

## رفتارهای چالش‌زا (نامحترمانه) در دانشجویان علوم پزشکی و نحوه مدیریت آن: یک مطالعه مروری

مصطفی راد<sup>۱</sup>، مرضیه ترکمن نژاد سبزواری<sup>۲</sup>، حسین کریمی مونقی<sup>۳،۴\*</sup>

۱- استادیار، عضو هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی سبزوار، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران

۲- کارشناس ارشد مامایی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران

۳- دانشیار گروه داخلی جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

۴- گروه آموزش پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

### چکیده

**زمینه و هدف:** رفتارهای چالش‌زا در دانشجویان باعث اختلال در روند آموزش و یادگیری گردیده و فرسودگی شغلی اساتید و انتقال این رفتارها به محیط کار را به همراه دارد. هدف این مقاله، معرفی رفتارهای چالش‌زا، علل و راه‌کارهای مدیریت آن، با مروری بر مطالعات می‌باشد.

**روش‌ها:** در این مطالعه پژوهش‌گر با استفاده از جستجوی کامپیوتری در پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی و انگلیسی با کلید واژه‌های رفتارهای چالش‌زا، رفتارهای غیر مدنی و نامحترمانه در دانشجو و استاد، دانشجویان بی‌ادب و گستاخ، متون مرتبط را به‌دست آورد.

**نتایج:** راهبردهای کمک به اساتید در کاهش رفتارهای چالش‌زا شامل توسعه‌ی ارتباطات موثر و مهارت‌های بین فردی برای بهتر شدن درک دیدگاه‌های دانشجویان، تنظیم انتظارات دوره و انتظار رفتارهای شفاف که کاملاً منطبق با اهداف دوره و ارزشیابی باشد، بازخورد مناسب تدریس و یادگیری، در میان ترم به دانشجو و از طرف دانشجو، ایجاد محیط یادگیری مشارکتی و تجربه کلاس‌داری تعاملی، پاسخ محترمانه به تضادها به جای پاسخ خشن به دانشجو، رسیدگی به شکایات و بررسی فوری آن بر اساس اولویت می‌باشد.

**نتیجه‌گیری:** بهتر است اقدامات پیشگیرانه در جهت کنترل رفتارهای نامحترمانه صورت گیرد. مدیریت و کلاس‌داری خوب از بسیاری از مشکلاتی که بعداً رخ می‌دهد خواهد کاست.

**کلمات کلیدی:** رفتارهای چالش‌زا، علوم پزشکی، مدیریت، رفتار نامحترمانه

\*آدرس نویسنده مسئول: مشهد، خیابان ابن سینا، دانشکده پرستاری و مامایی، دپارتمان داخلی جراحی. تلفن: ۰۵۱۳۸۵۹۱۵۱۱. فاکس: ۰۱۵۳۸۵۹۷۳۱۳

ایمیل: karimih2001@yahoo.com

## مقدمه

آموزش چیزی فراتر از انتقال اطلاعات و ایجاد مهارت‌ها بوده و یک فرایند تکاملی برای آموزش‌دهنده و دانشجو می‌باشد. با این وجود در این فرایند گاهی اوقات، مشکلاتی در تعامل استاد و دانشجو پدیدار می‌شود که می‌توان از آن تحت عنوان رفتارهای چالش‌زا یاد نمود. در این موارد استاد باید با این پدیده‌های مشکل‌زا آشنا باشد و با مداخله شخصی یا گروهی آن‌ها را حل کند و در نهایت تجربه کلاسی را مطلوب سازد (۱).

البته دیدگاه دانشجویان و اساتید درباره رفتارهای دور از شان (غیر مدنی) متفاوت است. در صورتی که دانشجویان طوری پرورش یابند که از لحاظ شخصیتی، ضعیف باشند در آینده خسارات هنگفت و جبران‌ناپذیری به وجود می‌آید. از جمله این خسارات مشکلات تعامل با همکاران، بیماران (گیرندگان خدمات علوم پزشکی) و سازمان می‌باشد (۲). تصور کنید یک فرد چالش‌زا از یک بیمار مراقبت کند چه پیش می‌آید؟ پرسنل پزشکی، به عنوان افرادی حرفه‌ای که از روح، جسم، روان، مال و جان انسان‌ها محافظت می‌کنند، در صورتی که رفتارهای غیر مدنی و چالش‌زا داشته باشند، چه رخ می‌دهد؟ فلیبنگر<sup>۱</sup> می‌نویسد رفتارهای چالش‌زا عواقب منفی زیادی دارند که نیازمند شناسایی و مداخله در سطوح افراد و سازمان‌ها هستند. هزینه‌های متحمل شده ثانوی به رفتارهای شدید، چالشی قابل توجه هستند و شامل موضوعاتی مانند امنیت بیمار، غیبت از کار، ترک خدمت، جایجایی محل کار، تعهد سازمانی و سلامت جسمی و روحی کارکنان می‌باشد (۳، ۴).

رفتارهای چالش‌زا در پرسنل علوم پزشکی که جدیداً فارغ-التحصیل شده‌اند و دانشجویان علوم پزشکی که در بالین کارآموزی می‌کنند، رو به افزایش است. بیش از ۵۰ درصد پرستاران تجربه رفتارهای غیر مدنی را داشته‌اند و بیش از ۹۰ درصد آن‌ها شاهد رفتارهای سوء استفاده از دیگران در محل کار خود بوده‌اند (۵، ۶). رفتارهای غیرمدنی و چالش‌زای دانشجویان یک مشکل فزاینده در جامعه آکادمیک می‌باشد (۷).

شناسایی و بازنگری روش‌ها در ارتباط با دانشجویان چالش‌زا ضروری است (۸، ۹). فرسودگی شغلی اساتید همراه با واکنش‌هایی مانند سرخوردگی، حیرت، شوک و نگرانی از مشاهده رفتار چالش‌زا در اساتید دیده می‌شود (۱۰-۱۲). از طرفی دغدغه‌ی مدیران، سلامتی و رفاه کارکنان خود و ارائه

یک محیط آموزشی موثر می‌باشد؛ مدیریت حوادث چالش‌زا برای مدیران نیز استرس‌زا می‌باشد به طوری که در فعالیت‌های مدیریتی دانشگاه اختلال ایجاد می‌کند (۱۳، ۱۴).

با توجه به ضرورت‌های بیان شده و مشکلات ناشی از رفتارهای چالش‌زا، این مقاله در صدد آن است تا ضمن معرفی رفتارهای چالش‌زا و میزان شیوع آن، مشکلات عده‌ای را که برای اساتید، دانشجویان و مدیریت آموزشی ایجاد می‌کند، مورد شناسایی قرار داده و علل و راه‌کارهای مدیریت آن را با مروری بر مطالعات در رشته‌های علوم پزشکی بیان نماید.

## روش‌ها

در این مطالعه پژوهش‌گر با استفاده از جستجوی کامپیوتری در پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی و انگلیسی شامل magiran، SID، Iranmedex، IranDoc، Scopus، Pubmed، Web of science و Google scholar با کلید واژه‌های رفتارهای چالش‌زا (challenging behavior)، دانشجویی چالش‌زا (challenging student) رفتارهای غیر مدنی و نامحترمانه (incivility behavior)، دانشجویان و اساتید بی‌ادب و گستاخ (student incivility، faculty management) و مدیریت رفتارهای چالش‌زا (incivility management of challenging behavior) متون را بدست آورده و با مطالعه خلاصه متون، در ابتدا برای انتخاب متون مرتبط و سپس با مطالعه کل متن آن‌ها در مورد رفتارهای چالش‌زا در دانشجویان علوم پزشکی مطالب مربوط به رفتار چالش‌زا، علل و نحوه مدیریت آن را در مقالات بررسی نمود.

جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی بدون محدودیت زمانی، از اول تا تاریخ ۱۳۹۱/۱۱/۱ صورت گرفت. تمام مقالات و پایان‌نامه‌ها از طریق پایگاه‌های اطلاعاتی مرور گردید. جستجوی منابع به زبان‌های فارسی و انگلیسی به علت تسلط نویسندگان به این دو زبان بدون محدودیت انجام شد. دو نفر از نویسندگان (م. ر. م. ت) برای جستجو در پایگاه‌ها به طور جداگانه اقدام کردند و دو نفر از نویسندگان (م. ر. ح. ک. م) به طور جداگانه داده‌های مقالات را مرور کرده و مقالات مرتبط را انتخاب نمودند.

## نتایج

نتایج استخراج شده در مورد رفتار چالش‌زا در حوزه‌های اصطلاح‌شناسی و تعریف، انواع رفتارهای چالش‌زا و شیوع هر کدام، علل و عوامل مشارکت‌کننده در شکل‌گیری رفتارهای

<sup>1</sup> - Felblinger

اطلاع قبلی، سرعت زیاد در تدریس و عدم دخالت دانشجویان در روند کلاس و تدریس، عدم اجازه به بحث آزاد در کلاس، دیر رسیدن به کلاس درس، انحراف از برنامه درسی یا تغییر تکالیف یا تاریخ آن، عدم اجازه در تدوین آرایش امتحانی، ترک زود هنگام کلاس و دور شدن از موضوع کلاس می‌باشد (۱۷)، (۱۸).

گاهی رفتارهایی از دانشجویان سر می‌زند که خیلی خشن و بی‌ادبانه در نظر گرفته می‌شوند از قبیل: به چالش کشیدن دانش استاد یا اعتبار او، دست انداختن یا بی‌احترامی به استاد، دست انداختن یا بی‌احترامی به سایر دانشجویان، ارسال ایمیل‌های نامناسب (هرزنامه) به سایر دانشجویان، زدن حرف‌های رکیک به استاد، زدن حرف‌های رکیک به سایر دانشجویان، اذیت و آزار دیگر دانشجویان با نظرات خود، ایمیل نامناسب (هرزنامه) به استاد، اذیت و آزار استاد با نظرات خود، تهدید و آسیب فیزیکی علیه دیگر دانشجویان، تهدید و آسیب به استاد (۲۱-۱۹). تعدادی از رفتارهای ناپسند مانند تقلب، غیبت و دیر آمدن به کلاس از زمان‌های گذشته وجود داشته است، ولی رفتارهایی مانند بددهنی (سوء استفاده کلامی)، تهدید، درگیری فیزیکی بین استاد و دانشجو از رفتارهای ناپسند و گستاخانه‌ای است که اخیراً دیده می‌شود (۷، ۲۲).

فلدمن<sup>۲</sup> این رفتارهای گستاخانه را در ۴ طبقه تقسیم‌بندی کرده است. ۱- رفتارهای آزارنده (دیر آمدن و زود رفتن، جواب دادن به تلفن همراه در کلاس)، ۲- ترور کلاسی (تخریب شخصیت)، ۳- ارباب، ۴- تهدید به خشونت (۲). از مشخصات دانشجوی چالش برانگیز مشکل یادگیری یا عملکرد کمتر از انتظار، غیر لذت بخش بودن کار با دانشجو، حواس پرت بودن و عدم انگیزه برای یادگیری می‌باشد (۲۳).

در مطالعه جویباری، فراوانی رفتار نامحترمانه - برهم زنده‌ی دانشجویان از دیدگاه اساتید شامل تقلب در امتحان (۴۶ درصد)، طرح مباحث بی‌ربط (۴۲ درصد)، تاخیر در ورود به کلاس (۴۰ درصد)، استفاده از تلفن همراه (۳۸ درصد)، ایجاد تنش با غالب شدن در کلاس (۳۸ درصد) و تقاضاهای بی‌مورد (۳۸ درصد) دیده شد. رفتارهای نامحترمانه (تهدید کننده) از دیدگاه دانشجویان شامل دست انداختن/ بی‌احترامی به دانشجو (۶۸ درصد)، دست انداختن/ بی‌احترامی به استاد (۵۶/۷ درصد)، آزار قومیتی و یا جنسیتی به دانشجو (۵۰/۷ درصد)، زیر سوال بردن

چالش‌ها و مدیریت رفتارهای چالش‌زا به اختصار تبیین شده است:

### اصطلاح شناسی و تعریف

رفتار چالش‌زا به رفتاری گفته می‌شود که از نظر فرهنگی، غیرطبیعی باشد. مانند رفتارهایی که امنیت فیزیکی فرد یا سایر افراد را در خطر جدی قرار می‌دهد که شدت، تکرار یا مدت آن متفاوت است. همچنین رفتار چالش‌زا شامل رفتارهایی است که دسترسی به تسهیلات جامعه را محدود می‌کند. گستاخی و بی‌ادبی در کلاس درس، به هر اقدامی که با فضای هماهنگ کلاس و جو یادگیرنده و تعاملی آن تداخل داشته باشد، گفته می‌شود (۲).

### انواع رفتارهای چالش‌زا و شیوع هر کدام

در اکثر مطالعات، این مشکل از دیدگاه اساتید، مورد مطالعه قرار گرفته است. با این وجود رفتارهای بی‌ادبانه و گستاخانه از دید دانشجویان و اساتید، شامل: تقلب در امتحان یا کوئیز، استفاده از گوشی همراه یا پیجر در کلاس، صحبت کردن در کلاس به طوری که سبب حواس پرتی استاد و سایر دانشجویان شود، استفاده از حرف‌ها یا حرکات طعنه آمیز، خوابیدن در کلاس، استفاده از کامپیوتر در کلاس به منظورهایی غیر از اهداف درس، خواستار تعویض تاریخ و آرایش امتحانات، شکوه‌های مخالفت آمیز، تسلط و غلبه بر بحث‌های کلاسی، امتناع از پاسخ‌گویی به سوالات مستقیم، توجه نکردن به مباحث کلاس، دیر رسیدن به کلاس درس، بی‌حوصله و بی‌تفاوت بودن در کلاس درس، زود ترک کردن کلاس و عدم آمادگی برای کلاس، ذکر شده است (۱۵، ۱۶).

در این میان در بعضی از مقالات به برخی رفتارهای اساتید که منجر به رفتارهای چالش‌زا در دانشجویان می‌شود، اشاره دارند و رفتارهای غیرمحرمانه و گستاخانه‌ی استاد نسبت به دانشجو را شامل: تحقیر دانشجویان با کلمات طعنه آمیز، ارباب و یا ناسزا گفتن به آنان، برخورد سرد با دانشجو و یا دور گرفتن خود از دانشجو، غیر قابل انعطاف بودن، سخت‌گیری بیش از حد، مجازات کل کلاس برای رفتار یک دانشجو، غیر دسترس بودن استاد در خارج از کلاس درس، امتناع یا عدم تمایل پاسخ به سوالات دانشجویان، عدم آمادگی برای تدریس در کلاس درس، اظهار عدم علاقه یا بی‌طرفی نسبت به موضوع خاص (ذهنی)، نادیده گرفتن رفتارهای مخمل دانشجویان، عدم وضوح در سخن گفتن و غیر قابل فهم بودن مطالب گفته شده، لغو کلاس بدون

<sup>2</sup> - Feldmann

راهکارهای مفید برای جلوگیری و حل رفتارهای چالش‌زا است (۲۹).

موریست<sup>۵</sup> راهبردهایی را برای کمک به اساتید در کاهش رفتارهای چالش‌زای دانشجویان لیست کرده است که شامل ۱- توسعه‌ی ارتباطات موثر و مهارت‌های بین فردی برای بهتر شدن درک دیدگاه‌های دانشجویان، ۲- تنظیم انتظارات دوره و انتظار رفتارهای شفاف که کاملا منطبق با اهداف دوره و ارزشیابی باشد، ۳- بازخورد مناسب تدریس و یادگیری، در میان ترم به دانشجو و از طرف دانشجو، ۴- ایجاد محیط یادگیری مشارکتی و تجربه کلاس‌داری تعاملی، ۵- پاسخ محترمانه به تضادها به جای پاسخ خشن به دانشجو، ۶- رسیدگی به شکایات و بررسی فوری آن بر اساس اولویت (۲۱).

سایر نویسندگان، استراتژی‌های دیگری در مورد توجه به گستاخی و بی‌ادبی ذکر کرده‌اند که شامل: (۱) مشخص نمودن انتظارات؛ برای یک استاد ضروری است که شیوه تعاملی خود را در اولین جلسه کلاس مشخص کند و این پیش‌فرض را نداشته باشد که دانشجویان با هنجارهای ادبی و فرهنگی آشنایی دارند (۳۰). علاوه بر این اساتید مختلف رفتارهای خاصی را غیر قابل قبول می‌دانند. مثلا بسیاری از اساتید دیر آمدن به کلاس را رفتار نامقبول محسوب می‌کنند. بنابراین بیان این که چه رفتارهایی ممنوع و چه رفتارهایی مجاز می‌باشد، ضروری و صرف مدت زمانی برای بحث روی انتظارات استاد، مهم است (۳۱، ۳۲).

یکی از راه‌های اعمال این انتظارات، آوردن آن‌ها در سرفصل می‌باشد. لازم است در مورد قوانین اخلاقی و ارزش‌های حرفه‌ای صحبت شود. انتظاراتی مانند سرموقع و منظم در سر کلاس حاضر شدن، لزوم آمادگی قبلی برای حضور در کلاس، تحویل به موقع تمام تکالیف به استاد، برگزاری امتحانات طبق برنامه، تاکید بر استانداردهای رفتاری، ملاقات با استاد با قرار قبلی، تاکید بر شرکت فعال در جلسات جهت افزایش فرصت‌های یادگیری با رعایت مواردی از قبیل: بر هم نزدن تمرکز و پرت نکردن حواس سایر دانشجویان و حداقل گفتگو در کلاس، خاموش کردن موبایل، برخورد محترمانه با سایر همکاران، کارکنان و اساتید، حفظ و ارتقاء رفتارهای اخلاقی و حرفه‌ای در تمام دوره تحصیلی و توضیح فرایند بازخورد (به ندرت دانشجویی به طور دقیق ماهیت آموزش پرستاری را

معلومات استاد (۵۰ درصد) و آزار قومیتی و یا جنسیتی به استاد (۲۴/۷ درصد) بوده است. رفتارهای نامحترمانه (بر هم زنده) اساتید شامل ارزشیابی غیر واقعی، مغرور بودن، دیر آمدن به کلاس، سخت گیر بودن و زود کلاس را ترک کردن بود (۲۴).

علل و عوامل مشارکت‌کننده در شکل‌گیری رفتارهای چالش‌زا عواملی که باعث بی‌ادبی و گستاخی دانشجو می‌شود، شامل عوامل اجتماعی (فقر، نژاد، سوء استفاده از مواد و نمایش خشونت در رسانه)، عوامل مربوط به استاد (تبعیض و بی‌عدالتی از طرف استاد، انتقادهای شدید از طرف استاد) و مشکلات خانوادگی حل نشده است (۲۵، ۲۶). از عوامل دیگر عدم حساسیت دانشگاه نسبت به نیازهای دانشجویان، فقدان استراتژی یادگیری و انگیزشی، فقدان مهارت‌های خود مدیریتی، عادات غلط مطالعه، نگرانی برای امتحان، مهارت‌های ضعیف امتحان دادن، درک ضعیف هنگام مطالعه، تنظیم نامناسب اهداف و ضعف مدیریت زمان می‌باشد (۲۷).

کلارک<sup>۳</sup> می‌نویسد: استرس، مهمترین عامل رفتارهای گستاخانه می‌باشد و مدیران بایستی با تفکر و ایجاد الگوی نقش مثبت حرفه‌ای‌گری، تشریک مساعی، کار تیمی و رفتار اخلاقی در برطرف کردن این رفتارها کوشش نمایند (۵). توقعات نابجا و ارزش‌های حاکم امروز بر دانشجویان، عدم درک متقابل اساتید و دانشجویان از انتظارات یکدیگر، از سایر عوامل ذکر شده می‌باشد (۲۸).

موریست<sup>۴</sup> رفتارهای غیر مدنی را رفتارهای عامدانه‌ی دانشجویان برای مختل کردن فرایند تدریس و یادگیری می‌داند و عواملی نظیر تغییر خصوصیات دانشجویان دانشگاه‌ها، اختلالات عاطفی و مشکلات شخصی را عنوان می‌کند و معتقد است این رفتارها به خوبی مستند نشده و علت آن را عدم وجود سیستم گزارش استاندارد، حمایت کم از طرف مدیران در این زمینه و ترس از تلافی دانشجو بیان می‌کند (۲۱).

### مدیریت رفتارهای چالش‌زا

بطور معمول برگزاری جلساتی در سازمان که رفتارهای چالش‌زا و عوامل بوجود آمدن آن را مورد بحث قرار دهد؛ همچنین تشکیل چارچوب مشخص و کلی در تمام سازمان و کشف سیاست‌ها و رویه‌ها برای ایجاد تغییرات لازم از جمله

<sup>3</sup> - Clark

<sup>4</sup> - Morrissette

<sup>5</sup> - Morrissette

اعلام نمرات پایین دانشجو صورت می‌گیرد. بنابراین لازم است آموزش دهندگان احتمال واکنش گستاخانه دانشجو را در این شرایط پیش‌بینی نمایند. از راهکارهای دیگر برای مدیریت رفتارهای چالش‌زا ارائه انتقاد سازنده می‌باشد. به علت اینکه به دنبال انتقاد سازنده، میل شدید به گستاخی و بی‌ادبی وجود دارد؛ سناریوی استاد در ارائه انتقاد بایستی کنترل شده باشد. انتخاب کلمات انتقادی بایستی حساب شده باشد، حرکات بدنی و مکالمه باید هماهنگ باشد، امکان واکنش دانشجو را پیش‌بینی نموده، با خود پرسش و پاسخی که ممکن است پیش آید را تصور کند (اگر دانشجویی، این کار را انجام داد، من این کار را خواهم کرد) و همه احتمالات دیگر را با خود مرور نماید. علاوه بر این در زمان ارائه انتقاد، مدام به دانشجو متذکر شود که بازخورد، به عنوان قسمتی از مسئولیت استاد است؛ درحالی‌که انتقاد باعث رشد فردی و حرفه‌ای می‌شود. اکثر مدرسان از انتقادات صریح و رک پرهیز می‌کنند. انتقاد سازنده بایستی به طور ملموس در جهت اهداف دوره باشد. لذا ابتدا از نقاط قوت دانشجو صحبت به میان آورده و سپس مشکل موجود طرح شود. دانشجویان به موفقیت خود فکر می‌کنند؛ بنابراین وقتی هدف از انتقاد، موفقیت آنان است دانشجو از توصیه‌ها استفاده خواهد کرد (۳۵).

توجه کردن و پرداختن به رفتارهای مناسب از راهکارهای دیگر می‌باشد. به طور ایده‌آل تعاملات بین استاد و دانشجو در همه شرایط با احترام و جهت‌دهی خوب و حرفه‌ای می‌باشد. متأسفانه علی‌رغم بیشترین تلاش، رفتارهای دانشجو قابل کنترل نمی‌باشد و گاهی اوقات نامناسب است. در این شرایط مدرس پرستاری نباید تاخیر داشته باشد، اما متأسفانه بسیاری از مدرسان پرستاری از پرداختن به رفتارهای مخمل دانشجو سر باز می‌زنند. در اکثر مواقع دلیل کمبود مهارت در تجمیع شرایط و مسائل عاطفی متعاقب آن می‌باشد. به عنوان مثال تعدادی از مدرسان از انتقادهای قانونی و فیزیکی ترس دارند. تعدادی از آنها، ترس از سرزنش شدن به خاطر گفتمان آمرانه دارند و تعدادی عقیده دارند که قوانین خشن هستند و ترس از این دارند که به دانشجو درد و رنج عاطفی وارد شود. هر چند توجه نکردن به رفتارهای ضعیف دانشجو به این معنی است که آن رفتارها مورد قبول است. به علاوه تکرار این رفتارهای به ظاهر بی‌ضرر، اثرات منفی در محیط یادگیری خواهد داشت (۳۶).

پیش‌بینی می‌کند و از نوع بازخورد مورد نیاز برای یادگیری و خدمت‌رسانی رضایت بخش آگاه است (۳۳).  
از اقدامات دیگری که نویسندگان به آن اشاره کرده‌اند، بازنگری استاد در رفتار خود می‌باشد که بازنگری در رفتار و در روش‌های مدیریت کلاس، نقطه شروع ضروری در کاهش گستاخی و بی‌ادبی می‌باشد. دانشجویانی که فعالانه درگیر یادگیری می‌شوند، کمتر در کلاس درس اختلال ایجاد می‌کنند. بنابراین مهم است اساتید شیوه تدریس خود را بازبینی کنند و استراتژی‌هایی برای درگیر حداکثری دانشجو در درس و یادگیری داشته باشند. اساتید باید رفتارهای خود را مورد بازنگری قرار دهند زیرا ممکن است احساس بی‌احترامی از جانب استاد، مقابله به مثل توسط دانشجو را در پی داشته باشد. بنابراین بهتر است شیوه‌های تعاملی خود را مورد ارزیابی قرار داده و مشخص شود که هر کدام از رفتارها از دید دانشجو به چه معنا است (۳۰، ۳۲). یکی دیگر از راه‌ها برای کاهش رفتارهای چالشی بین دانشجو و استاد توسعه‌ی مهارت‌های آگاهی از وضعیت دانشجو، وقت گذاشتن برای او و برخورد صمیمانه می‌باشد. هر چند برخی اساتید، در مقابل رفتارهای دانشجو خنثی هستند و از علت آن خبر ندارند.

راه‌حلی وجود دارد که با وجود آن می‌توان قدرت پذیرش و روی خوش نشان دادن به دانشجو را افزایش داد. برای مثال چند دقیقه زود رفتن به کلاس و چند دقیقه دیر خارج شدن از کلاس می‌تواند نشان دهنده‌ی وقت گذاشتن برای دانشجو و پرداختن به امور وی می‌باشد. از اقدامات دیگر، پیش‌بینی گستاخی و بی‌ادبی دانشجو می‌باشد. بهترین روش برای پرداختن به گستاخی و بی‌ادبی دانشجو پیشگیری از آن است. متأسفانه اکثر استادان نمی‌توانند رفتارهای دانشجو را کنترل کنند؛ هر چند اساتید انتظارات خود را از کلاس در اول هر ترم برای دانشجو عنوان می‌کنند. در اکثر مواقع پیش‌بینی استاد از گستاخی و بی‌ادبی در کلاس مشکل است تا اینکه آن را تجربه کند. متأسفانه بسیاری از اساتید با بی‌ادبی و گستاخی دانشجو متعجب می‌شوند، خصوصاً حوادثی که در آن رفتارهای جدی وجود دارد (۳۴). پیش‌بینی کردن رفتار گستاخانه توسط استاد ضروری است؛ چرا که می‌تواند آن را متوقف کند.

لوپارل<sup>۶</sup> دریافت که بسیاری از برخوردهای گستاخانه در دانشجویان در پی انتقادهای سازنده به عملکرد دانشجو یا در پی

<sup>6</sup> - Luparell

دارد ولی به رفتارهای غیر حرفه‌ای و نامناسبی که از طرف اساتید و دانشجویان در کلاس و بالین سر می‌زند، کمتر توجه می‌شود. با این وجود محققین علوم پزشکی به عنوان پیشگامان مطالعه، در زمینه‌ی رفتارهای گستاخانه و بی‌ادبانه‌ی دانشجویان می‌باشند و رفتارهای گستاخانه‌ی دانشجویان را با تحقیقات مختلف نشان داده‌اند (۳۹).

در جهت مدیریت رفتارهای چالش‌زا، برنامه‌های جایگزین آموزش عالی برای دانشجویان، در آموزش کلی و در آموزش خاص لازم است. در صورت عدم تغییر برنامه‌های آموزش و پرورش در این باب، خطر نارسایی دانشگاه، ترک تحصیل، بزه‌کاری و خشونت افزایش می‌یابد (۴۰).

شواهد نشان می‌دهد که دغدغه اساتید نسبت به تاثیر رفتارهای محل دانشجویان در زندگی حرفه‌ای‌شان، افزایش داشته و باعث اضطراب‌های حرفه‌ای قابل توجه شده است که اهمیت پرداختن به اینگونه رفتارها را بیش از پیش نشان می‌دهد. البته در بعضی مواقع عملکرد استاد، عامل چالش‌زا شدن رفتارهای دانشجویان و عدم رضایت از برگزاری کلاس‌ها و نگرش آن‌ها به یادگیری و عدم حفظ حداقل استانداردهای دانشگاهی می‌باشد (۴۱). با توجه به اینکه دانشجویان در آینده نزدیک، عهده‌دار وظایف حرفه می‌شوند پایش و کنترل رفتارهای چالش‌زا ضروری می‌باشد چرا که نگرانی فزاینده‌ی در مورد رفتار چالش‌زا در پرستاری و سایر حرف بالینی وجود دارد (۴۲).

شناسایی و مدیریت این رفتارها توسط استاد انجام می‌گیرد، زیرا در صورت عدم توجه به این رفتارها، دانشجوی چالش‌زا به پرسنل چالشی تبدیل می‌شود و چنین فردی که به عنوان پرستار فارغ التحصیل می‌شود و مسئولیت سنگین مراقبت از بیمار و تعامل با همکاران، همراهیان بیمار و نقش حمایتی و حفاظتی بر عهده‌ی او می‌باشد خود مشکل‌ساز است. لذا بایستی مدیریت رفتاری در این دانشجویان انجام شود. اعضای هیئت علمی و مدیران نه تنها نیاز به شناخت رفتارهای چالش‌زا و آگاهی از تاثیر این مشکل دارند، بلکه نیازمند به کارگیری روش‌هایی هستند که اثرات این مشکل را به حداقل رساند. همه اساتید باید شیوه‌های برخورد با دانشجویان دارای رفتار ناشایسته را بدانند و در جهت اصلاح آنان به روشی صحیح اقدامات مناسب انجام دهند (۴۳). در صورت وجود خشونت و بی‌فرهنگی در کلاس درس، جو همکاری و نظم یادگیری به هم می‌خورد.

لازم به ذکر است هرگونه گستاخی و بی‌ادبی فردی یا جمعی به طور بالقوه محیط یادگیری را مختل می‌کند. حتی انواع خفیف این رفتارها، به علت اثرات مخربی که دارد بلافاصله باید مورد توجه قرار گیرد. روش‌های پرداختن به این رفتارها با توجه به موقعیت و سطح راحتی استاد متفاوت است. تعدادی از روش‌ها عبارتند از: پرداختن به رفتارها بعد از کلاس، صحبت کردن راجع به مورد به صورت خصوصی و خواستن از دانشجو برای تعدیل رفتار خود. در صورتی که رویکرد استاد مثبت باشد، پذیرش دانشجو بیشتر می‌شود. بهتر است رفتارهای خشن و جدی از طریق فرایندهای قانونی پیگیری شود. به همین دلیل هر موسسه، باید قوانین شفاف و جامعی درمورد خلاف‌های دانشجویی داشته باشد (۱۴).

مدرسان تازه کار در پرداختن به رفتارهای دانشجو ضعف دارند و با افزایش تجربه و مدیریت کلاس می‌توانند به رفتارهای گستاخانه و بی‌ادبانه‌ی دانشجویان بپردازند. در صورتی که دانشجویی از ضعف استاد دیگری در کلاس درس صحبت به میان آورد صحبت او را بایستی قطع کرده و تذکر داده شود.

عدم پرداختن به گستاخی دانشجویان باعث تقویت رفتارهای چالش‌زا می‌شود. در صورتی که به طور فوری و موثر با رفتار گستاخانه برخورد نشود به سایر دانشجویان این پیام داده می‌شود که این رفتار قابل تحمل و مقبول است (۳۷). تفاوت قائل نشدن بین دانشجویی علاقه‌مند و مشتاق یادگیری با دیگران منجر به کاهش یادگیری و انگیزه او می‌شود. برخوردهای گستاخانه‌ی دانشجویان اثر عمده‌ای بر آموزش دهنده علوم پزشکی دارد (۳۸). اساتیدی که با حوادث گستاخانه و بی‌ادبانه دانشجویان برخورد می‌کنند، نشانه‌های جسمی و عاطفی را گزارش کرده‌اند که ممکن است این علائم بلافاصله یا با تاخیر بروز کند. علاوه بر این دانشجوی گستاخ و بی ادب در آینده همکاری گستاخ خواهد شد.

## بحث

اساتید و مدیران از دانشجویان انتظار دارند که رفتارهای حرفه‌ای را در دانشگاه و بالین بیمار، در تمام دوره تحصیلی از خود نشان دهند. با این وجود رفتارهای مخربی از دانشجویان در کلاس و محیط بالین دیده می‌شود که اثرات شدیدی روی سایر دانشجویان، اساتید، محیط یادگیری و تدریس می‌گذارد. با اینکه در محیط آموزشی روی بی نقص بودن آموزش آکادمیک، عدم ارتکاب کارهای ضد اخلاقی و خلاف عرف، تاکید شدید وجود



کلاس و کارآموزی، یادگیری سایر دانشجویان یا فرسودگی استاد و مدیران آموزشی نمی‌باشد، بلکه در آینده نزدیک در نقش حرفه‌ای و رسیدن به اهداف سازمانی اختلال ایجاد می‌نماید و ضررهای جبران ناپذیری را بر جامعه تحمیل می‌نماید. لذا پیشنهاد می‌شود که اقدامات پیشگیرانه در جهت کنترل این رفتارها صورت گیرد. مدیریت و کلاس‌داری خوب از بسیاری از مشکلاتی که بعداً رخ می‌دهد، خواهد کاست. از طریق توانمند سازی استادان و برنامه‌ریزی دقیق برای دروس می‌توان از ریشه دواندن و رشد رفتارهای غلط جلوگیری کرد.

## References

1. Hubbell L, Hubbell K. WHEN A COLLEGE CLASS BECOMES A MOB: COPING WITH STUDENT COHORTS. *College Student Journal*. 2010; 44(2):340-53.
2. Feldmann LJ. Classroom civility is another of our instructor responsibilities. *College Teaching*. 2001; 49(4):137-40.
3. Lim S, Lee A. Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? *J OCCUP HEALTH PSYCH* 2011; 16(1):95-111.
4. Felblinger DM. Bullying, incivility, and disruptive behaviors in the healthcare setting: identification, impact, and intervention. *Frontiers of health services management*. 2009; 25(4):13-23.
5. Clark CM, Olender L, Cardoni C, Kenski D. Fostering civility in nursing education and practice: nurse leader perspectives. *The Journal of nursing administration*. 2011; 41(7-8):324-30.
6. Heydari A, Rad M, Rad M. Evaluating the Incivility between Staff Nurses and Matrons Employed in Iran. *ACTA FACULTATIS MEDICAE NAISSENSIS*. 2015; 32(2):137-46.
7. Robertson JE. Can't we all just get along? A primer on student incivility in nursing education. *Nursing education perspectives*. 2012; 33(1):21-6.
8. Swinney L, Elder B, Seaton L. Incivility

## نتیجه گیری

رفتار چالش‌زا در نظام دانشگاه شامل رفتاری می‌شود که با یادگیری خود دانشجو و یا دانشجویان دیگر تداخل کند، در عملکرد روزمره دانشگاه چالش ایجاد کند و در حقوق کارکنان، سایر افراد و در نظم امنیت محیط اختلال ایجاد کند. رفتارهای شایع چالش‌زا دارای سطوح مختلفی از سطح پایین (خوردن، خوابیدن، و صحبت کردن در کلاس، عدم انجام تکالیف) تا سطوح بالای گستاخی مانند درگیری فیزیکی با استاد متفاوت است. عواقب رفتارهای چالش‌زا منحصرأ محدود به محیط

In The Accounting Classroom. *American Journal of Business Education (AJBE)*. 2010; 3(5).

9. Rad M, Ildarabadi E-h, Moharreri F, Karimi Moonaghi H. A Study of Incivility in the Iranian Nursing Training System Based on Educators and Students' Experiences: A Quantitative Content Analysis. *Global Journal of Health Science*. 2014; 7(2):203-9.
10. McKinne M. (2008). A quantitative and qualitative inquiry into classroom incivility in higher education (Doctoral dissertation). Available at: ProQuest Dissertations and Theses Database. (UMI No. 3371082).
11. Axup T, Gersch I. CHALLENGING BEHAVIOUR: The impact of challenging student behaviour upon teachers' lives in a secondary school: teachers' perceptions. *British Journal of Special Education*. 2008; 35(3):144-51.
12. McNamara SA. Incivility in nursing: unsafe nurse, unsafe patients. *AORN journal*. 2012; 95(4):535-40.
13. Kelly Á, Carey S, McCarthy S, Coyle C. Challenging behaviour: principals' experience of stress and perception of the effects of challenging behaviour on staff in special schools in Ireland. *European journal of special needs education*. 2007; 22(2):161-81.

14. Hernández TJ, Fister DL. Dealing with disruptive and emotional college students: A systems model. *Journal of College Counseling*. 2001; 4(1):49-62.
15. Luparell S. The effects of student incivility on nursing faculty. *The Journal of nursing education*. 2007; 46(1):15.
16. Lasiter S, Marchiondo L, Marchiondo K. Student narratives of faculty incivility. *Nursing outlook*. 2012; 60(3):121-6.
17. Del Prato D. Students' voices: the lived experience of faculty incivility as a barrier to professional formation in associate degree nursing education. *Nurse Educ Today*. Published Online First 20 June 2012. doi:10.1016/j.nedt.2012.05.030. Epub ahead of print.
18. Luparell S, Oermann M, Heinrich K. Why and how we should address student incivility in nursing programs. *Annual review of nursing education: Strategies for teaching, assessment, and program planning*. 2005: 23-36.
19. Spence Laschinger HK, Leiter M, Day A, Gilin D. Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of nursing management*. 2009; 17(3):302-11.
20. Barker K, Yeung AS, Dobia B, Mooney M. Positive behaviour for learning: Aiming to implement a workable, positive and sustainable approach to managing student behaviour. 2009; symposium WIL091264 paper BAR09080: 1-20. Available at: [https://repository.nie.edu.sg/bitstream/10497/16190/1/AARE-2009-YeungAlex\\_a.pdf](https://repository.nie.edu.sg/bitstream/10497/16190/1/AARE-2009-YeungAlex_a.pdf).
21. Morrisette P. Reducing incivility in the university/college classroom. *International Electronic Journal for Leadership in Learning*. 2001; 5 (4). 1-12. Available at: <http://www.ucalgary.ca/~iejll/volume5/morrisette.html>.
22. Tiberius RG, Flak E. Incivility in dyadic teaching and learning. *New Directions for Teaching and Learning*. 1999; (77):3-12.
23. Rad M, Khalili H, Rakhshani M. Nursing and midwifery students' perceptions of the characteristics of an effective clinical teacher. *Quarterly Journal of Sabzevar University of Medical Sciences*. 2011;17(4):283-9. [In Persian].
24. joybari L, Mohammadi Z, Sanago A. A Glance at Students and Faculty Members Perceptions of Uncivil Behavior in Educational Settings. *Strides in Development of Medical Education* 2010; 2(7):127-33.
25. Ellaway A, Morris G, Curtice J, Robertson C, Allardice G, Robertson R. Associations between health and different types of environmental incivility: a Scotland-wide study. *Public health*. 2009; 123(11):708-13.
26. Leiter MP, Day A, Oore DG, Spence Laschinger HK. Getting better and staying better: assessing civility, incivility, distress, and job attitudes one year after a civility intervention. *Journal of occupational health psychology*. 2012; 17(4):425-34.
27. Bjorklund WL, Rehling DL. Student perceptions of classroom incivility. *College Teaching*. 2009; 58(1):15-8.
28. Richardson SM. Civility, leadership, and the classroom. *New Directions for Teaching and Learning*. 1999; (77):77-86.
29. Rad M, Ildarabadi EH, Moharreri F, Karimi Moonaghi H. Causes of incivility in Iranian nursing students: a qualitative study. *Int J Community Based Nurs Midwifery*. 2015; 4 (1): 47-56.
30. Andersson LM, Pearson CM. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*. 1999:452-71.
31. Swinney L, Elder B. Incivility in The Accounting Classroom-Perceptions of Faculty and



- Administrators. *Am J Bus Educ.* 2010; 3(5): 1-16.
32. Carbone E. Students behaving badly in large classes. *New Directions for Teaching and Learning.* 1999; (77):35-43.
33. Martin RJ, Hine DW. Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire. *Journal of occupational health psychology.* 2005; 10(4):477-90.
34. Luparell S. The effects of student incivility on nursing faculty. *The Journal of nursing education.* 2007;46(1):15-9.
35. Luparell S. Faculty encounters with uncivil nursing students: An overview. *Journal of Professional Nursing.* 2004;20(1):59-67.
36. Kolanko KM, Clark C, Heinrich K, Olive D, Serembus JF, Sifford KS. Academic dishonesty, bullying, incivility, and violence: Difficult challenges facing nurse educators. *Nursing education perspectives.* 2006;27(1):34.
37. Summers JJ, Bergin DA, Cole JS. Examining the relationships among collaborative learning, autonomy support, and student incivility in undergraduate classrooms. *Learning and Individual Differences.* 2009;19(2):293-8.
38. Pandit NR. The creation of theory: A recent application of the grounded theory method. *The qualitative report.* 1996;2(4):1-14.
39. Rowland ML, Srisukho K. Dental students' and faculty members' perceptions of incivility in the classroom. *Journal of dental education.* 2009;73(1):119-26.
40. Tobin T, Sprague J. Alternative Education Strategies Reducing Violence in School and the Community. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders.* 2000;8(3):177-86.
41. Tantleff-Dunn S, Dunn ME, Gokee JL. Understanding faculty-student conflict: Student perceptions of precipitating events and faculty responses. *Teaching of Psychology.* 2002;29(3):197-202.
42. Farrell GA, Bobrowski C, Bobrowski P. Scoping workplace aggression in nursing: findings from an Australian study. *Journal of Advanced Nursing.* 2006;55(6):778-87.
43. Seidman A. The learning killer: Disruptive student behavior in the classroom. *Reading improvement.* 2005;42(1):40-9.

## *Dealing with challenging behaviors (incivility) in medical sciences students: a review study*

Mostafa Rad<sup>1</sup>, Marzie Torkmannejad Sabzevari<sup>2</sup>, Hossein Karimi Moonaghi<sup>3,4</sup>

1. Assistant Professor, Faculty of Nursing and Midwifery School, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran
2. Marzie Torkmannejad Sabzevari, Master Science in Midwifery, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran
3. Medical-Surgical Department, Faculty of Nursing and Midwifery, Mashhad, Iran
4. Associate Professor, Medical Education Department, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran

\* **Corresponding Address: Department of Medical- Surgical Nursing, School of Nursing and Midwifery, EbneSina Avenue, Mashhad, Iran. Tel: +98 51 38591511; Fax: +98 51 38597313.**

**Email:karimih2001@yahoo.com**

### *Abstract*

**Background & Aim:** Students' challenging behaviors lead to disruption in teaching and learning process, lecturers' burnout and spreading these behaviors to the workplace. The aim of this study is to introduce challenging behaviors, causes and management strategies.

**Methods:** In this study, relevant literatures were obtained using Persian and English databases with key words such as "challenging behaviors", "uncivil behaviors", "challenging behavior in students and lecturers" and "rude and insolent students".

**Results:** Strategies to help lecturers to reduce challenging behaviors are as follows: "development of efficient communication and interpersonal skills for better understanding of students' viewpoints", "setting clear course expectations which are consistent with course objectives and evaluation", "appropriate feedback of teaching and learning during the term, "creating collaborative learning environments and interactive management of classroom", "respectful response to student's conflicts instead of harsh response", "inquiring into the complaints and immediate investigation based on their priorities".

**Conclusion:** It is recommended to do preventive measures in order to control uncivil behaviors. Appropriate classroom management will decrease many of the problems in the future.

**Keywords:** challenging behaviors, medical sciences, management, incivility