت بر آورده سازند. بر اساس موضوع اصلی مدیریت کار آمد گروهی از دانش آموزان تحت مسئولیت آنها در کلاس است از این رو از معلم انتظار می رود از برنامه آموزشی تبعیت کند، دانش آموزان را در فواصل روزانه راهنمایی کند، موضوعات مشخصی را در زمان های ویژه

تدریس نماید، دانش آموزان را در قالب گروه های کوچک بعنوان کانون یادگیری هدایت کند. هر چند این ضرورت ها وظایف کوچک تر دیگری را در بر می گیرد. (مور، ۱۳۸۱، ۱۵۵)

مدارس نهادهایی هستند که از نیروهای متعدد اجتماعی، آموزشی و سیاسی تأثیر می پذیرند. دانش آموزان و معلمان نیز در مرکز فرایند آموزشی قرار دارند. هر چند مدرسه مسئولیت خطیری در زمینه تعلیم و تربیت فراگیران به عهده دارد لیکن مقصر دانستن معلمان در مورد مسائلی که جامعه در آن نقش عمده ای دارد، غیر واقعی است. با توجه به پایگاهی که آموزش در جامعه دارد و ضعف حمایت حرفه ای از معلمان می تواند در چالش های آموزش مؤثر باشد واقعیت این است که معلم نمی تواند در فضای عمومی جامعه که در آن غفلت و ناامیدی وجود دارد، معجزه بوجود آورد ولی باز هم معلم و مدرسه می توانند اهداف منطقی مبتنی بر درک از رسالت فرهنگی - اجتماعی شان و امکانات رشد کودکان را تحقق سازند، از جمله مواردی که در تقویت ارتباطات معلم و مدیریت او در کلاس نقش دارد عبارتند از:

- قبل از صحبت فرصتی مناسب برای تمرکز فکری و آرامش روحی فراگیر ایجاد شود.
- کلمات فصیح، محکم، واضح و روشن ادا شود.
- از حرکات دست و اندام و تغییر چهره و شیوه نگاه بهره گیری شود.
- معلمان با رشد تفکر و احساس هم دردی لازم با دانش آموز را داشته باشند و با تکیه بر شیوه های دانش آموز محوری آنها را در حل مسایل یاری دهند.
- معلمان به عنوان مدیر کلاس جهت ایجاد تعادل بین قبول واقعیت های موجود در مدارس و اهداف ایده آل بهترین عملکرد ممکن در کلاس را طراحی و سازماندهی نمایند.
- معلمان باید با توجه به نیازهای متناسب با رشد گروه سنی دانش آموزان به مدیریت در کلاس بپردازند در غیر این صورت با چالش های عمیق و گسترده ای روبرو خواهند شد.
- معلمان نباید بر مسائلی که خارج از کنترل مستقیم آنهاست انرژی خود را صرف نکنند و بر روی توانمند سازی خود دانش آموزان برای ایجاد محیط کلاسی مثبت و روابط بین فردی رضایتبخش تلاش نمایند.
- به آنان احترام بگذارند، صبور باشند، به حرف های آنها خوب گوش دهند و صادق و پر شور باشند.
- راهکارهای عملی جهت تقویت مدیریت کلاس و ارتباط با دانش آموز:

علاوه بر موارد فوق به منظور کنترل بهتر و ارتباط اثر بخش تر با فراگیر معلمان می توانند نکاتی چند را نیز مد نظر داشته باشند:

- * در کلاس درس انعطاف پذیر بوده و تلاش مجدانه ای را برای تحقق اهداف آموزشی به عمل آورند.
- * در کلاس درس قاطعیت داشته باشند و عادلانه عمل کنند و دلایل تصمیم گیری های خود را توضیح دهند.
- * بر سه محور کلیدی ارتباط، صداقت، عشق غیر انحصار طلبانه و همدلی آگاهی و تسلط کامل داشته باشند.
- * بر مطالب درسی تسلط داشته باشند و بر کنترل کیفی کلاس درس مسلط باشند.
- * به این باور رسیده باشند که دانش آموز توانمند کسی است که به کنترل درونی رسیده و قادر به کنترل رفتار و اعمالش می باشد.
- * در کلاس درس بر ارزش یابی های مستمر مبتنی بر مدیریت کیفی در رویکرد و فرآیند مدار که بیشتر به صورت کیفی است، تأکید نمایند.
- * در ارزش یابی های پیشرفت تحصیلی اصولی را چون سودمند بودن، ارایه باز خورد مثبت و تشویق دانش آموزان به مشارکت فعال در فرایند یاد دهی، همخوان و هماهنگ بودن با نحوه ی آموزش، دادن فرصت مجدد برای یاد گیری عادلانه، معقول بودن، دادن فرصت به فراگیر جهت شناخت وضعیت خود و ابعاد یاد گیری در سه حوزه شناختی، مهارتی - حرکتی و عاطفی را در نظر گیرند.

. به دانش آموزان مسئولیت هایی را واگذار می کنند ، نظرات دانش آموزان را می پذیرند ، شنونده خوبی هستند به آنان اعتماد دارند .

• محیطی سرشار از امنیت ، اعتماد متقابل و عزت نفس برای فراگیر فراهم کنند .

• نیاز به دانستن و مجهز شدن به اطلاعات روز را در خود تقویت کنند و سعی در دانستن و عمل کردن در مسیر تحقق اهداف آموزشی دارند .

• در مدیریت زمان از طریق تهیه جداول زمانی (طرح درس) سالانه ، ماهانه ، هفتگی و روزانه تاکید داشته باشند .

• همواره سعی در بهبود ، توسعه و تقویت روابط انسانی خود با دیگران به ویژه با فراگیران دارند.

نتیجه گیری

معلمان با توجه به نگرش ، دانش ، بینش و تصوراتشان از تعلیم و تربیت ، روشها ، اهداف آموزشی ، ساختار سازمان ، اقتدار و مفهوم مدیریت ، به کلاس درس به گونه ای خاص نگاه می کنند . به طور کلی مدیریت کلاس درس با توجه به نظریات کلاسیک ، روابط انسانی و یا سیستمی انجام می شود . بعضی از معلمان کلاس را یک ساختار رسمی با سلسله مراتب اقتدار در نظر می گیرند . این معلمان بر رعایت قواعد و مقررات ، نظم و انضباط دقیق ، استفاده از قدرت رسمی و انتقال مطالب درسی تأکید می کنند . معلمان معتقد به روابط انسانی ، کلاس درس را یک گروه اجتماعی تلقی می کنند و بر روابط دوستانه ، صادقانه و صمیمی تأکید می کنند و بیشتر از قدرت شخصی یعنی تخصص ، جذابیت و مرجعیت استفاده می کنند . معلمان معتقد به دیدگاه سیستمی کلاس را یک سیستم باز در نظر می گیرند که در کنش و واکنش با محیط بیرونی است . این گونه معلمان به ساختار رسمی و سازمان غیر رسمی هر دو توجه دارند . از انواع اقتدار با توجه به شرایط و اقتضای موقعیت استفاده می کنند . این معلمان کلاس درس را یک سیستم باز در نظر می گیرند و بر ایجاد ارتباط با اولیای دانش آموزان و درگیر نمودن آنها در تعلیم و تربیت فرزندانشان تأکید می کنند . هر کلاس درسی در اثر تعاملات معلم و شاگرد ، شاگردان با یکدیگر ، شیوه ی طراحی و سازماندهی ، شیوه های نظارت و کنترل و رهبری و ارزشیابی ، وضعیت و شرایط خاصی را به خود می گیرد که اصطلاحاً به آن جو سازمانی یا شخصیت کلاس درس می گویند . جو یادگیری در هر کلاسی ناشی از ادراک گروهی دانش آموزان و معلم است . این جو بر نگرشها و رفتار دانش آموزان و معلم تأثیر می گذارد . معلمان برای رابطه ی مثبت با دانش آموزان نیاز به تلاش و محرک دارند . معلمی که انتظارش روشن و با دانش آموزان مهربان بوده و رابطه ای متقابل توأم با احترام با آنها دارد ، در حال رهبری و مدیریت صحیح دانش آموزان است . مهربانی و توجه معلم نسبت به دانش آموزان باعث می شود که دانش آموزان انتظارات مربوط به رفتارهای متناسب از خود نشان دهند . معلمان در کلاس درس نیازی به سرد بودن و جدایی از دانش آموزان ندارد . رابطه ای مؤثر همراه با حسن تفاهم با دانش آموزان فضایی مثبت و مطلوب از کلاس درس را فراهم خواهد آورد . و در نهایت در سایه مدیریت صحیح کلاس و ارتباط مؤثر با کلاس نه تنها اهداف آموزشی تحقق خواهد یافت بلکه فراگیر برای ورود به جامعه بزرگتر از نظر مهارت های ارتباطی و اجتماعی آمادگی لازم را کسب خواهد نمود .

فهرست منابع

- اولیوا ، پیتر ، اف (۱۳۷۹) ، " نظارت و راهنمایی آموزشی در مدارس امروز " ، غلامرضا احمدی و سعیده شهبابی ، اصفهان ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان .

- بت ریس ، اس و فنی مور (۱۳۸۱) ، مدیریت کلاس درس مبتنی بر دانش آموز محوری ، کیانوش هاشمیان ، تهران ، دانشگاه الزهرا (س).

- بولتون ، رابرت (۱۳۸۱) ، روان شناسی روابط انسانی ، حمید رضا بهرامی ، انتشارات رشد .

- پرداختچی ، محمد حسن (۱۳۷۸) ، نقش نظارت و راهنمایی آموزشی در بهبود کیفیت آموزش عمومی ، فصلنامه تعلیم و تربیت ، شماره ۴۷ .

- تاج الدین ، ضیاء (۱۳۸۲) ، مدیریت کلاس درس ، نشریه تکنولوژی آموزشی ، سازمان آموزش و پرورش ، ش ۵ .

- جی کارتلج ، جی اف میلیون (۱۳۷۲) ، آموزش مهارت های اجتماعی به کودکان ، محمد حسن نظری نژاد ، آستان قدس رضوی .
- راگ ، ادوارد کنراد (۱۳۸۲) ، مدیریت کلاس درس در دبستان ، علیرضا کیامنش ، انتشارات رشد .
- رؤفی ، محمد حسین (۱۳۷۷) ، مدیریت رفتار کلاس ، مشهد ، انتشارات آستان قدس رضوی .
- دادگران ، محمد (۱۳۷۹) ، مبانی ارتباطات جمعی ، ویرایش سوم ، انتشارات فیروزه .
- ریشه ، گئی (۱۳۷۴) ، کنش اجتماعی ، همایزنجاتی زاده ، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد .
- ساروخانی ، باقر (۱۳۷۹) ، جامعه شناسی ارتباطات ، ویرایش نهم ، انتشارات اطلاعات .
- ساعتچی ، محمود (۱۳۷۱) ، روانشناسی کاربردی برای مدیران در خانه ، مدرسه و سازمان ، تهران . نشر ویرایش .
- سرمد ، غلامعلی (۱۳۷۶) ، روشهای تدریس و هنر معلمی ، قم ، انتشارات اشراق .
- سیف ، علی اکبر (۱۳۸۲) ، اندازه گیری ، سنجش و ارزشیابی آموزشی ، ویرایش سوم ، تهران ، نشر دوران .
- علاقه بند ، علی (۱۳۸۱) ، مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی ، تهران ، انتشارات بعثت .
- فضلی خانی (۱۳۸۲) ، روش های تدریس فعال و مشارکتی ، تهران ، وزارت آموزش و پرورش ، انتشارات تربیت .
- فونتانا ، دیوید (۱۳۸۲) ، کنترل کلاس ، ساده حمزه و مجید محمدی ، تهران ، انتشارات رشد .
- گریفیث ، دانیل (۱۳۷۳) ، روابط انسانی در مدیریت آموزشی ، خرداد بخشی .تمندر .
- موریش ، ایور (۱۳۷۳) ، درآمدی بر جامعه شناسی تعلیم و تربیت ، غلامعلی سرمد ، مرکز نشر دانشگاهی تهران .
- محسنیان راد ، مهدی (۱۳۷۸) ، ارتباط شناسی ، ویرایش سوم ، تهران ، انتشارات سروش .
- هارجی ، اون و دیگران (۱۳۷۷) ، مهارت های اجتماعی در ارتباطات میان فردی ، خشایار بیگی و مهرداد فیروز بخت ، تهران ، انتشارات رشد .

-Bittner , Lincoln (2000) , Basic Management styles .

-Carolyn , M , Everston . (1987) . Managing classrooms : A framework for teachers , New York : Random house - Dane , Francise . (1990) . Research methods . Brook cole Publishing company wadsworth inc , Belmont California .

-Daniel , L . Duke . (1980) . Classroom management . Chicago : university of Chicago press .

-Dyan , Hersman . (2003) . Classroom Leadership Styles. from the world wide web <http://www.baldrigenieducation.net/class/leadership.html> .

-Good , T . l & Brophy , J .E . (1995) . Teacher student relationship . New York : Holt Rinehart & Winston .

-Lavoie , Richard (1995) , social skills and Learning disabilities .

-J. van . Horn , (1998) , Help children learn social skills , January 5.

-Lavoie , Richard (1999) , the teacher's role in devolwping social skills.

-Wragg , E.C.(1989) . Classroom Teaching Skills . London . Routledge falmer.

-Wragg , E.C.(1999) An introduction to classroom observation second edition , New York , U.S.A Routledge falmer .