

## بررسی رابطه مهارت‌های مدیریت کلاس با حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد معلمان

ایمانا پیداوس<sup>۱\*</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۰۳/۳۱

### چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه مهارت‌های مدیریت کلاس با حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد معلمان می‌باشد. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی است و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه دبیران مقطع متوسطه دوره اول شهرستان قرچک در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۴۰۲ به تعداد ۶۲۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۳۷ نفر تعیین شد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد شده عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۷۰)، حمایت سازمانی آیزنبرگر (۱۹۸۶) مهارت‌های مدیریت کلاس معلم و لفتگانگ و گلیکمن (۲۰۱۴) استفاده شد. از نرم افزار SPSS ورژن ۲۳ به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده استفاده گردید. یافته‌ها نشان داد که بین ابعاد مهارت‌های مدیریت کلاس با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین ابعاد مهارت‌های مدیریت کلاس با عملکرد معلمان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

### واژگان کلیدی

مهارت‌های مدیریت کلاس، حمایت سازمانی ادراک شده، عملکرد معلمان.

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد پیشوا، پیشوا، ایران. (\* نویسنده مسئول: [Peydana@gmail.com](mailto:Peydana@gmail.com))

## ۱. مقدمه

مأموریت اصلی فرآیند آموزش، تدریس به دانش آموزانی است که قادر به یادگیری هستند؛ به همین دلیل کلیه تلاش‌های معلمان حول محور این فعالیت اساسی است. امروزه روش‌های نوین در تدریس بر مبنای نظریه‌ها و پژوهش‌های تربیتی ارائه شده است تا به کمک آنها معلم بتواند این فرآیند را هرچه بهتر به سوی کسب اهداف آموزشی سوق دهد؛ اما موفقیت و کارایی این روش‌ها مستلزم فراهم بودن شرایط مناسب کلاسی است؛ یعنی فراهم بودن حد مطلوبی از آرامش؛ پذیرش و همراهی دانش‌آموزان با معلم (عالی و امین یزدی، ۱۳۹۴). اداره کلاس درس و مهارت کلاس‌داری همیشه از عمده‌ترین مسائل معلمان بوده است، زیرا اداره و کنترل کلاس درس همواره پیش‌نیاز ایجاد یک محیط یادگیری اثربخش برای دستیابی به اهداف آموزشی است. این فعالیت باید به گونه‌ای طراحی شود که از طریق آن فرصت‌های یادگیری بیشتری فراهم شود و مهارت‌های اجتماعی و مشارکتی دانش‌آموزان رشد و ارتقاء یابد. امروزه روان‌شناسان تربیتی بر این باورند که مدیریت موثر کلاس درس و مهارت کلاس‌داری می‌تواند فرصت‌های یادگیری فراگیران را افزایش دهد (سیلپور، ۱۴۰۲). سبک مدیریت کلاس عبارت است از کلیه تلاش‌های معلم برای سرپرستی فعالیت‌های کلاس که شامل تعاملات اجتماعی، رفتار دانش‌آموزان و یادگیری است (مارتین<sup>۱</sup>، ۲۰۲۱). این مدیریت یا نشأت گرفته از توانایی علمی معلم است که دانش آموز مجاب به فعالیت و مشارکت در کلاس و توجه به درس معلم می‌کند، یا نشأت گرفته از شخصیت کاریزما (محبوبیت معلم در بین دانش‌آموزان از لحاظ شخصیتی) معلم است. یک معلم برای اینکه بتواند مدیریت صحیحی در کلاس درس داشته باشد باید هر دو عامل فوق‌الذکر را دارا باشد و به سبک‌های اداره کلاس درس آگاهی کامل داشته باشد. کلاس درس محور هدایت فعالیت‌های آموزشی است، فعالیت‌های که در جهت یادگیری یعنی تغییر رفتار مطلوب در فراگیران انجام می‌پذیرد. فردی که سکان این هدایت را برعهده دارد همانا معلم به عنوان مدیر کلاس درس است. رسالت و محور فعالیت‌های آموزشی در جهت یادگیری (تغییر رفتار مطلوب در فراگیران) استوار است. این امر در فرایند ایجاد انگیزه تحصیلی و یاددهی و یادگیری میسر نمی‌شود مگر با مدیریت مناسب کلاس توسط معلم و اثربخشی تدریس معلم است (سیلپور، ۱۴۰۲). مدیران مدارس برای تسهیل و بهبود مدیریت دانش‌مدرن و دستورالعمل‌های کلاس درس که عملکرد تحصیلی را بهینه می‌کند و عملکرد شغلی معلمان را زیاد می‌کند، باید جوابگو باشند (پروین<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). مدیران مدارس از طریق تأثیر بر انگیزش و توانایی معلمان از یک طرف و نیز ایجاد یک محیط و جو کاری مناسب نقش مهمی، در بهبود عملکرد شغلی دارند (نریمانی و همکاران، ۱۴۰۰). به نظر می‌رسد که اگر کارکنان قادر باشند عواطف و احساس‌های خود را مطابق با خواسته‌های سازمان به نمایش بگذارند از موفقیت بیشتری برخوردار خواهند شد. از طرف دیگر، به نظر می‌رسد کارکنانی که ادراک مثبتی از حمایت سازمان دارند، بیشتر از سایر کارکنان به مدیریت عواطف و احساس‌های خود برای رسیدن به اهداف سازمانی متعهد هستند (یزدان‌شناس و خرسندی، ۱۳۹۹: ۹۵). کارمندان با درک مطلوب پشتیبانی به این نتیجه می‌رسند که برای سازمان با ارزش هستند سازمان‌ها به منظور نیل به اهداف خاصی ایجاد شده‌اند و میزان موفقیت در نیل به اهداف سازمانی، با نحوه عملکرد نیروی انسانی ارتباط مستقیم دارد (ایکسای<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۰: ۱). عملکرد شغلی زیربنای بهره‌وری است و بایستی بتواند به کسب

1. Martin.

2. Parveen

3. Xie

اهداف سازمانی کمک نماید. با توجه به اهمیت عملکرد و نقشی که منابع انسانی در بهبود آن ایفا می‌کند، لازم است سازمان‌ها عواملی که بستر مناسب برای بهبود عملکرد را ایجاد می‌کنند، شناسایی نموده و با تامین شرایط و بستر لازم، سعی در دستیابی به عملکرد بالا داشته باشند. اهمیت و تاثیر عامل منابع انسانی در بهره‌وری و کارایی سازمان‌ها توجه به این عامل را ضروری می‌سازد که عملکرد خوب به معنای بهره‌وری، کیفیت، سودآوری و مشتری‌مداری است. به همین دلیل است که سازمان‌ها ی موفق تلاش زیادی می‌کنند تا عوامل موثر در عملکرد و رفتار کارکنان را شناسایی و مدیریت کنند و با تدوین استراتژی به این توفیق دست پیدا کنند که با فراهم کردن این عوامل، عملکرد کارکنان و در نهایت سازمان‌ها بهبود یابد (رضایی و دهنوی ۱۴۰۲). بررسی عملکرد همه گروه‌های شاغل در نظام‌های آموزش و پرورش به ویژه معلمان اهمیت زیادی دارد و می‌تواند به بهبود وضعیت آموزشی و بهره‌وری سازمان کمک زیادی نماید (صدرار حامی و بختیاری رنایی، ۱۴۰۱: ۲۷۸). بر اساس شاخص‌های ارزیابی عملکرد معلمان، در مدرسه کمبریج شاخص‌های عملکرد شغلی معلمان در قالب برنامه ریزی آموزشی، ایجاد محیط یادگیری مناسب، تعامل با والدین، رشد حرفه‌ای، بازخورد به فراگیران، استفاده از رویکردهای مناسب در تدریس و توانمندی‌های آنان گروه‌بندی گردیده است (ساروار و همکاران، ۲۰۲۲). بنابراین این پژوهش به دنبال بررسی این سوال پژوهشی هست که آیا بین مهارت‌های مدیریت کلاس با حمایت سازمانی ادراک شده و عملکرد معلمان رابطه‌ای وجود دارد؟

## ۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

### ۲-۱. حمایت سازمانی

سازمان‌هایی که به طور مستمر از کارمندان خود حمایت می‌کنند، باعث می‌شوند که کارمندان مشتاق‌تر کار کنند و به سازمان اعتماد کنند. اعتماد بالا به یک سازمان باعث می‌شود که کارکنان حس وفاداری بالایی نیز داشته باشند. حمایت سازمانی به‌عنوان یک تشویق در درون فرد برای موفقیت سازمان مطلوب اهداف و اولویت دادن به منافع سازمان در مقایسه با منافع خود است (موذن و گل افشانی ۱۴۰۲). پشتیبانی یا حمایت سازمانی به لحاظ مفهومی و معنایی، میزان حمایتی هست که سازمان به کارکنان تحت امر خود بر مبنای رعایت شایستگی، انصاف و عدالت در برخورد، ترغیب روابط دوسویه و... دارند (سزن گل‌تگین او همکاران، ۲۰۲۱). کارمندان با درک مطلوب پشتیبانی به این نتیجه می‌رسند که برای سازمان با ارزش هستند. حمایت سازمانی ادراک شده به دیدگاه کارکنان نسبت به مقدار ارزشی که سازمان برای مشارکت آن‌ها قائل می‌شود و اهمیتی که به نیازهای اجتماعی-عاطفی می‌دهد، گفته می‌شود. از این رو حمایت سازمانی ادراک شده اشاره به این دارد که افراد در سازمان بر این باورند که یک جهت‌گیری کلی مثبت یا منفی نسبت به آن‌ها در سازمان وجود دارد که هر دو به دنبال به رسمیت شناختن آن‌ها و نگرانی برای رفاه بیشتر آن‌ها هست. محققان آموزشی احساسات معلم را به عنوان یک عنصر ضروری مورد بررسی قرار داده‌اند زیرا معلمان باید با خودشان و بسیاری از خواسته‌های عاطفی روزانه کنار بیایند (ایکسای و همکاران، ۲۰۲۰: ۱).

### ۲-۲. عملکرد معلمان

عملکرد اغلب با «تلاش» که اشاره به صرف انرژی دارد یکسان تلقی می‌شود، اما عملکرد براساس نتایج فعالیت‌ها اندازه‌گیری می‌شود. برای مثال یک دانشجو ممکن است تلاش زیادی را در آماده شدن برای آزمون بکار گیرد اما نمره کمی دریافت کند، در این مورد تلاش زیادی صورت گرفته اما عملکرد پایین بوده است. عملکرد شغلی نظریه‌ای چند

بعدی بوده که از ابعاد وظیفه‌ای و درون فردی تشکیل شده است. عملکرد شغلی با بهره‌گیری از دانش و مهارت کارکنان عملکرد مطلوب سازمان را تضمین می‌کند. عملکرد شغلی عبارت است از مجموعه رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند. در تعریفی دیگر، عملکرد شغلی به عنوان ارزش سازمانی رفتارهای شغلی کارمند در زمان‌ها و موقعیت‌های شغلی مختلف تعریف می‌شود. منظور از ارزش سازمانی برآوردی است که سازمان از فعالیت‌ها و خدمات کارکنان خود دارد، مثل انجام وظیفه شغلی با داشتن رابطه کاری مناسب با دیگر کارکنان (خراسانی، ۱۴۰۲). این سازه از چهار مولفه رعایت نظم و انضباط در کار<sup>۱</sup>، احساس مسئولیت در کار<sup>۲</sup>، همکاری در کار<sup>۳</sup> و بهبود در کار<sup>۴</sup> تشکیل شده است. رعایت نظم و انضباط در کار: حضور و انجام به موقع کارهاست، احساس مسئولیت در کار: تسلط در کار و انجام آن بدون نظارت مستمر، توجه به درستی و صحت کار، دلسوزی در انجام کار، احساس مسئولیت و مراقبت از وسایل است. همکاری در کار: مشارکت و همکاری در تصمیم‌گیری و نظرخواهی افراد در مورد موضوعات مرتبط با آن هست و بهبود در کار: کوشش در جهت افزایش مهارت‌های شغلی، فراگیری مهارت‌های مختلف و شرکت در کلاس‌های آموزشی است. طبق تعریف ساروا<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۲۲)، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود:

۱- کارایی که توصیف‌کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درون‌دادها برای تولید برون‌دادهای معین.

۲- اثربخشی که توصیف‌کننده درجه نیل به اهداف سازمانی است.

### ۲-۳. مدیریت کلاس

مدیریت کلاس عبارت است از کلیه تلاش‌های معلم برای سرپرستی فعالیت‌های کلاس که شامل تعاملات اجتماعی، رفتار دانش‌آموزان و یادگیری است (مارتین، ۲۰۲۱). در پاره‌ای از تعریف‌ها نیز مدیریت کلاس درس، شیوه‌ای است که معلم برای کنترل دانش‌آموزان به کار می‌برد. مدیریت کلاس درس، به یک محیط امن و تحریک‌کننده یادگیری اشاره دارد. این اصطلاح ترکیبی از شخصیت معلم، رفتار حرفه‌ای و توانایی‌های اوست و طراحی شده تا همه نقش‌های حرفه‌ای معلم انجام شود. همچنین شامل فرآیندهایی است که بر روی گروهی از دانش‌آموزان اتفاق می‌افتد (دیجیک و استوجیلکویک<sup>۶</sup>، ۲۰۱۹). موارد زیر به عنوان ابعاد اساسی مهارت مدیریت کلاس درس در نظر گرفته‌اند: ۱) فراهم کردن حمایت تحصیلی، ۲) فراهم کردن حمایت عاطفی، ۳) نظارت هم‌زمان و دقیق کلاس درس، ۴) مدیریت تعارض. تعداد زیادی از مطالعات متغیرهای اثرگذار بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان را بررسی کرده‌اند. نکته قابل توجه این است که از بین متغیرهای متعدد، مدیریت کلاس درس بیشترین تاثیر را بر پیشرفت دانش‌آموزان دارد. مدیریت کلاس درس، شامل جنبه‌های بسیاری می‌شود: مدیریت فضا، زمان، فعالیت‌ها، مواد آموزشی، ارتباطات اجتماعی و رفتار دانش‌آموزان؛ بنابراین این مفهوم با طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های برعهده گرفته‌شده به وسیله معلم در کلاس درس، مرتبط است (اورتسون<sup>۷</sup>، ۲۰۲۰).

1. work at discipline
2. work at responsible feeling
3. together work
4. in improvement work
5. Sarwar
6. Djigic & Stojiljkovic
7. Evertson

## ۲-۴. پیشینه پژوهش

سعیدی و محمدی فارسانی (۱۴۰۳) در پژوهشی با عنوان تبیین رابطه مدیریت کلاس و خستگی عاطفی با نقش واسطه‌ای امیدواری و امنیت روانی معلمان دوره ابتدایی شهرستان لردگان نشان دادند بین مدیریت تحول‌آفرین با ایجاد امید به کسب فرصت‌ها، با ایجاد امید به کسب مهارت‌های زندگی، ایجاد امید به سودمندی و با ایجاد امید به کسب شایستگی در دانش‌آموزان بازمانده از تحصیل مقطع ابتدایی شهرستان لردگان ارتباط معناداری وجود دارد. مدیریت کلاس درس و سبک مدیریتی معلمان در کلاس درس، نقش بسیار مهمی در خستگی عاطفی آن‌ها دارد ضمن اینکه امیدواری و امنیت روانی آن‌ها نیز در این رابطه موثرند که باید مورد توجه قرار گیرد. کاظمی اردبیلی (۱۴۰۳) در پژوهشی با عنوان رابطه سبک مدیریت کلاس درس و مهارت‌های ارتباطی معلم با عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان نشان دادند متغیرهای سبک مدیریت کلاس درس و مهارت‌های ارتباطی معلمان به شکل مثبت و معنی‌داری عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان را پیش‌بینی می‌کنند. بنابراین نتایج پژوهش حاضر می‌تواند مورد توجه مراکز آموزش و پرورش، معلمان و دانش‌آموزان جهت بهبود عملکرد تحصیلی واقع شود. رضایی مراد اعلی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط حمایت سازمانی، حمایت همکار و حمایت سرپرستی درک شده با عملکرد شغلی پرستاران طرحی نشان دادند که از بین سه متغیر حمایت سازمانی درک شده، حمایت همکار و حمایت سرپرستی درک شده، تنها حمایت سرپرستی درک شده با عملکرد کاری پرستاران طرحی ارتباط معنی‌داری دارد. حاجی تبارفیروزجائی (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان مدیریت کلاس درس به عنوان مولفه‌ای از مدیریت مدرسه: پیش‌بینی عملکرد و سرزندگی تحصیلی دانش‌آموزان نشان دادند که سه مولفه مدیریت و سازماندهی کلاس درس معلمان و سرزندگی تحصیلی با عملکرد تحصیلی رابطه مثبت دارند. نتایج نشان داد که سرزندگی تحصیلی دو مولفه مدیریت کلاس و سازماندهی کلاس پیش‌بین‌های عملکرد تحصیلی هستند که ضرایب هر سه متغیر پیش‌بین مثبت بود. احمدی (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان نقش واسطه‌ای حمایت سازمانی در رابطه با مسئولیت‌پذیری و عملکرد شغلی در کارکنان آموزش و پرورش ناحیه یک شیراز نشان دادند که بین مسئولیت‌پذیری کارکنان با حمایت سازمانی آن‌ها رابطه معنا دار دارند. بین مسئولیت‌پذیری کارکنان با عملکرد شغلی آن‌ها رابطه معنادار دارد. بین حمایت سازمانی کارکنان با عملکرد شغلی آن‌ها رابطه معنا دار دارند. مسئولیت‌پذیری کارکنان به طور معناداری قادر به پیش‌بینی حمایت سازمانی می‌باشد. حمایت سازمانی می‌تواند بین مسئولیت‌پذیری و عملکرد شغلی نقش میانجی را ایفا کند. حاتمی و نصیری ولیک‌بنی (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه اثربخشی مدیریت کلاس درس و نوآوری آموزشی استادان با عملکرد تحصیلی دانشجویان نشان دادند بین مدیریت کلاس درس و هر یک از ابعاد آن با عملکرد تحصیلی دانشجویان دانشگاه بوعلی سینا رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ بین نوآوری آموزشی مدرسان و عملکرد تحصیلی دانشجویان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین از بین ابعاد متغیر مدیریت کلاس تنها بعد مدیریت آموزش توانایی پیش‌بینی عملکرد تحصیلی دانشجویان را داشته و از بین ابعاد نوآوری آموزشی؛ انگیزه نوآوری و ویژگی‌های شخصیتی مدرسان قدرت پیش‌بینی‌کنندگی عملکرد تحصیلی دانشجویان را دارند. فلاح‌نیا و کیخا (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد شغلی معلمان مقطع متوسطه نشان دادند که حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد شغلی معلمان تاثیر مثبت و معناداری دارد. دهقان مروستی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان نقش مدیران آموزشی در ایجاد جو اخلاقی و حمایت‌های اجتماعی و رابطه آن با عملکرد سازمانی نشان دادند که دیدگاه مدیران آموزشی بر جو اخلاقی مدارس اثر می‌گذارد و نوع جو اخلاقی ایجاد شده و حمایت‌های اجتماعی مدیران

آموزشی و همکاران بر عملکرد سازمانی معلمان نقش تعیین کننده‌ای دارد. از میان ۵ نوع جو اخلاقی دیدگاه کولن، تاکید بر اجرای صرف قوانین و دیدگاه ابزاری از اولویتهای اصلی مدیران آموزشی است و توجه به کارآمدی و رفتار مراقبت کننده در اولویتهای بعدی قرار دارند. در جوی که دیدگاه ابزاری حاکم است، عملکرد مطلوب معلمان کاهش می یابد و تنها کارآمدی با عملکرد مطلوب سازمانی معلمان رابطه دارد. اما بهترین پیش بینی کننده عملکرد سازمانی مطلوب معلمان، حمایت اجتماعی مدیران آموزشی است و بهترین پیش بینی کننده برای عملکرد ضعیف، دیدگاه ابزاری است. سیلوا<sup>۱</sup> (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان رابطه بین مهارت‌های مدیریتی و اثربخشی تدریس معلمان دوره ابتدایی نشان داد که مهارت‌های مدیریتی ادراک شده معلمان از طریق مهارت‌های فنی، مفهومی و انسانی تجلی می‌یابد. در این میان، میزان اثربخشی تدریس همواره از نظر مدیریت رفتار دانش‌آموزان و سنجش یادگیری دانش‌آموزان مؤثر و در سازمان‌دهی آموزش و تعدیل یادگیری مؤثر است. همچنین نتایج نشان داد که بین مهارت‌های مدیریتی و اثربخشی تدریس در مدیریت رفتار دانش‌آموزان، سازمان‌دهی آموزش، ارزیابی یادگیری دانش‌آموزان، و تعدیل یادگیری رابطه معناداری وجود دارد. مهارت فنی مدیریت با اثربخشی تدریس رابطه معناداری داشت.

## ۲-۵. فرضیه های پژوهش

فرضیه اول: بین ابعاد مهارت‌های مدیریت کلاس با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین ابعاد مهارت‌های مدیریت کلاس با عملکرد معلمان رابطه معنی داری وجود دارد.

## ۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از حیث گردآوری داده‌ها توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه دبیران مقطع متوسطه دوره اول شهرستان قرچک در سال تحصیلی ۴۰۲-۱۴۰۱ به تعداد ۶۲۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۳۷ نفر تعیین شد. همچنین به منظور نمونه‌گیری نیز پس از برآورد حجم نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و تدوین چارچوب نظری تحقیق، از منابع کتابخانه‌ای همانند کتاب، مقالات، همایش‌ها و همچنین منابع اینترنتی استفاده شد. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون<sup>۲</sup>، حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر<sup>۳</sup> و مهارت‌های مدیریت کلاس داری معلمان ولفگانگ و گلیکمن<sup>۴</sup> استفاده گردید.

پرسشنامه مهارت‌های مدیریت کلاس داری معلمان

در این تحقیق مدیریت کلاس معلم از طریق پرسشنامه ولفگانگ و گلیکمن که توسط عالی و امین یزدی (۱۳۹۷) به فارسی برگردانده شده است، مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ابزار دارای ۱۸ گویه می‌باشد که چهار مؤلفه مهارت‌های مدیریت کلاس داری معلمان (نظم، ارزیابی عادلانه، کاربرد تکنولوژی و اعتماد متقابل) را به ترتیب با ۶-۴-۳- و ۵ گویه مورد ارزیابی قرار می‌دهد. نمره گذاری پرسشنامه در مقیاس ۴ درجه ای لیکرت است می‌باشد. در تحقیقات گذشته نیز خواجهوی و بهرامی (۱۳۹۷) پایایی ۸۸ درصد را برای پرسشنامه مذکور گزارش کرده است.

مقیاس حمایت سازمانی درک شده

1 . Silva

2 . Patterson

3 . Eisenberger

4 . Wolfgang & Geligman

برای سنجش حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه آیزنبرگر مشتمل بر ۱۶ آیت استفاده می‌گردد. طیف پرسش‌ها از نوع ۷ درجه‌ای لیکرت است. امتیاز دهی برای حمایت سازمانی به صورت کلی است. این پرسشنامه در پژوهش‌های متعدد استفاده شده که نشان از اعتبار و پایایی بالای این پرسشنامه می‌باشد. روایی این پرسشنامه توسط عریضی و گل‌پرور (۱۳۹۰) با دو روش تحلیل عامل (اکتشافی و تأییدی) و روایی همگرا و واگرا، بالا گزارش شده است. ضرایب آلفای کرونباخ در پژوهش همتی نژاد و همکاران (۱۳۹۰) و عریضی و گل‌پرور (۱۳۹۰) به ترتیب ۸۵۹ و ۸۶ درصد بوده است، که نشان از پایایی مناسب این پرسشنامه است در پژوهش انجام گرفته توسط مهداد و قایلی (۱۳۹۳) پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰.۸۷۶ بدست آمده است. این ابزار در بیش از ۷۳ تحقیق علمی به صورت‌های مختلف، فرم‌های کوتاه آن مورد استفاده قرار گرفته و از میزان پایایی بسیار مطلوب و معتبری برخوردار بوده است. در تحقیق حاضر از فرم ۳۰ گویه‌ای ابزار فوق کمک گرفته شده که گویه‌های مورد نظر دارای بیشترین مقدار بار عاملی پرسشنامه فرم ۳۶ ماده‌ای آیزنبرگر همکاران است. شاخص آماره آلفای کرونباخ برای بررسی میزان پایایی پرسشنامه بررسی حمایت سازمانی ادراک شده با ۱۰۰ آزمودنی، ۸۹ درصد بدست آمده است. میزان پایایی ابزار تحقیق میان مدیران و معلمان به ترتیب ۸۷ درصد و ۸۶ درصد محاسبه شده و این میزان در بین آزمودنی‌های مرد و زن به ترتیب ۹۰ درصد و ۷۸ درصد گزارش شده است (زکی، ۱۳۸۵).

#### پرسشنامه عملکرد معلمان

پرسشنامه عملکرد شغلی توسط پاترسون ساخته شده است که از ۱۵ گویه تشکیل شده است که به منظور سنجش عملکرد شغلی کارکنان بکار می‌رود. نمره گذاری پرسشنامه بصورت طیف لیکرت ۴ نقطه‌ای می‌باشد که برای گزینه‌های «به ندرت»، «گاهی»، «اغلب» و «همیشه» به ترتیب امتیازات ۰، ۱، ۲ و ۳ در نظر گرفته می‌شود. دامنه نمرات و امتیازات هر آزمودنی بین ۰ تا ۴۵ می‌باشد.

#### ۴. یافته‌های پژوهش

فرضیه ۱. بین ابعاد مهارت‌های مدیریت کلاس با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول (۱) ضریب همبستگی پیرسون بین هر یک از ابعاد مهارت‌های مدیریت کلاس با حمایت سازمانی ادراک شده

نتیجه آزمون	Sig	حمایت سازمانی ادراک شده (r)	همبستگی
رابطه معنی‌دار وجود دارد	۰/۰۰۰	۰/۶۱**	نظم
رابطه معنی‌دار وجود دارد	۰/۰۰۰	۰/۵۱*	ارزیابی عادلانه
رابطه معنی‌دار وجود دارد	۰/۰۰۰	۰/۵۶**	کاربرد تکنولوژی
رابطه معنی‌دار وجود دارد	۰/۰۰۰	۰/۴۹**	اعتماد متقابل

$$p < 0/05 \text{ ** } p < 0/$$

نتایج حاصل از بررسی رابطه‌ی بین ابعاد مهارت‌های مدیریت کلاس با حمایت سازمانی ادراک شده، نشانگر رابطه معنادار و مثبتی بین هر چهار مؤلفه مدیریت کلاس با حمایت سازمانی ادراک شده بوده. با توجه به جدول همبستگی شماره (۱) می‌توان دریافت؛ که بین ابعاد نظم، کاربرد تکنولوژی و اعتماد متقابل با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه معناداری وجود دارد؛ که این رابطه در سطح آلفای ۰/۰۱ بوده که حاکی از وجود رابطه معنادار، مثبت و مستقیم می‌باشد.

همچنین با توجه به جدول فوق می توان نتیجه گرفت که بین بُعد ارزیابی عادلانه رابطه معناداری وجود دارد، که این رابطه در سطح سطح ۵ درصد معنادار است.

فرضیه ۲. بین ابعاد مدیریت کلاس با عملکرد معلمان رابطه معنی داری وجود دارد .

#### جدول (۲) ضریب همبستگی پیرسون بین ابعاد مدیریت کلاس با عملکرد معلمان

نتیجه آزمون	سطح معنی داری (Sig)	احتمال خطا ( $\alpha$ )	انگیزه تحصیلی (r)	همبستگی
رابطه معنی دار وجود دارد	۰/۰۰۰	۱٪ درصد	۰/۲۹	نظم
رابطه معنی دار وجود دارد	۰/۰۰۰	۱٪ درصد	۰/۰۳۲	ارزیابی عادلانه
رابطه معنی دار وجود دارد	۰/۰۰۰	۱٪ درصد	۰/۲۴	کاربرد تکنولوژی
رابطه معنی دار وجود دارد	۰/۰۰۰	۱٪ درصد	۰/۳۱	اعتماد متقابل

نتایج حاصل از بررسی رابطه بین ابعاد مهارت های مدیریت کلاس داری معلمان با عملکرد معلمان ، نشانگر رابطه معناداری چهار مؤلفه مهارت های مدیریت کلاس داری معلمان با عملکرد معلمان می باشد. با توجه به نتایج و اطلاعات جدول (۲) می توان نتیجه گرفت که بین مؤلفه های (نظم، کاربرد تکنولوژی و اعتماد متقابل ارزیابی عادلانه) به عنوان ابعاد مهارت های مدیریت کلاس داری معلمان با عملکرد معلمان رابطه معناداری وجود دارد، که این رابطه در سطح ۱ درصد معنادار است.

#### ۵. بحث و نتیجه گیری

نتایج فرضیه اول نشان داد بین ابعاد مهارت های مدیریت کلاس با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج این پژوهش با تحقیقات دهقان مروستی (۱۳۹۵) ، سیلوا (۲۰۲۱) ، هم سو وهم جهت است. از آنجا که معلمان به عنوان افرادی که نقش مهمی در استعدادیابی دانش آموزان ایفا می کنند، باید از توان شغلی بالایی برخوردار باشند و بهترین سازگاری را با کسب دانش جدید شغلی از خود نشان دهند به همین سبب برای افزایش سازگاری و هماهنگی با شغل معلمان، نیازمندیک سبک مدیریتی پویا هستند در صورتی که معلمان مهارت های مدیریت کلاس داری را در آموزش و پرورش پیاده کنند، می توان سطح توانمندسازی شغلی در جهت گیری تدریس معلمان را ارتقا داد و آن ها را به سمت رشد و بالندگی هدایت کرد. نتایج فرضیه دوم نشان داد بین ابعاد مهارت های مدیریت کلاس با عملکرد معلمان رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج این پژوهش با تحقیقات کاظمی اردبیلی (۱۴۰۳) ، حاجی تبارفیروزجائی (۱۳۹۹) حاتمی و نصیری ولیک بنی (۱۳۹۸) ، فلاح نیا و کیخا (۱۳۹۷) و دهقان مروستی (۱۳۹۵) هم سو وهم جهت است. در تبیین این یافته می توان اذعان داشت مهارت های کلاس داری معلمان، به کنترل رفتاری، معقول و منطقی شمردن در حین تدریس کمک می نماید و در نتیجه به بهبود عملکرد منجر می شود هنگامی که معلمان مدارس از روش ها و مهارت های مطلوب و مؤثر کلاس داری در جهت پرورش دانش آموزانی مبتکر و خلاق برخوردار باشند ، میزان اعتماد دانش آموزان ارتقا یافته و موجب افزایش موفقیت در بین دانش آموزان می گردد و بدین شکل عملکرد معلمان نیز افزایش می یابد . معلمان و مدارس که از شیوه های مؤثری در جهت ارتقاء یادگیری فراگیران از جمله تقویت روحیه خلاق و نوآوری بهره



می‌برند و آن را در مدارسشان ترویج می‌دهند، موجبات بروز بهبود عملکرد خود را فراهم می‌کنند. زمانی که معلم از روش‌های نوین کلاس داری بهره می‌گیرد، تحت تاثیر احساسات و برداشت‌های فراگیران و همچنین نیازهای آنان قرار می‌گیرد و اطلاع از نیازهای علمی آنان پیدا می‌کند و می‌تواند خودش را به جای دیگران بگذارد، در این شرایط فرد ظرفیت و توانایی تدریس خود را به دست می‌آورد و به بهترین نحو ممکن آن را ارائه می‌نماید. بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد که این افزایش میانگین، ناشی از بهره‌گیری از تأثیر اجرای مهارت‌های کلاس داری معلمان بوده است. استفاده از مهارت‌های کلاس داری معلمان به طور خلاصه چندین جزء مهم را در بر می‌گیرد که محققان و متخصصان از آن به عنوان ۱- وابستگی مثبت ۲- مسئولیت انفرادی ۳- پردازش گروهی یاد می‌کنند که این موارد می‌تواند معلمان را به سوی ایده‌های نو و طرز فکری جدید رهنمون کنند. مدارس باید محیطی را ایجاد و آماده نمایند که پیدایش اندیشه‌های جدید و بکر را از طریق کسب دانش جدید در مدیران و کارکنان پرورش دهد، همچنین با به کارگیری معلمان با تحصیلات بالا و مهارت‌های کلاس داری بالا موجبات ایجاد تغییرات اساسی، بنیادی و مطلوب در زیرمجموعه خود را فراهم آورد. همه این امور در پرتو مهارت‌های کلاس داری معلمان در جهت ارتقاء عملکرد در ابعاد پیاده‌سازی راهبردهای آموزشی مؤثر، مدیریت کلاس درس به صورت اثربخش، و مشارکت دادن دانش آموزان در فعالیت‌های کلاسی میسر است. پیشنهاد می‌شود که از نتایج این پژوهش، مسئولان و دست‌اندرکاران نظام آموزش و پرورش در جهت بهبود وضعیت مهارت‌های کلاس داری معلمان استفاده کنند. به مدیران مدارس توصیه می‌شود با نشر و چاپ بروشور و همچنین برگزاری جلسات توجیهی و آموزشی در زمینه مهارت‌های کلاس داری و تعریف و تشریح ابعاد و ویژگی‌های آن زمینه بروز خلاقیت معلمان را مهیا سازند. مدیران مدارس باید با استفاده و ویژگی‌ها و قابلیت‌های مهارت‌های کلاس داری، کمک به تأمین نیازهای جسمی و روانی، برگزاری دوره‌های آموزشی لازم شایسته سالاری، ایجاد روحیه و خلاقیت و نوآوری و استفاده از مشاوران و صاحب نظران باعث ایجاد جوّ باز، سالم و سازنده شود تا بتوانند با این کار استفاده از مهارت‌های کلاس داری را در بین معلمان تضمین کنند. پژوهش حاضر در آموزش و پرورش شهرستان قرچک انجام شد که در تعمیم آن به سایر نواحی و شهرها باید جانب احتیاط را رعایت کرد. همچنین، استفاده از پرسشنامه به عنوان تنها ابزار به کاررفته از جمله محدودیت‌های پژوهش بود که ممکن است موجب بی‌دقتی شرکت‌کنندگان در پاسخ‌دهی به پرسشنامه‌ها و دادن پاسخ‌های سطحی و بدون دقت بشود.

## ۶. منابع و مآخذ

۱. احمدی، عباداله. (۱۳۹۹). نقش واسطه‌ای حمایت سازمانی در رابطه با مسئولیت‌پذیری و عملکرد شغلی در کارکنان آموزش پرورش ناحیه یک شیراز، *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، دوره یازدهم، چهل و ششم، ۲۶۷-۲۹۶.
۲. حاتمی، شهرزاد و نصیری ولیک بنی، فخر السادات. (۱۳۹۸). بررسی رابطه اثربخشی مدیریت کلاس درس و نوآوری آموزشی استادان با عملکرد تحصیلی دانشجویان، *نامه آموزش عالی*، دوره دوازدهم، شماره چهل و ششم، ۱۲۱-۱۴۵.
۳. حاجی تبارفیروزجائی، محسن. (۱۳۹۹). مدیریت کلاس درس به عنوان مولفه‌ای از مدیریت مدرسه: پیش‌بینی عملکرد و سرزندگی تحصیلی دانش‌آموزان، *مدیریت مدرسه*، دوره هشتم، شماره چهارم، ۴۹-۲۸.
۴. خراسانی، سعید. (۱۴۰۲). پیش‌بینی عملکرد شغلی مدیران بر اساس تنیدگی شغلی و جو سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا.

۵. رضایی، زهرا و دهنوی، زهرا (۱۴۰۲). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی با نقش میانجی رضایت شغلی معلمان مقطع ابتدایی منطقه جواد آباد، نشریه پیشرفتهای نوین در مدیریت آموزشی، سال چهارم، شماره چهارم، ۳۷-۵۰.
۶. رضایی مراد اعلی، منیره، بالجانی، اسفندیار، رنجبر، نگار، و دباغی، زهره. (۱۴۰۱). بررسی ارتباط حمایت سازمانی، حمایت همکار و حمایت سرپرستی درک شده با عملکرد شغلی پرستاران طرحی، مدیریت پرستاری، دوره یازدهم، شماره چهارم، ۴۸-۵۶.
۷. زکی، محمدعلی. (۱۳۸۵). بررسی و سنجش حمایت سازمانی. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان. سال هجدهم، شماره سوم، ۱۰۳-۱۲۳.
۸. دهقان مروستی، ساناز. (۱۳۹۵). نقش مدیران آموزشی در ایجاد جو اخلاقی و حمایت‌های اجتماعی و رابطه آن با عملکرد سازمانی، فصلنامه تعلیم و تربیت، دوره سی و دوم، شماره چهارم، ۱۰۱-۱۲۰.
۹. سعیدی، ابوالقاسم و محمدی فارسانی، محمدرضا. (۱۴۰۳). تبیین رابطه مدیریت کلاس و خستگی عاطفی با نقش واسطه‌ای امیدواری و امنیت روانی معلمان دوره ابتدایی شهرستان لردگان، مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، دوره بیست و دوم، شماره شصت و نهم، ۲۷-۴۸.
۱۰. سیلپور، منیژه. (۱۴۰۲). بررسی رابطه بین مهارت‌های مدیریت کلاس داری معلمان با انگیزه و خوش بینی تحصیلی دانش آموزان مقطع متوسطه شهرستان قرچک، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورامین - پیشوا.
۱۱. صدرارحامی، نفیسه و بختیاری رنانی، اعظم. (۱۴۰۱). تبیین اثر میانجی‌گری نقش راهبران آموزشی در ارتباط بین مسئولیت‌پذیری اجتماعی و عملکرد معلمان شهرستان سمیرم، سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت، دوره ششم، شماره یکم، ۲۷۶-۲۸۴.
۱۲. عالی، آمنه و امین یزدی، سیدامیر. (۱۳۹۷). تأثیر ویژگی‌های معلم بر سبک مدیریت کلاس. فصلنامه تعلیم و تربیت، دوره بیست و چهارم، شماره یکم، ۱۰۳-۱۳۵.
۱۳. عریضی سامانی، سیدحمیدرضا، و گل پرور، محسن. (۱۳۹۰). الگوی مسیر روابط حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای شغلی، حرفه‌ای و سازمانی. پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره پانزدهم، شماره چهارم، ۱۴۷-۱۷۳.
۱۴. فلاح نیا، راضیه و کیخا، عالمه. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد شغلی معلمان مقطع متوسطه، <https://civilica.com/doc/1503216>
۱۵. کاظمی اردبیلی، رومینا. (۱۴۰۳). رابطه سبک مدیریت کلاس درس و مهارت‌های ارتباطی معلم با عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان، پیشرفت‌های نوین در علوم رفتاری، دوره نهم، شماره شصت و سوم، ۵۷-۵۳.
۱۶. گل افشانی، سیداحمد. مؤذن، سپیده. (۱۴۰۲). تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی ادراک شده، تعالی منابع انسانی، دوره چهارم، شماره چهارم، ۶۲-۸۴.
۱۷. مهداد، علی. قائلی، فرناز. (۱۳۹۳). پیشینی رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق حمایت سازمانی، هویت سازمانی و سرمایه روانشناختی در میان زنان. فصلنامه زن و فرهنگ، سال ششم، شماره بیست و دوم، ۲۹-۲۲.
۱۸. نریمانی، بهمن. مهرداد، حسین. جلیلی، راضیه. (۱۴۰۰). طراحی مدل بهبود عملکرد مدیران مدارس ابتدایی: یک مطالعه کیفی، مجله علوم روانشناختی، دوره بیستم، شماره سی و سوم، ۴۳۱-۴۸۴.

۱۹. یزدان‌شناس، مهدی. خورسندی، حمیده. (۱۳۹۹). استفاده از کار عاطفی برای افزایش عملکرد فروش؛ نقش ادراک از حمایت سازمانی، مدیریت بازرگانی. دوره دوازدهم، شماره یکم، ۹۴-۱۱۵.

20. Djigic, G. & Stojiljkovic, S. (2019). Classroom management styles, classroom climate and school achievement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29(1), 819 – 828.
21. Emmer, E. T., & Evertson, C. M. (2020). *Classroom management for middle and high school teachers*: Pearson Higher Ed.
22. Sezen-Gultekin G, Bayrakcı M and Limon . I. (2021). The Mediating Role of Organizational Commitment on the Relationship Between Emotional Labor and Work Engagement of Teachers. *Front. Psychol.* 12:648404. doi: 10.3389/fpsyg.2021.648404
23. Khorasani, S. (2023), Predicting the job performance of managers based on job stress and organizational climate Master's thesis, field of educational management, Islamic Azad University, Varamin Peshwa branch[in perseian]
24. Martin, N. K. (2021). The Student- Centered Classroom Enviroment. *Middle School Journal*, 28, (4), 3-9.
25. Xie, S.; Liang, L.; Li, H. (2022). Emotional Labor and Professional Identity in Chinese Early Childhood Teachers: The Gendered Moderation Models. *Sustainability* 14( 6856),1-14
26. Sarwar U, Tariq R and Yong QZ. (2022). Principals' leadership styles and its impact on teachers' performance at college level. *Front. Psychol.* 13:919693. ,1-8
27. Parveen, K., Phuc, T. Q. B., Shafiq, M., and Xiaowei, T. (2021). Identifying the administrative challenges encountered by the principals in low-performing public secondary schools of Faisalabad District, Pakistan. *Int. J. Human. Innovat.* 4, 5–16. doi: 10.33750/ijhi.v4i1.101
28. Silva, Mercedita H. (2021). The Relationship between Managerial Skills and Teaching Effectiveness of Elementary School Teachers International Journal of Educational Management and Development Studies 1(1):1-19

## Examining the relationship between classroom management skills and perceived organizational support and teachers' performance

Imana Peydavas<sup>\*1</sup>

### Abstract

The purpose of the present study is to investigate the relationship between classroom management skills and perceived organizational support and teachers' performance. The research method is practical in terms of its purpose and descriptive-correlation in terms of data collection. The statistical population of this research includes all the teachers of the first secondary level of Qarchak city in the academic year of 1401-402 in the number of 620 people. The sample size was determined by 237 people based on the table of Karjesi and Morgan. The random sampling method is simple. In order to collect data, standardized questionnaires of job performance by Patterson (1970), organizational support by Eisenberger (1986), classroom management skills by Wolfgang and Glickman (2014) were used. SPSS version 23 software was used to analyze the collected data. . The results of the Pearson correlation test showed that there is a significant relationship between the dimensions of classroom management skills and perceived organizational support. Also, there is a significant relationship between classroom management skills and teachers' performance.

### Keywords

Classroom management skills, perceived organizational support, teachers' performance

1. Master's degree, Department of Educational Management, Islamic Azad University, Pishva branch, Pishva, Iran (\* Corresponding author: [Peydana@gmail.com](mailto:Peydana@gmail.com))