

## عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجویان و اساتید از نظر دانشجویان پیراپزشکی

نرگس عبیدی \* MSc

\* دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بوشهر، بوشهر، ایران

### چکیده

**اهداف:** توانایی برقراری ارتباط، مهارت مهمی برای انسان است. آموزش مؤثر به استفاده صحیح از مهارت‌های ارتباطی بستگی دارد. ارتباط در فرآیند آموزشی به صورت تبادل افکار و اطلاعات بین استاد و دانشجو است. این مطالعه با هدف تعیین دیدگاه دانشجویان پیراپزشکی در مورد عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجویان و اساتید انجام شد.

**روش‌ها:** این پژوهش توصیفی - مقطعی در سال ۱۳۸۷ در دانشگاه علوم پزشکی بوشهر در ۱۸۱ دانشجوی مشغول به تحصیل در دانشکده پیراپزشکی که به روش سرشماری انتخاب شده بودند، انجام شد. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه‌ای شامل دو بخش خصوصیات فردی و سؤالات مربوط به عوامل مؤثر در برقراری ارتباط جمع‌آوری شد و با نرم‌افزار SPSS 13 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** در مقایسه دیدگاه گروه‌های مختلف دانشجویی، اکثر نظرات مشابه بود و فقط دانشجویان ورودی ۱۳۸۶ نسبت به ورودی‌های ۱۳۸۵، از نظر تاثیر گشاده‌رویی ( $p < 0/02$ ) و تجربه استاد در برقراری ارتباط ( $p < 0/03$ ) اختلاف معنی‌داری داشتند.

**نتیجه‌گیری:** از نظر دانشجویان، گشاده‌رویی بجا و مناسب، فروتنی، رازداری و امانت‌داری استاد در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد، در راستای ارتقای سطح یادگیری، نقش بسیار مؤثری دارند.

**کلیدواژه‌ها:** مهارت ارتباط، دانشجویان پیراپزشکی، آموزش

## Effective factors on the communication between students and faculty members in the viewpoint of paramedical students

Obeidi N.\* MSc

\*Faculty of Paramedicine, Bushehr University of Medical Sciences, Bushehr, Iran

### Abstract

**Aims:** Communication skills are fundamental for human beings. Effective education depends on correct usage of communication. The communication in educational process is in the shape of information and opinion interchange between teacher and student. This study was performed to determine the viewpoint of Paramedical students about effective factors in the communication between students and faculty members.

**Methods:** This cross-sectional study was done in 2008 in Bushehr University of Medical Sciences 181 Paramedical students that were selected by census sampling method. Data were collected by well structured questionnaire about personal information and factors effective in communication and analyzed by SPSS 13.

**Results:** In comparison of different students groups, most answers were the same and only the students of 2007 entry had significant differences with 2006 entry in teacher's cheerfulness ( $p < 0.02$ ) and teachers' experience in communication ( $p < 0.03$ ).

**Conclusion:** In students' point of view, in the communication between students and teachers, proper cheerfulness, humility, confidentiality and trustworthiness are important in order to improve teaching.

**Keywords:** Communication Skills, Paramedical Students, Education

## مقدمه

توانایی برقراری ارتباط، مهارتی اساسی برای انسان است و همچون بسیاری از مهارت‌ها، برخی از افراد در این زمینه استعداد بیشتری نسبت به سایرین نشان می‌دهند [۱]. آموزش موثر در محیط‌های آموزشی، به مهارت‌های ارتباطی استاد بستگی دارد [۲]. لذا، آموزش مهارت‌های ارتباطی باید از اصول آموزش دانشجویان در تمام تخصص‌ها و رشته‌ها در نظر گرفته شود [۳]. ارتباط در فرآیند آموزش، به صورت تبادل افکار و اطلاعات بین استاد و دانشجو است [۴]. در فرآیند ارتباط آموزشی، عناصر و متغیرهای فراوانی نظیر مربی، فراگیر، پیام و عوامل محیطی نقش دارند [۵]. آموزش موثر به استفاده صحیح از مهارت‌های ارتباطی بستگی دارد. اساتید با استفاده از دانسته‌های خود، به کارگیری متون و مهارت‌های تدریس و ایجاد محیط مناسب، موجب یادگیری دانشجو می‌شوند. استاد می‌تواند موجب تسهیل فرآیند آموزش شده و حتی نقص کتب درسی و کمبود امکانات آموزشی را جبران کند یا برعکس، بهترین موقعیت و موضوع تدریس را با عدم توانایی در ایجاد ارتباطی مطلوب، به محیطی غیرفعال و غیرجذاب تبدیل نماید [۶]. آموزش حرفه پزشکی، به دلیل ماهیت خود که دربرگیرنده ارتباط بین پزشک و بیمار است، به مهارت‌های ارتباطی از جانب پزشک نیاز دارد [۷].

آموزش پزشکی در کشورهای در حال توسعه به‌طور عمده بر مبنای ارزیابی و ارتقای علمی پزشکان طراحی شده است و در مواردی نیز، صرفاً بر محتوای علمی و انتزاعی ارتباط، تأکید می‌کند. اما در کشورهای توسعه‌یافته، در برنامه‌های آموزش پزشکی مداوم، بخشی هم برای بهبود توانایی ارتباطی گنجانده شده که هم از نظر تعداد و هم پیچیدگی روش‌ها، روزه‌روز در حال افزایش است [۸]. توانایی در برقراری ارتباط موثر توسط استاد از ویژگی‌های بارز وی است [۹]، زیرا اعتماد به نفس و انگیزه یادگیری را در دانشجو افزایش می‌دهد [۱۰] و از شاخص‌های مهم تدریس اثربخش محسوب می‌شود [۱۱]. این امر تابعی از شایستگی حرفه‌ای، توان علمی، تسلط استاد بر موضوع درس، شخصیت استاد و ویژگی‌های اخلاقی او [۱۲، ۱۳]، گشاده‌رویی، برخورد مثبت و انرژی‌دهنده، میل به هدایت، جنس استاد و سبک ارتباطی وی [۱۱]، شیوایی و قدرت بیان، وضوح مطالب، ویژگی‌های فردی و رفتاری [۱۴]، مشارکت و سهیم‌نمودن دانشجویان در موضوعات آموزشی است [۱۵]. لذا، به‌منظور ارتقای کیفی فرآیند یاددهی - یادگیری، لازم است مدرسان با عوامل موثر در برقراری ارتباط آشنا شوند [۲]. البته باید این نکته را مد نظر قرار داد که شخصیت و ویژگی‌های دانشجویان در این امر بسیار مهم است. انگیزه اصلی دانشجویان کسب دانش و معرفت است، اما نباید فراموش کرد که همه به یک اندازه از این انگیزه برخوردار نیستند. هدف تعدادی از دانشجویان یادگیری است، اما هدف تعداد دیگری اخذ مدرک یا گذراندن وقت و مسایل کلی و جزئی دیگر غیر از تحصیل است. بنابراین نمی‌توان انتظار داشت که همه دانشجویان فرآیند تدریس و

فعالیت‌های آموزشی اساتید را یکسان ارزیابی نمایند [۱۶]. به‌منظور آشنایی با نقطه‌نظرات دانشجویان، این مطالعه با هدف تعیین دیدگاه دانشجویان پیراپزشکی در مورد عوامل موثر در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد انجام شد.

## روش‌ها

این پژوهش توصیفی - مقطعی در سال ۱۳۸۷ در دانشگاه علوم پزشکی بوشهر، انجام شد. تمامی دانشجویان کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، کاردانی اتاق عمل، هوشبری، علوم آزمایشگاهی و فوریت‌های پزشکی که در دانشکده پیراپزشکی مشغول گذراندن واحد درسی بودند، به‌صورت سرشماری در مطالعه شرکت کردند (۱۸۱ نفر).

به‌منظور بررسی دیدگاه دانشجویان در مورد عوامل موثر در برقراری ارتباط دانشجو و استاد، پرسش‌نامه‌ای شامل دو بخش تهیه شد. بخش اول، خصوصیات فردی و بخش دوم، مربوط به عوامل موثر در برقراری ارتباط دانشجو با استاد بود که خود شامل ۳۰ سؤال در چهار حیطه کلی (شخصیت فردی، دانش پژوهی، روش تدریس و توانایی استاد در ایجاد ارتباط) بود و براساس مقیاس رتبه‌ای چهارنقطه‌ای به‌صورت "بسیار موثر" (۴)، "موثر" (۳)، "کم‌تاثیر" (۲) و "بی‌تاثیر" (۱) تنظیم شده بود. میانگین و انحراف معیار مجموع نمرات هر بخش مشخص و نقش هر کدام از نظر رشته، مقطع و سال ورود به تفکیک بررسی شد. روایی پرسش‌نامه پس از بررسی مطالعات مشابه [۱۷] و بررسی متخصصان رشته مربوطه مورد تأیید قرار گرفت. پایایی آن نیز در مطالعه‌ای مقدماتی و براساس فرمول ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۹۲ محاسبه شد.

پژوهشگر با حضور در محل مطالعه و جلب رضایت دانشجویان، پرسش‌نامه‌ها را برای تکمیل در اختیار آنان قرار داد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS 13 روش‌های آماری توصیفی (توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و مقایسه گروه‌ها با آزمون T مستقل مورد تحلیل قرار گرفت.

## یافته‌ها

میانگین سنی دانشجویان مورد پژوهش  $20.06 \pm 0.96$  سال بود (جدول ۱).

از دیدگاه دانشجویان، در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد عوامل زیادی از جمله گشاده‌رویی بجا و مناسب، فروتنی، رازداری و امانت‌داری استاد نقش بسیار موثر و سن، جنس، وضعیت ظاهری و نوع درس تدریسی استاد، نقش کمتری داشتند (جدول ۲).

در مقایسه دیدگاه گروه‌های مختلف دانشجویی از نظر موارد تفکیکی، بیشتر نظرات مشابه و فقط دیدگاه دانشجویان ورودی ۱۳۸۶ نسبت به ورودی‌های ۱۳۸۵، از نظر "تاثیر گشاده‌رویی" ( $p < 0.02$ ) و "تجربه استاد در برقراری ارتباط" ( $p < 0.03$ ) با هم اختلاف معنی‌داری داشتند.

عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجویان و اساتید از نظر دانشجویان پیراپزشکی ۱۳۵  
 براساس نمرات طبقه‌بندی‌شده دانشجویان، شامل نمره کل و نمره  
 $(p > 0/97)$ ، روش تدریس  $(p > 0/98)$  و توانایی استاد در ایجاد ارتباط  
 ابعاد، تفاوت معنی‌داری بین شخصیت فردی  $(p > 0/68)$ ، دانش پژوهی  
 $(p > 0/36)$  بین رشته‌ها، مقاطع و سال‌های ورود مختلف دیده نشد.

جدول (۱) جدول فراوانی دانشجویان دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر از نظر خصوصیات فردی

متغیرها	تعداد	درصد فراوانی
جنس	مذکر	۴۶
	مونث	۷۴/۶
وضعیت سکونت	بومی	۸۴
	غیر بومی	۵۳/۶
وضعیت تاهل	مجرد	۱۵۴
	متاهل	۱۴/۹
رشته تحصیلی	علوم آزمایشگاهی	۴۹
	کتابداری	۲۳/۲
رشته تحصیلی	اتاق عمل	۴۶
	هوشبری	۱۷/۱
	فوریت‌های پزشکی	۱۳

جدول (۲) توزیع فراوانی و میانگین نمره دیدگاه دانشجویان از نظر عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد به‌منظور ارتقای سطح یادگیری

خصوصیات استاد	بسیار مؤثر	مؤثر	کم‌تأثیر	بی‌تأثیر	کل
گشاده‌رویی بجا و مناسب	۱۶۶(۹۲/۲)	۱۳(۷/۲)	۰(۰)	۱(۰/۶)	۳/۹۱±۰/۲۳
وضعیت ظاهری	۸۱(۴۵)	۷۲(۴۰)	۱۸(۱۰)	۹(۵)	۳/۲۵±۰/۸۳
پای‌بندی به اصول اخلاقی و اعتقادات مذهبی	۱۰۸(۵۹/۷)	۵۰(۲۷/۶)	۱۹(۱۰/۵)	۴(۲/۲)	۳/۴۴±۰/۷۷
رازداری و امانت‌داری	۱۳۵(۷۴/۶)	۳۳(۱۸/۲)	۱۱(۶/۱)	۲(۱/۱)	۳/۶۶±۰/۶۴
رعایت عدالت در برخورد با دانشجویان	۱۵۷(۸۶/۷)	۲۰(۱۱)	۲(۱/۱)	۲(۱/۱)	۳/۸۳±۰/۴۷
کمک به حل مشکلات دانشجویان	۱۱۸(۶۶/۳)	۵۱(۲۸/۷)	۶(۳/۴)	۳(۱/۷)	۳/۵۹±۰/۶۴
صبر و حوصله و همدلی با دانشجویان	۱۳۸(۷۷/۱)	۳۷(۲۰/۷)	۳(۱/۷)	۱(۰/۶)	۳/۷۴±۰/۵۰
تجربه	۱۴۳(۷۹/۴)	۳۲(۱۷/۸)	۴(۲/۲)	۱(۰/۶)	۳/۷۶±۰/۵۱
تسلط بر مفاهیم علمی و مطالب درسی	۱۴۵(۸۰/۶)	۲۹(۱۶/۱)	۵(۲/۸)	۱(۰/۶)	۳/۷۶±۰/۵۱
به‌روز بودن علم استاد	۱۳۸(۷۶/۲)	۳۵(۱۹/۳)	۷(۳/۹)	۱(۰/۶)	۳/۷۱±۰/۵۶
تناسب درس تدریسی با رشته استاد	۷۴(۴۱/۱)	۹۰(۵۰)	۱۰(۵/۶)	۶(۳/۳)	۳/۲۸±۰/۷۲
بیان تجربیات کاربردی متناسب با مبحث درسی	۱۰۶(۵۹/۶)	۶۴(۳۶)	۶(۳/۴)	۲(۱/۱)	۳/۵۳±۰/۶۲
رعایت پیوستگی مطالب درسی	۹۷(۵۳/۹)	۶۸(۳۷/۸)	۱۳(۷/۲)	۲(۱/۱)	۳/۴۴±۰/۶۷

## بحث

استاد، از مهم‌ترین عوامل ارتقای سطح یادگیری از دیدگاه دانشجویان بودند [۱۷].

در مطالعه‌ای دیگر در اهواز، ویژگی‌های حرفه‌ای، عملی، فردی و اخلاقی استاد به‌ترتیب بیشترین اهمیت را به خود اختصاص دادند [۶]. مطالعه‌ای دیگر نیز، بر دانش پژوهی استاد، ایجاد اعتماد، اطمینان و احترام متقابل برای ارتقای برقراری ارتباطات تاکید نموده است [۱۸]. در پژوهشی دیگر در یزد، علم و تجربه استاد به‌عنوان دومین خصوصیت مهم استاد ایده‌آل مشخص شد [۱۹] که این نتایج با مطالعه کنونی همخوانی دارند.

مطالعه‌ای دیگر نشان می‌دهد که دانشجویان از میان چهار حیطة

از دیدگاه دانشجویان، خصوصیات آموزشی و اخلاقی استاد مانند رعایت عدالت در برخورد با دانشجویان، حفظ حرمت و احترام به دانشجویان، تسلط بر مفاهیم علمی و مطالب درسی، تجربه، گشاده‌رویی بجا و مناسب، فروتنی و تواضع، رازداری و امانت‌داری، صبر و حوصله و به‌روز بودن علم استاد از مهم‌ترین عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بودند. در حالی که سن و جنس، وضعیت ظاهری و نوع درس تدریسی استاد در این ارتباط چندان مؤثر نبودند. نتایج مطالعه‌ای در اراک نشان می‌دهد که فن بیان و رعایت مهارت‌های تدریس، سطح علمی، تجربه، اخلاق و نیز حفظ حرمت و احترام دانشجو توسط

4- Espeland K. Empowering versus enabling in academia. *J Nurs Educ.* 2001;40(8):342-6.

۵- کوهستانی حسین. بررسی عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین آموزشگران و فراگیران در دوره‌های آموزشی ترویج در استان آذربایجان شرقی [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد]. تهران: دانشگاه تربیت مدرس؛ ۱۳۷۵.

۶- شعبانی حمید. مهارت‌های آموزشی و پژوهشی. چاپ اول. تهران: سمت؛ ۱۳۷۱.

۷- زمانی احمدرضا، شمس بهزاد، فرج‌زادگان زیبا، طبائیان سیده‌مریم. اعضای هیأت علمی بالینی درباره آموزش مهارت‌های ارتباطی به دانشجو چگونه فکر می‌کنند؟

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۱۳۸۲؛۳(۱):۴۵-۵۱.

8- Roter D. The effects of a continuing medical education program in interpersonal communication skills on doctor practice and patient satisfaction in Trinidad and Tobago. *Med Educ.* 1998;32:181-9.

9- Zohor A, Eslaminejad T. Teachers' effective teaching criteria as viewed by the students of Kerman University of Medical Education. *J Med Edu.* 2004;4(2):65-70.

10- Paterson B, Crawford M. Caring in nursing education: An analysis. *J Adv Nurs.* 1994;19(1):164-73.

۱۱- اسفندیاری غلامرضا. بررسی عوامل استرس‌زا در بین دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان و رابطه آن با سلامتی عمومی آنان. طب و تزکیه. ۱۳۸۰؛۴(۳):۴۴-۵۷.

۱۲- اشرف حسین، صبری محمدرضا، حق‌پناه سزانه. تعیین مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر ارزیابی آموزشی استاد از دیدگاه دانشجویان. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۱۳۸۱؛۲(۰):۱۴.

۱۳- نیک‌بخت نصرآبادی علی‌رضا، پارسا زهره. نقدی بر ارزشیابی استاد در دانشگاه علوم پزشکی تهران. مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (ویژه‌نامه چهارمین همایش کشوری آموزش پزشکی)؛ ۱۳۷۹. ص ۷۲.

۱۴- مظلومی سعید، احرام‌پوش محمدحسین، کلاتر مهدی، کریمی حسین، حرازی محمدعلی. بررسی خصوصیات یک استاد خوب از دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۱۳۸۱؛۷(۱):۱۰۸-۱۰۹.

۱۵- فدراسیون جهانی پزشکی. گردهمایی جهانی درباره آموزش. شادپور کامل، مترجم. تهران: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی؛ ۱۳۷۲.

16- Fulda JS. Student evaluations of teaching: Brought to you by computer. *Br J Edu Technol.* 2000;31(1):81-2.

۱۷- قدمی احمد، صالحی بهمن، سجادی شکوه، ناجی همایون. عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اراک. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. ۱۳۸۶؛۷(۱):۱۴۹-۱۵۴.

۱۸- مظلومی سعید، احرام‌پوش مجید. ویژگی یک استاد خوب از دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. مجله دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. ۱۳۷۹؛۲(۲):۸(۲):۱۰۴-۱۰۸.

19- Gillespie M. Student-teacher connection: A place of possibility. *J Adv Nurs.* 2005;52(2):211-9.

ویژگی‌های استاد خوب، اولویت اول را به حیثه شخصیت فردی و سپس به ترتیب به حیثه‌های دانش‌پژوهی، روش تدریس و توانایی در ایجاد ارتباط می‌دهند [۹]. این درحالی است که در این مطالعه، در بین چهار حیثه فوق، هیچ تفاوت معنی‌داری در نظرات دانشجویان با تفکیک رشته، مقطع و سال ورود مشاهده نشد. معنی‌دار بودن اختلاف نظر دانشجویان ورودی ۱۳۸۵ و ۱۳۸۶ در حیثه‌های تأثیر گشاده‌رویی و تجربه استاد در برقراری ارتباط ممکن است به آن دلیل باشد که به دلیل مشکلات عاطفی و روانی ناشی از جدایی و دوری از خانواده، عدم آشنایی کافی با محیط دانشگاه و غیره، دانشجویان جوان‌تر به نقش حمایتی و هدایتی استاد نیاز بیشتری نشان می‌دهند و استادان با گشاده‌رویی و تجربه کافی می‌توانند کمک بیشتری به حل مشکلات آنان بنمایند. برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه ارتباط مؤثر استاد/دانشجو از راهکارهای پیشنهادی برای ارتقای مهارت اساتید در برقراری ارتباط مفیدتر با دانشجویان است.

## نتیجه‌گیری

گشاده‌رویی بجا و مناسب، فروتنی، رازداری و امانت‌داری استاد در برقراری ارتباط دانشجو و استاد در راستای ارتقای سطح یادگیری نقش موثری دارند. به‌منظور ارتقای کیفیت فرآیند یاددهی-یادگیری، لازم است که اساتید محترم با عوامل مؤثر در برقراری ارتباط با دانشجویان آشنا باشند و برای بهبود وضعیت آموزشی دانشجویان، آنها را مورد توجه قرار دهند.

## منابع

۱- بخش بهداشت روانی سازمان جهانی بهداشت. ارتباط پزشک-بیمار. قدیری لشکاجانی فاطمه، ذوالفقاری مطلق مصطفی، مترجمان. تهران: انیستیتو روان‌پزشکی، مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران؛ ۱۳۷۸.

2- Spencer J. ABC of learning and teaching in medicine. *BMJ.* 2003;326(7388):543-5.

3- Davis P. Delivering bad news, communication skills must be medical education in all specialties. *BMJ.* 2001;322(7290):865