

## عوامل مؤثر بر برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اراک

احمد قدمی \*، بهمن صالحی، شکوه سجادی، همایون ناجی

### چکیده

**مقدمه:** عوامل مؤثر در برقراری ارتباط استاد و دانشجو برای بهبود فرایند آموزش، اهمیت بالایی دارد. برای شناخت این عوامل، پژوهشی با هدف تعیین عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اراک انجام شد.

**روش‌ها:** در یک مطالعه توصیفی-مقطعی، ۱۶۲ نفر دانشجوی دانشگاه علوم پزشکی اراک با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی در سال تحصیلی ۸۴-۱۳۸۳ انتخاب شدند و پرسشنامه‌ای شامل دو بخش اطلاعات دموگرافیک و ۲۳ گویه در مورد عوامل مؤثر در برقراری ارتباط دانشجو با استاد با مقیاس رتبه‌ای چهار نقطه‌ای از بسیار مؤثر تا بی‌تأثیر به صورت جمع‌اجرا توزیع شد. داده‌ها با روش‌های آماری توصیفی به صورت توزیع فراوانی و میانگین و انحراف معیار با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل و مقایسه گروه‌ها با مجذور کای انجام شد.

**نتایج:** به نظر دانشجویان مهم‌ترین عوامل مؤثر در ارتباط دانشجو و استاد، فن بیان و رعایت مهارت‌های تدریس توسط استاد (۸۴ درصد)، سطح علمی استاد (۸۱/۵ درصد)، تجربه استاد (۷۶/۵ درصد)، اخلاق استاد (۶۸/۵ درصد) بود در حالی که بیش از ۵۰ درصد دانشجویان، سن و جنس استاد را در این ارتباط بی‌تأثیر دانستند.

**نتیجه‌گیری:** بعضی ویژگی‌های آموزشی استاد که نمایانگر مهارت‌های تدریس اوست و همچنین بعضی ویژگی‌های اخلاقی و فردی که نشانگر روابط انسانی است از دیدگاه دانشجویان در برقراری ارتباط مؤثر تلقی شده است. ارائه کارگاه‌های آموزشی برای بهبود این ارتباط توصیه می‌گردد.

واژه‌های کلیدی: برقراری ارتباط، استاد، دانشجو، دیدگاه.

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی / بهار و تابستان ۱۳۸۶؛ ۷(۱): ۱۴۹ تا ۱۵۴.

### مقدمه

آموزش مؤثر به استفاده صحیح از مهارت‌های ارتباطی بستگی دارد. اساتید با استفاده از دانسته‌های خود و بکارگیری متون و مهارت‌های تدریس و ایجاد محیط مناسب، موجب یادگیری دانشجو می‌شوند. خصوصیات یک استاد است که می‌تواند موجب تسهیل فرآیند آموزش شده و حتی نقص کتب درسی و کمبود امکانات آموزشی را جبران کند یا بر عکس، بهترین موقعیت و موضوع تدریس را با عدم توانایی در ایجاد ارتباطی مطلوب به محیطی غیر فعال و غیر جذاب تبدیل نماید (۱). در فرایند ارتباط آموزشی عناصر و متغیرهای فراوانی نظیر مربی، فراگیر، پیام و عوامل محیطی نقش دارند (۲). ارتباط در فرایند آموزشی به صورت تبادل افکار و اطلاعات در یک تعامل دو طرفه بین استاد و دانشجو انجام

\* آدرس مکاتبه: احمد قدمی (مربی) گروه داخلی- جراحی پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، خیابان هزارجریب، اصفهان.

E-mail: ghadami@nm.mui.ac.ir

دکتر بهمن صالحی، استادیار گروه روان‌پزشکی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اراک (basalehi@yahoo.com)، شکوه سجادی، کارشناس پرستاری بیمارستان الزهرا (س) اصفهان (sajadi673@yahoo.com) و همایون ناجی، مربی گروه بی‌هوشی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (naji@nm.mui.ac.ir).

این مقاله در تاریخ ۸۴/۱۱/۲۳ به دفتر مجله رسیده، در تاریخ ۸۵/۸/۱۰ اصلاح شده و در تاریخ ۸۶/۱/۲۰ پذیرش گردیده است.

عمل، علوم آزمایشگاهی و بهداشت بود. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای شامل دو بخش اطلاعات دموگرافیک و ۲۳ گویه در مورد عوامل مؤثر در برقراری ارتباط دانشجوی با استاد بود که با مقیاس رتبه‌ای چهار نقطه‌ای به صورت (بسیار مؤثر، مؤثر، کم‌تأثیر و بی‌تأثیر) و به ترتیب با نمره‌گذاری چهار تا یک ارائه شده بود. روایی پرسشنامه پس از بررسی مطالعات مشابه (۱۰ و ۱۱) و با نظرخواهی از اعضای هیأت علمی صاحب‌نظر دانشگاه و دانشجویان به صورت روایی صوری و محتوی بررسی شد و پایایی آن با روش بازآزمایی و با ضریب همبستگی ۰/۸۹ در حد قابل قبول بود.

پرسشنامه‌ها به صورت جمع‌اجرا در کلاس درس توزیع و تکمیل شد. از دانشجویان کسب رضایت گردید و اطلاعات محرمانه تلقی شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS با روش‌های آماری توصیفی به صورت توزیع فراوانی و میانگین و انحراف معیار و مقایسه گروه‌ها با مجذور کای انجام گردید.

### نتایج

بیست و پنج و دو دهم درصد دانشجویان مذکر و ۷۴/۸ درصد مؤنث بودند. میانگین و انحراف معیار سنی دانشجویان  $22/1 \pm 3$  سال بود. سی و شش و سه دهم درصد دانشجویان در رشته پرستاری و مامایی، ۱۲/۵ درصد در رشته اتاق عمل، ۱۰/۶ درصد در رشته علوم آزمایشگاهی، ۲۵/۶ درصد در رشته بهداشت و ۱۵ درصد در رشته پزشکی مشغول به تحصیل بوده‌اند.

یافته‌های پژوهش بیانگر آن بود که در برقراری ارتباط بین استاد و دانشجو، عوامل فن بیان و رعایت مهارت‌های تدریس، اخلاق استاد، سطح علمی استاد، توانایی همدلی و درک متقابل، کمک به حل مشکلات، ایجاد انگیزه برای یادگیری و تجربه استاد نقش مؤثری داشت، در حالی که سن و جنس، نوع درس و پایبندی استاد به اصول مذهبی کمتر نقش مؤثری داشته است (جدول ۱). در مقایسه دیدگاه گروه‌های مختلف دانشجویی از گویه‌های پرسشنامه این نظرات مشابه بود ولی دانشجویان جوانتر (کمتر از ۲۳ سال) و ترم تحصیلی پایین‌تر (کمتر از ۳) فروتنی استاد را در برقراری ارتباط مؤثر دانسته و بطور معنی‌داری

می‌گیرد (۳). برقراری ارتباط دانشجو با استاد باعث افزایش اعتماد به نفس و انگیزه یادگیری در دانشجو می‌گردد (۴). مدرسان آموزشی، بخصوص اساتید دانشگاه، لازمست با عوامل مؤثر در برقراری ارتباط آشنا باشند تا فرایند یاددهی-یادگیری را تسهیل نمایند. در واقع، آموزش مؤثر بستگی به مهارت‌های ارتباطی استاد دارد (۵).

مطالعه‌ای نشان داد که دانشجویان از میان چهار حیطه از ویژگی‌های یک استاد خوب، توانایی در ایجاد ارتباط توسط استاد را با اهمیت عنوان نمودند (۶). مطالعه دیگری در تایوان نشان داد که خصوصیات شخصیتی و روابط انسانی مریبان مؤثر و غیر مؤثر پرستاری اختلاف داشته است (۷).

توانایی برقراری ارتباط مؤثر یکی از شاخص‌های مهم تدریس اثربخش است و طبعاً می‌تواند تابعی از ویژگی‌های شخصیتی و علمی استاد باشد. ویژگی‌های متعدد مانند گشاده‌رویی، برخورد مثبت و انرژی‌دهنده و میل به هدایت یک استاد می‌تواند در برقراری ارتباط مؤثر باشد. مطالعات عوامل بی‌شماری را در تعامل بین مدرس و دانشجو معرفی نموده‌اند، مطالعه‌ای عواملی مانند جنس، توانایی علمی و سبک ارتباطی استاد را در این تعامل دخیل دانسته (۸) مشارکت دادن و سهیم نمودن دانشجویان در موضوعات آموزشی نظیر تعیین هدف‌های برنامه درسی، ارزشیابی و... یکی از توصیه‌های مهم کنفرانس آموزش پزشکی محسوب می‌گردد (۹)، به هر حال، شناسایی عواملی که در ارتباط بین استاد و دانشجو دخیل است ضروری به نظر می‌رسد.

به منظور آشنایی با نقطه نظرات دانشجویان، این مطالعه با هدف تعیین دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اراک در مورد عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد در سال ۸۴-۱۳۸۳ انجام شد.

### روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی-مقطعی است که در سال ۸۴-۱۳۸۳ انجام شد. جامعه پژوهش کلیه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اراک بودند. براساس رشته تحصیلی با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی ۱۶۲ نفر انتخاب شدند. رشته تحصیلی دانشجویان شامل پزشکی، پرستاری-مامایی، اتاق

جدول ۱: توزیع فراوانی و میانگین و انحراف معیار امتیاز دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اراک در مورد عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد

عوامل تأثیرگذار	بسیار مؤثر	مؤثر	کم تأثیر	بی تأثیر	انحراف معیار امتیاز
فن بیان و رعایت مهارت‌های تدریس	۱۳۶(٪۸۴)	۲۴(٪۱۴/۸)	۲(٪۱/۲)	۰	۳/۴۶±۰/۷۹
سطح علمی استاد	۱۳۲(٪۸۱/۵)	۲۷(٪۱۶/۸)	۳(٪۱/۹)	۰	۳/۵۱±۰/۹۰
اخلاق استاد	۱۱۱(٪۶۸/۵)	۴۸(٪۲۹/۶)	۳(٪۱/۹)	۰	۳/۴۵±۰/۷۲
حفظ حرمت و احترام دانشجو توسط استاد	۱۱۱(٪۶۸/۵)	۴۵(٪۲۷/۸)	۵(٪۳/۱)	۱(٪۰/۶)	۳/۲۲±۰/۸۶
استفاده از تکنیک‌های ارتباطی مناسب	۸۹(٪۵۵)	۶۳(٪۳۸/۹)	۸(٪۴/۹)	۲(٪۱/۲)	۳/۳۰±۰/۸۶
فروتنی و خلوص استاد	۵۵(٪۳۴)	۷۵(٪۴۶/۳)	۲۹(٪۱۷/۹)	۳(٪۱/۹)	۲/۸۶±۰/۹۶
توانایی همدلی و درک متقابل استاد	۶۷(٪۴۱/۳)	۷۴(٪۴۵/۷)	۱۶(٪۹/۹)	۵(٪۳/۱)	۳/۵۰±۰/۷۴
وضعیت ظاهر استاد	۴۶(٪۲۸/۴)	۷۰(٪۴۳/۲)	۴۱(٪۲۵/۳)	۵(٪۳/۱)	۲/۹۰±۰/۸۸
میزان کمک به حل مشکلات دانشجویان	۵۱(٪۳۱/۵)	۷۶(٪۴۶/۹)	۲۶(٪۱۶)	۹(٪۵/۶)	۳/۶۶±۰/۸۹
انضباط و وقت شناسی استاد	۸۵(٪۵۲/۵)	۵۹(٪۳۶/۴)	۱۸(٪۱۱/۱)	۰	۳/۲۰±۰/۵۴
توانایی ایجاد انگیزه برای یادگیری بیشتر	۹۳(٪۵۸)	۵۹(٪۳۶/۴)	۸(٪۴/۹)	۱(٪۰/۶)	۳/۶۵±۰/۴۵
در دسترس بودن استاد	۷۱(٪۴۳/۸)	۷۳(٪۴۵/۱)	۱۶(٪۹/۹)	۲(٪۱/۲)	۳/۲۲±۰/۸۶
سن استاد	۳۴(٪۲۱)	۴۴(٪۲۷/۱)	۵۶(٪۳۴/۶)	۲۸(٪۱۷/۳)	۲/۴۰±۱/۳۳
جنس استاد	۳۳(٪۲۰/۴)	۴۱(٪۲۵/۳)	۵۹(٪۳۶/۴)	۲۹(٪۱۷/۹)	۲/۲۲±۱/۴۷
رعایت عدالت در برخورد با دانشجویان	۱۰۲(٪۶۳)	۴۸(٪۲۹/۶)	۱۱(٪۶/۸)	۱(٪۰/۶)	۲/۲۹±۱/۸۰
رازداری و امانت‌داری استاد	۷۳(٪۴۵/۱)	۶۳(٪۳۸/۹)	۲۴(٪۱۴/۸)	۲(٪۱/۲)	۳/۲۰±۰/۸۴
تجربه استاد	۱۲۴(٪۷۶/۵)	۳۵(٪۲۱/۶)	۳(٪۱/۹)	۰	۳/۴۳±۰/۸۴
پایبندی استاد به اصول و اعتقادات مذهبی	۵۱(٪۳۱/۵)	۷۱(٪۴۳/۸)	۲۹(٪۱۷/۹)	۱۱(٪۶/۸)	۲/۸۹±۰/۴۴
نوع درس استاد	۷۰(٪۴۳/۲)	۵۵(٪۳۴)	۲۳(٪۱۴/۲)	۱۴(٪۸/۶)	۲/۹۶±۰/۶۵

با سایر گروه‌ها اختلاف داشتند. نتایج آزمون آماری مجذور کای برای این آزمون در عامل فروتنی استاد و ترم تحصیلی ( $P=0/07$  و  $X^2=7/28$ ) و عامل فروتنی استاد و سن دانشجویان ( $P=0/05$  و  $X^2=7/75$ ) بود. به علاوه، نظر دانشجویان سنین کمتر و بیشتر از ۲۳ سال در مورد اثر اعتقادات مذهبی استاد در ارتباط بین استاد و دانشجو اختلاف داشت ( $P=0/019$  و  $X^2=5/51$ ).

#### بحث

خصوصیات آموزشی و اخلاقی استاد مانند فن بیان و رعایت مهارت‌های تدریس، سطح علمی و تجربه استاد و همچنین اخلاق و نیز حفظ حرمت و احترام دانشجو توسط

استاد از مهم‌ترین عوامل مؤثر در برقراری ارتباط از دیدگاه دانشجویان بودند، در حالی که خصوصیات فردی و ظاهری و نوع درس در این ارتباط چندان مؤثر محسوب نشدند. نتایج مطالعه‌ای نشان داد ویژگی‌های حرفه‌ای و عملی و فردی-اخلاقی استاد به ترتیب بیشترین اهمیت را به خود اختصاص داده‌اند (۱۰). مطالعه‌ای دیگر در یزد نشان داد که ویژگی علم و تجربه، به عنوان دومین خصوصیت مهم یک استاد ایده‌آل بوده است (۱۲). پژوهشی دیگر نیز، بر دانش استاد، ایجاد اعتماد، اطمینان و احترام متقابل برای ارتقای برقراری ارتباطات تأکید نموده است (۱۳) که نتایج با مطالعه کنونی همخوانی دارد.

آشنا نبودن بسیاری از دانشجویان با محیط دانشگاه در بدو ورود، جدایی و دوری از خانواده، عدم علاقه به رشته

و همچنین انجام مطالعاتی برای مداخله در جهت بهبود این ارتباط مفید خواهد بود.

#### نتیجه‌گیری

دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اراک بعضی ویژگی‌های آموزشی استاد، بخصوص فن بیان و مهارت تدریس و سطح علمی و ایجاد انگیزه یادگیری و همچنین بعضی خصوصیات اخلاقی از جمله حفظ احترام و حرمت دانشجو، کمک به حل مشکلات با همدلی و درک متقابل و اخلاق استاد را در برقراری ارتباط مؤثر دانستند. برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای ارتقای مهارت ارتباط اساتید و بهبود این ارتباط توصیه می‌گردد.

#### قدردانی

بدین وسیله از همکاری آقایان میثم بخشی و بهروز غلامی تشکر می‌گردد.

قبولی، ناسازگاری با سایر افراد در محیط زندگی و کافی نبودن امکانات رفاهی و اقتصادی و مشکلاتی نظیر آنها، از جمله شرایطی هستند که می‌تواند مشکلات عاطفی و روانی دانشجویان را به وجود آورده یا تشدید نمایند. بنابراین، دانشجویان جوانتر انتظار دارند که استاد آنان، نقش حمایتی و هدایتی داشته و بتواند فروتنانه برای حل مشکلات آنان گام بردارد. مطالعه‌ای در زاهدان نشان داد که بیشترین تعداد دانشجویان دارای احساس بیگانگی بالا و خودپنداره ضعیف در سنین پایین قرار داشتند که شاید به دلیل شرایط زیست‌شناختی، موقعیت اجتماعی، فرهنگی و ساختارهای هیجانی و عاطفی این سنین باشد (۱۴).

اساتید محترم می‌توانند با در نظر گرفتن عوامل مؤثر در برقراری ارتباط با دانشجویان در هدایت و بهبود این فرایند گام بردارند. برگزاری کارگاه‌های آموزشی در این زمینه نیز می‌تواند از راهکارهای پیشنهادی باشد. انجام تحقیقاتی در زمینه بررسی موانع ارتباطی در طی آموزش پیشنهاد می‌شود

#### منابع

۱. شعبانی حمید، مهارت‌های آموزشی و پژوهشی. چاپ اول. تهران: سمت. ۱۳۷۱: صفحه ۱۵۰.
۲. کوهستانی حسین. بررسی عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین آموزشگران و فراگیران در دوره‌های آموزشی ترویج در استان آذربایجان شرقی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تربیت مدرس. ۱۳۷۵.
3. Espeland K. Empowering versus enabling in academia. J Nurs Educ 2001; 40(8): 342-6.
4. Paterson B, Crawford M. Caring in nursing education: an analysis. J Adv Nurs 1994; 19(1): 164-73.
5. Spencer J. ABC of learning and teaching in medicine. BMJ 2003 Mar 8; 326(7388): 543-5.
6. 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.
7. Tang FI, Chou SM, Chiang HH. Students' perceptions of effective and ineffective clinical instructors. J Nurs Educ 2005 Apr; 44(4): 187-92.
۸. اسفندیاری غلامرضا. بررسی عوامل استرس‌زا در بین دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان و رابطه آن با سلامتی عمومی آنان. مجله طب و تزکیه ۱۳۸۰؛ ۴۳: صفحه ۵۷.
۹. شادپور کامل. در ترجمه: گردهمایی جهانی درباره آموزش. فدارسیون جهانی پزشکی (مؤلف). تهران: وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی. ۱۳۷۲.
۱۰. شکورنیا عبدالحسین، مطلق محمداسماعیل، ملایری علی‌رضا، جهانمردی عبدالرضا، کمیلی‌ثانی حسین. دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی جندی شاپور اهواز نسبت به عوامل مؤثر در ارزشیابی استاد. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی ۱۳۸۴؛ ۵(۲): صفحات ۱۰۱ تا ۱۰.

۱۱. زمانی احمدرضا، شمس بهزاد، فرج‌زادگان فریبا، طباطبائی‌ان سیده مریم. اعضای هیأت علمی بالینی درباره آموزش مهارت‌های ارتباطی به دانشجویان چه فکر می‌کنند؟ مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی ۱۳۸۲؛ ۹: ۵۱ تا ۵۶.
۱۲. مظلومی سعید، احترام‌پوش، مجید. ویژگی یک استاد خوب از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد ۱۳۷۹؛ ۸(۲): ۸-۱۰.
13. Gillespie M. Student-teacher connection: a place of possibility. *J adv Nurs* 2005; 52(2): 211-19.
۱۴. نویدیان علی، سالار علی‌رضا، گنجعلی علی‌رضا. بررسی رابطه بیگانگی و خودپنداره در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان. مجله طب و تزکیه ۱۳۸۰؛ ۴۳: صفحه ۱۰.

## Students' Points of View Regarding Effective Factors in Establishing Communication between Students and Faculty Members

Ghadami A, Salehi B, Sajadi Sh, Naji H.

### Abstract

**Introduction:** *In order to improve the educational process, it is highly important to recognize effective factors in establishing communication between students and faculty member. This study was performed to determine students' points of view concerning such factors.*

**Methods:** *In this descriptive-cross sectional study, 162 students from Arak Medical University were selected through stratified sampling method in 2004-2005. A questionnaire consisting of two parts; demographic data and 23 questions related to the assessment of effective factors in establishing communication between students and faculty was used. The scale of the questionnaire was a four point scale ranging from "very effective" to "having no effect". Data was analyzed by SPSS software using frequency distribution, mean and standard deviation. The groups' comparison was made by  $\chi^2$ .*

**Results:** *The most effective factors in establishing communication, according to students' views, respectively were faculty member's rhetoric and teaching skills (%84), his knowledge (%81.5), his experience (%76.5), and his moral behavior (%68.5), while more than %50 of students indicated that faculty member's age and sex, had no effect in this communication.*

**Conclusion:** *Some educational features of faculty member which reflect his teaching skills and proficiency, and some of his personal and behavioral characteristics revealing his social communication, are effective in establishing communication. It is highly recommended to conduct workshops for improving this communication.*

**Key words:** Establishing communication, Faculty member, Student, Medical Sciences.

### Addresses:

**Corresponding Author: Ahmad Ghadami**, Instructor, Department of Nursing Education, School of Nursing and Midwifery, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. E-mail: ghadami@nm.mui.ac.ir

**Bahman Salehi**, Assistant Professor, Department of Psychiatry, School of Medicine, Arak University of Medical Sciences. Arak, Iran. E-mail: basalehi@yahoo.com

**Shokooh Sajadi**, Bachelor of Nursing, Alzahra Hospital, Isfahan University of Medical Sciences.

E-mail: sajadi673@yahoo.com

**Homayoon Naji**, Instructor, Department of Anesthesiology, School of Nursing and Midwifery, Isfahan University of Medical Sciences. E-mail: naji@nm.mui.ac.ir

**Source:** Iranian Journal of medical Education 2007 Spr & Sum; 7(1): 149-153.