

## عوامل مؤثر در ارتباط کیفیت مداراستاد و دانشجو

فرزاد سلامی\* و پروین مهدی\*\*

### چکیده

وجود ارتباط مؤثر بین استاد و دانشجو در بهبود فرایند آموزش و یادگیری نقش مهمی دارد. هدف از این مطالعه، شناسایی عوامل مؤثر در برقراری ارتباط میان دانشجویان و اساتید از دیدگاه دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی بود. این مطالعه از نوع توصیفی مقطعی و جامعه آماری آن کل دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی بودند که با نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی ۱۴۴۰ دانشجو انتخاب شد. پرسشنامه‌ای شامل دو بخش اطلاعات دموگرافیک و بخش مربوط به خصوصیات فردی و حرفه‌ای استاد توسط دانشجویان تکمیل شد. سپس به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری SPSS و آمار استنباطی به صورت توزیع فراوانی، میانگین، انحراف معیار و مقایسه گروه‌ها با استفاده از آزمون آماری مجذور کای استفاده شد. نتایج نشان داد به نظر دانشجویان مهم‌ترین عوامل مؤثر در ارتباط دانشجو و استاد در حیطه عوامل حرفه‌ای استاد، بیشترین درصد مربوط به انتقال واضح مطالب و توانایی در تفهیم درس توسط استاد (۶۶/۴)، احترام استاد به دانشجویان (۶۳/۳) و در عوامل فردی بیشترین عامل، صمیمیت و همدلی استاد با دانشجویان (۶۱/۹) و رعایت عدالت استاد در برخورد با دانشجویان (۶۱/۳) است. در حالی که سن و جنس استاد به ترتیب با ۲۰/۲ و ۱۹/۴ درصد در این ارتباط کم‌ترین تأثیر را دارد. از دیدگاه دانشجویان برخی مشخصه‌های حرفه‌ای استاد که بیان‌کننده مهارت تدریس اوست، و برخی مشخصه‌های اخلاقی او در برقراری ارتباط، مؤثر شناخته شدند. برای بهبود این ارتباط برگزاری دوره‌های آموزشی توصیه می‌شود.

### کلید واژه‌ها

ارتباط، استاد، دانشجو، دانشگاه شهید بهشتی

\* نویسنده مسئول: استادیار دانشگاه الزهراء (س) fsallami@hotmail.com

\*\* دانشیار دانشگاه الزهراء (س)

### مقدمه

ارتباط فرآیندی است آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته از طریق آن احساسات و نظرات به شکل پیام‌های کلامی یا غیر کلامی بیان شده و سپس ارسال، دریافت و ادراک می‌شوند (اعرابی و ایزدی، ۱۳۸۶). با اینکه ارتباط مفهومی به غایت فراگیر است، بر این نکته باید تأکید کرد که دربارهٔ دامنهٔ این اصطلاح توافق کلی بین پژوهشگران وجود ندارد. بعضی بر این عقیده‌اند که تا پیام گیرنده‌اش را تحت تأثیر قرار ندهد، ارتباطی در کار نخواهد بود (اوحدی، ۱۳۹۰). ارتباط مناسب در موفقیت بسیار مؤثر است. توانایی برقراری ارتباط مناسب قدرت فرد را در تبادل نظرات افزایش می‌دهد و تخیلات مبهم مبدل به واقعیت می‌شود، نظرات جدید شکل می‌گیرند، بررسی و طبقه‌بندی شده و سرانجام به نظرات قبلی افزوده می‌شوند (اعرابی و ایزدی، ۱۳۸۶).

توانایی برقراری ارتباط به عنوان یک مهارت اساسی برای انسان محسوب می‌شود و همچون سایر مهارت‌ها، استعداد افراد مختلف در این زمینه متفاوت است (قدیری لشکرجانی و همکاران، ۱۳۷۸). به بیان دیگر ارتباط بین‌فردی، فرآیند تبادل اطلاعات، احساسات و عقاید، به وسیلهٔ پیام‌های کلامی و غیرکلامی است (بروکز و همکاران، ۱۹۸۱). لازمهٔ هر آموزشی ارتباط است و بدون ارتباط عاطفی و کلاسی، آموزش معنای خاص خود را ندارد (لومن، ۱۹۹۵). در فرآیند آموزش، ارتباط به صورت تبادل افکار و اطلاعات بین استاد و دانشجو مطرح می‌شود (اسپلند، ۲۰۰۱). در محیط‌های آموزش، مهارت‌های ارتباطی استاد در شکل‌گیری آموزش مؤثر نقش مهمی ایفا می‌کند (اسپنسر، ۲۰۰۳). پویایی جریان تدریس به میزان ارتباط بین استاد و دانشجو بستگی دارد، به طوری که تدریس به عنوان هنر زمانی تحقیق می‌یابد که بیشترین تعامل بین استاد و دانشجو وجود داشته باشد (مهرمحمدی، ۱۳۸۰). البته نکتهٔ درخور تأمل در فرآیند ارتباط آموزشی، وجود عناصر و متغیرهای فراوانی مانند مربی، فراگیر، محیط و عوامل محیطی است (کوهستانی، ۱۳۷۵). در این زمینه استاد به عنوان عنصری تأثیرگذار، با استفاده از دانسته‌های خود و به‌کارگیری متون و مهارت‌های تدریس و ایجاد محیط مناسب، موجب یادگیری دانشجو می‌شوند (اسپنسر، ۲۰۰۳). نتایج مطالعات مختلف در تأیید این ادعا حاکی از آن است که ارتباط مؤثر استاد با دانشجو، یکی از ویژگی‌های استاد خوب است (ظهور

و همکاران، ۲۰۰۲). جالب آنکه خصوصیات یک استاد نه تنها فرآیند آموزش را تسهیل می‌کند، بلکه نقص کتب درسی و کمبود امکانات آموزشی را نیز جبران خواهد کرد، اگرچه عدم توانایی استاد در ایجاد ارتباطی مطلوب نیز باعث می‌شود بهترین موقعیت و موضوع تدریس به محیطی غیرفعال و غیرجذاب تبدیل شود (شعبانی، ۱۳۹۴). لذا عوامل مؤثر در برقراری ارتباط استاد و دانشجو برای بهبود فرایند آموزش از اهمیت بالایی برخوردار است (خسروی و همکاران، ۲۰۱۰). بدیهی است که برقراری ارتباط دانشجو با استاد باعث افزایش اعتماد به نفس و انگیزه یادگیری در دانشجو می‌شود (پاترسون و همکاران، ۱۹۹۴). جالب آنکه مهم‌ترین عامل موفقیت دانشجویان در دانشگاه، تعامل آن‌ها با اساتید خود است (چیکرینگ و همکاران ۱۹۹۱). چراکه استاد خلق‌کننده فضایی است که دانشجو در آن بصیرت پیدا می‌کند، استعدادهای بالقوه خود را شناخته و رشد می‌دهد و در جهت توانایی‌های حرفه‌ای و شخصی خود به بهترین شیوه گام بر می‌دارد (جیلسی، ۲۰۰۵).

لومن استاد مطلوب را در دو محور اساسی روابط بین فردی و برانگیختگی هیجانی بررسی کرده است. سطح روابط بین فردی به اعتماد به نفس دانشجویان اشاره دارد. در واقع لومن در این الگو بیان می‌کند که چگونه رفتار اساتید و تدریس و علاقمندی خود استاد به مطالب درسی می‌تواند بر دانشجو تأثیر داشته باشد. ارائه واضح مطالب و برقراری ارتباط بین مفاهیم خاص و علاقمندی استاد به موضوع مورد تدریس سبب می‌شود دانشجو نیز احساس گیجی و سردرگمی نکرده و بتواند ارتباط مطالب یاد گرفته را با زندگی واقعی دریابد. احترام استاد به دانشجو، خلاق و مبتکر بار آوردن آن‌ها، اعتماد به دانشجو به عنوان یک فرد و تشویق آن‌ها به بیان احساسات در بالا بردن اعتماد به نفس دانشجو تأثیر زیادی دارد. بعد برانگیختگی هیجانی اشاره به ایجاد انگیزه در دانشجو دارد. زمانی که محتوا واضح، روشن و جذاب ارائه و ارتباط آن با موقعیت‌های جدید روشن شود، دانشجویان از اهداف مطالب درسی و هدف استاد مطلع شده و این انگیزه در آن‌ها ایجاد می‌شود که به تشخیص مطالب مهم اقدام کرده، ارتباط بین آن‌ها را درک کند و این درک برای او به وجود آید که چرا مفاهیم اینگونه تعریف شده‌اند. به جز مهارت زیاد در زمینه موضوع مورد تدریس، تدریس کار پیچیده‌ای است که نیاز به برقراری ارتباط خوب با دانشجویان در گروه‌های کوچک و بزرگ و موقعیت‌های رسمی و غیر رسمی دارد که این ارتباط به افراد انگیزه و موقعیت می‌دهد. تدریس مطلوب دانشگاهی باید

یادگیری فعال را نه تنها بر اساس واقعیت‌ها، تئوری‌ها و شیوه‌ها، بلکه بر اساس ارتباط میان رشته‌های مختلفی از دانش به وجود آورد. همچنین باید مهارت‌های تفکر، حل مسأله و ارتباط را در فرد تحصیل کرده پرورش دهد. لومن ویژگی‌های دیگری همچون علاقه به دانشجویان، واکنش مناسب نسبت به رفتار و سؤال دانشجویان، تشویق آن‌ها به پرسیدن سؤال، صمیمی و خوش برخورد بودن را به عنوان اصلی‌ترین ویژگی‌ها نام می‌برد و معتقد است ویژگی‌های اخلاقی، شخصیتی و رفتاری استاد از جمله شاخص‌های مهم در ارزیابی‌هاست (لومن، ۱۹۹۵).

گراش و کاستون (۱۹۷۵) به نقل از ذوالفقار (۱۳۷۵) این نکته مهم را بررسی کرده‌اند که زمانی دانشجویان مشتریان واقعی در فرآیند آموزشی هستند، منحصراً قضاوت‌های آن‌ها باید به عنوان متغیرهای مهم و تعیین‌کننده تدریس استاد شناخته شود (ذوالفقار، ۱۳۷۵: ۱۲۳).

بنابراین، شناخت نظرات فراگیران درباره ویژگی‌های یک استاد توانمند، برای بهبود نحوه تدریس و ارتقاء اثر بخشی آن بسیار ضروری است (هیگ، ۲۰۰۵) و (ضیایی و همکاران، ۲۰۰۷). آگاهی از نظر دانشجویان و ملاک‌ها و معیارهایی که آن‌ها به عنوان ملاک یک استاد مطلوب نام می‌برند، می‌تواند در جهت بهبود آموزش‌ها و توسعه و پر بار نمودن کلاس‌ها بسیار مؤثر باشد، زیرا اصلی‌ترین گیرنده آموزش هستند و تمام نظام آموزشی به منظور کمک به این قشر در حال فعالیت است. تأثیر اساتید بر دانشجویان نیز بسیار زیاد است. در واقع دانشجویان دروندادهایی هستند که در فرآیند آموزشی برون‌داد محسوب می‌شوند. بنابراین، بازخوردهای دانشجویان همانگونه که اشاره شد اطلاعات مهمی را در اختیار اساتید قرار می‌دهند که می‌توانند در بهبود عملکرد و اثربخشی خود از آن بهره‌مند شوند و نقاط ضعف خود را به تدریج برطرف کنند. این فرآیند ماهیتی ارزشمند دارد و نشان‌دهنده همکاری استاد و دانشجو است و هر دو باید به آن به مثابه تعامل و محرکی برای بهبود کیفیت آموزشی بنگرند (آراسته، ۱۳۸۲).

استاد، دانشجو و مواد یادگیری سه ضلع یک مثلث آموزشی همواره در هر محیط آموزشی به عنوان عناصر کلیدی در نظر گرفته می‌شوند؛ اهمیت دادن به نظرات دانشجویان شیوه خاصی برای تقویت آن‌هاست که به پیشرفت و ایجاد نگرش‌های مثبت در آن‌ها منتهی می‌شود (روزن شاین، فلاندرز و سیمون، ۱۹۷۲ به نقل از ذوالفقار).

ارتباط بین استاد و دانشجو تحت تأثیر عوامل مختلفی است که می‌تواند از دیدگاه‌های گوناگون مطالعه شود. رویکرد مطالعه می‌تواند استادمحور یا دانشجومحور باشد. بدین معنا که

مشخصه‌های استاد و دانشجو هر یک به سهم خود در این نوع از ارتباط، مؤثر تلقی می‌شوند و صرف پرداختن به یکی از دو سوی این ارتباط، بخش زیادی از مؤلفه‌های آن را به ناچار نادیده خواهد گرفت. از سوی دیگر تحلیل و بررسی مشخصه‌های رفتاری و حرفه‌ای هر یک از دو سوی ارتباط، مستلزم نگاهی دو سویه، هم از سوی خود و هم طرف مقابل است. بدین معنا که در بررسی مشخصه‌های رفتاری اساتید، می‌توان این نظرسنجی و جمع‌آوری داده‌ها را از دیدگاه خود اساتید انجام داد و با نگاه خودآگاه آن‌ها این مقوله را سنجید. نوع دیگر بررسی مؤلفه‌های استاد، سنجش از طریق دانشجویان و از دیدگاه آن‌ها است. این مقوله را به همین شکل می‌توان درباره دانشجویان نیز در نظر گرفت. نتیجه آنکه در نهایت می‌توان با چهار رویکرد به مطالعه دو سوی این ارتباط و نوع آن اقدام کرد.

پژوهش حاضر، از وجود این چهار رویکرد غافل نبود و بر آن شد که نوع این ارتباط را از دیدگاه‌های دیگری نیز می‌توان مطالعه کند؛ اما به سبب محدود کردن حوزه مطالعه و رعایت حجم استاندارد مقاله، از سه جنبه دیگر صرف نظر کرده و تنها مشخصه‌های استادان از دیدگاه دانشجویان مطالعه شد. لذا نتایج حاصل از مقاله، معطوف به این نوع رویکرد است. لذا به منظور آشنایی با نظرات دانشجویان، این مطالعه با هدف تعیین دیدگاه دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی درباره عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد در سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲ انجام شد.

منصوری (۱۳۷۲) در پژوهشی تحت عنوان «مقایسه نظرات دانشجویان کارشناسی ارشد و کارشناسی دانشگاه‌های تهران در مورد یک استاد خوب دانشگاهی» ویژگی‌های یک استاد خوب دانشگاهی را از چهار جنبه دانش‌پژوهی، روش تدریس، توانایی ایجاد ارتباط و مشاوره و شخصیت فردی از نظر دانشجویان بررسی کرده است. نتایج نشان می‌دهد که دانشجویان مقطع کارشناسی از میان ۴ جنبه یاد شده اولویت را به تدریس و دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد اولویت را به دانش‌پژوهی می‌دهند.

در نظر سنجی که از ۱۲۷ دانشجوی رشته پزشکی درباره ویژگی‌های یک استاد مؤثر در دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۷۳/۲ درصد دانشجویان ویژگی‌های شخصیتی استاد را در اولویت قرار دادند. پس از آن اطلاعات علمی با ۶۵/۳ درصد، شیوه تدریس با ۶۳ درصد، مدیریت کلاس (انضباط آموزشی) با ۳۷ درصد و ارتباط با دانشجو با ۳۱ درصد به ترتیب در

اولویت‌های بعدی در مؤثر بودن یک استاد اهمیت داشت (شریف و همکاران، ۱۳۸۱). در مطالعه محمودی و همکاران (۱۳۸۸) حدود ۴۳/۳ درصد دانشجویان تحصیلات تکمیلی معتقد بودند که اساتید دارای فن تدریس خوب هستند. نتایج مطالعه جانگ و همکاران (۲۰۰۹) در تایوان نشان داد که توانایی انتقال مطالب به دانشجو مهم‌ترین ویژگی استاد از نظر دانشجویان بوده است.

### روش

این پژوهش یک مطالعه توصیفی-مقطعی است که در سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲ انجام شد. جامعه پژوهش در این مطالعه کلیه دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی بودند که در مجموع حدود ۱۹۰۰۰ دانشجو محاسبه شدند. با استفاده از جدول کرجسی-مورگان حجم نمونه ۳۷۷ نفر تعیین شد؛ ولی با توجه به افت آزمودنی‌ها حجم نمونه بزرگ‌تر در نظر گرفته شد. بدین منظور با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی و بر اساس رشته تحصیلی ۱۴۴۰ نفر انتخاب شدند.

بر اساس ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته شامل سه بخش تهیه شد که بخش اول در مورد هدف انجام طرح و نحوه تکمیل پرسشنامه بود. بخش دوم اطلاعات دموگرافیک دانشجویان را در بر گرفته و بخش سوم شامل ۲۴ گویه در مورد عوامل مؤثر در برقراری ارتباط دانشجو با استاد در دو حیطه خصوصیات فردی و حرفه‌ای استاد بود که با مقیاس رتبه‌ای پنج نقطه‌ای لیکرت به صورت (بسیار زیاد، زیاد، متوسط، کم و بسیار کم) ارائه شده بود. پرسشنامه با نظرخواهی از اعضای هیأت علمی صاحب نظر دانشگاه و دانشجویان به صورت روایی صوری و محتوایی بررسی شد و پایایی آن بین ۳۰ نفر از دانشجویان توزیع شد و به روش آلفای کرونباخ (۰/۸۹) بررسی شد.

پرسشنامه‌ها به صورت فردی در کلاس درس توزیع و تکمیل شد. به منظور رعایت نکات اخلاقی، علاوه بر اخذ رضایت آگاهانه و کتبی از شرکت‌کنندگان، محرمانه بودن اطلاعات به صورت کتبی اعلام شد. همچنین پر کردن پرسشنامه برای دانشجویان اختیاری بود و این مسأله در ارزشیابی‌های به عمل آمده از دانشجویان بی‌تأثیر بود. پس از جمع‌آوری اطلاعات و سازمان‌دهی آن‌ها، اطلاعات برای تحلیل آماری به نرم افزار spss نسخه ۱۸ منتقل شد. تجزیه و

تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار تحلیلی شامل آزمون مجذور کای انجام شد و  $P \leq 0.05$  به عنوان سطح معناداری در نظر گرفته شد.

### یافته‌ها

از ۱۴۴۰ نفر شرکت‌کننده در این مطالعه ۷۳/۹ درصد دانشجویان مؤنث و ۲۶/۱ درصد مذکر بودند. ۹۷ درصد دانشجویان دارای سن کم‌تر از ۳۰ سال بودند. میانگین و انحراف معیار سنی دانشجویان ۲۲-+۳ سال بود.

۸۳/۴ درصد مجرد و ۱۴/۷ درصد متأهل و ۱/۹ سایر موارد را تشکیل دادند. در دیگر اطلاعات دموگرافیک ۵۰/۷ درصد دانشجویان ساکن استان تهران و ۴۰/۷ آن‌ها خوابگاهی و ۶/۶ درصد در منزل استیجاری سکونت داشتند. از نظر مقطع تحصیلی ۹۰/۹ درصد در مقطع لیسانس، ۵/۷ درصد فوق لیسانس، ۳/۱ درصد فوق دیپلم و ۳ درصد در مقطع دکتری تحصیل می‌کردند. بیش از نیمی از دانشجویان (حدود ۵۴/۴ درصد) میزان علاقه به رشته تحصیلی خود را بسیار زیاد مطرح کرده بودند. از نظر رشته تحصیلی بیشترین درصد را به ترتیب دانشجویان رشته حقوق (۸/۸) برق و کامپیوتر (۷/۳)، تربیت بدنی (۶)، ادبیات عرب (۴/۹)، ادبیات فارسی (۴/۴) و زبان آلمانی (۴/۴) تشکیل می‌دادند.

یافته‌های پژوهش بیان‌کننده آن بود که در برقراری ارتباط بین استاد و دانشجو، در حیطه عوامل فردی، عناصر همدلی و برقراری صمیمیت استاد با دانشجویان، رعایت عدالت استاد در برخورد با دانشجویان، مسئولیت‌پذیری و فروتنی او نقش مؤثری دارد؛ در حالی که سن، جنس، ظاهر استاد و محبوبیت و شهرت او در بین سایر دانشجویان تأثیر کم‌تری دارد. همچنین در حیطه عوامل حرفه‌ای، عناصر انتقال واضح مطالب و توانایی در تفهیم درس توسط استاد به دانشجویان و تکریم و احترام او به دانشجویان بیشترین تأثیر را دارد؛ در حالی که نظم و انضباط و حضور به موقع استاد در کلاس، ارائه طرح درس و طرح دوره به دانشجویان و استفاده به موقع استاد از ابزارهای تشویقی و ایجاد مشارکت دانشجویان در کلاس درس کم‌تر نقش مؤثری داشته است.

بر اساس سؤال پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار آماری میان خصوصیات فردی استاد و مشخصات دموگرافیک دانشجویان با استفاده از آزمون مجذور کای بین صمیمیت و همدلی

استاد با وضعیت تأهل دانشجویان ( $P=0/000$ )، بین جنس استاد و سن دانشجویان ( $P=0/000$ ) ارتباط معناداری وجود داشت.

همچنین بر اساس سؤال پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنی‌دار آماری میان خصوصیات حرفه‌ای استاد و مشخصات دموگرافیک دانشجویان با استفاده از آزمون مجذور کای بین مقطع تحصیلی و احترام استاد به دانشجو ( $P=0/000$ )، مقطع تحصیلی و انتقال واضح مطالب و توانایی در تفهیم درس توسط استاد ( $P=0/001$ )، علاقه دانشجویان به رشته تحصیلی و هم رشته بودن دانشجویان با استاد ( $P=0/000$ )، رابطه آماری معناداری به دست آمد.

جدول ۱: میزان تأثیر خصوصیات فردی استاد در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد

انحراف معیار	میانگین	میزان تأثیر				بسیار زیاد	بسیار کم	خصوصیات فردی استاد
		بسیار کم	متوسط کم	زیاد	بسیار زیاد			
۱۳/۵۹	۱۹/۹۸	۴/۱	۸/۸	۳۴/۴	۳۲/۴	۲۰/۲	سن استاد	
۱۱/۰۸	۲۰	۶/۴	۱۲/۳	۳۲/۸	۲۹/۱	۱۹/۴	جنس استاد	
۱۲/۸۴	۲۰	۳/۳	۹/۴	۲۷/۸	۳۲/۷	۲۶/۸	وضعیت ظاهری استاد	
۱۹/۶۲	۱۹/۹۸	۰/۸	۲/۲	۱۶/۱	۳۸/۵	۴۲/۳	اعتماد به نفس بالای استاد	
۲۲/۷۰	۲۰/۰۲	۰/۸	۱/۷	۱۱/۲	۳۳/۱	۵۳/۳	انعطاف‌پذیری استاد	
۲۲/۹۸	۲۰/۰۲	۰/۸	۲/۴	۱۱/۵	۲۹/۸	۵۵/۶	فروتنی و تواضع استاد	
۱۵/۳۶	۲۰	۳/۷	۵/۸	۲۰/۳	۳۱/۹	۳/۳۸	محبوبیت و شهرت استاد بین سایر دانشجویان	
۲۵/۵۲	۲۰	۰/۵	۲/۶	۸/۷	۲۶/۳	۶۱/۹	صمیمیت و همدلی استاد با دانشجویان	
۲۳/۴۸	۲۰/۰۲	۰/۶	۲/۰	۱۰/۳	۳۱/۴	۵۵/۸	انتقادپذیری استاد	
۲۵/۳۸	۲۰/۰۲	۰/۶	۱/۹	۹/۲	۲۷/۱	۶۱/۳	رعایت عدالت استاد در برخورد با دانشجویان	
۱۹/۹۲	۲۰	۱/۸	۴/۳	۱۳/۵	۳۱/۵	۴۸/۹	رازداری و امانت‌داری استاد	
۲۳/۵۸	۲۰/۰۲	۱/۱	۲/۱	۱۰/۸	۲۸/۹	۵۷/۲	مسئولیت‌پذیری استاد	



جدول ۲: میزان تأثیر خصوصیات حرفه‌ای استاد در برقراری ارتباط بین دانشجو و استاد

انحراف معیار	میانگین	میزان تأثیر				بسیار زیاد	خصوصیات حرفه‌ای استاد
		بسیار کم	متوسط کم	زیاد	بسیار زیاد		
۱۶/۳۴	۲۰	۴/۲	۶/۰	۱۸/۶	۲۷/۴	۴۳/۸	هم رشته بودن استاد و دانشجو
۲۰/۵۱	۲۰	۱/۵	۳/۰	۱۲/۸	۳۴/۷	۴۸/۰	رعایت هنجارهای اجتماعی و ارزش‌های اخلاقی توسط استاد
۱۴/۱۰	۲۰	۳/۹	۶/۵	۲۳/۴	۳۳/۲	۳۳/۰	نظم و انضباط و حضور به موقع در کلاس
۲۶/۷۶	۲۰	۰/۴	۱/۱	۶/۷	۲۸/۵	۶۳/۳	احترام استاد به دانشجویان
۲۰/۳۱	۲۰/۰۲	۱/۱	۳/۱	۱۴/۸	۳۲/۳	۴۸/۸	سعی استاد در حل مشکلات دانشجویان
۱۶/۸۴	۲۰	۱/۵	۴/۷	۲۰/۶	۳۴/۷	۳۸/۵	مشارکت دادن دانشجویان در مباحث درسی
۲۱/۴۵	۲۰/۲۰	۱/۱	۲/۴	۱۴/۲	۳۰/۲	۵۲/۲	ایجاد انگیزه در دانشجویان برای یادگیری و مطالعه بیشتر
۱۵/۶۴	۱۹/۹۸	۱/۹	۴/۹	۲۵/۱	۳۲/۴	۳۵/۶	استفاده به موقع استاد از ابزارهای تشویقی
۱۷/۶۳	۲۰	۱/۵	۴/۱	۱۹/۲	۳۳/۸	۴۱/۴	سهولت دسترسی به استاد در خارج از کلاس
۱۴/۳۲	۱۹/۹۸	۳/۳	۶/۹	۲۳/۳	۳۵/۵	۳۰/۹	ارائه طرح درس و طرح دوره به دانشجویان
۱۷/۱۲	۱۹/۹۸	۱/۹	۶/۰	۱۸/۴	۳۰/۴	۴۳/۲	جمع‌بندی مطالب در پایان کلاس توسط استاد
۲۷/۲۲	۲۰	۰/۸	۲/۲	۸/۹	۲۱/۷	۶۶/۴	انتقال واضح مطالب و توانایی در تفهیم درس

### بحث و نتیجه‌گیری

در این مطالعه به بررسی عوامل مؤثر در برقراری ارتباط میان دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی و اساتید آن‌ها از دیدگاه دانشجویان اقدام شد تا بتوان برای بهبود این ارتباط نه تنها بر مبنای آموزه‌های علمی، بلکه با توجه به ابعاد تربیتی راهکارهای مناسب را تقویت کرد.

بر اساس هدف پژوهش در این مطالعه که هر یک از ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای ذکر شده برای استاد در برقراری ارتباط بین او و دانشجو نقش دارد و مؤثر است، احترام استاد به دانشجویان و خصوصیات فردی مانند صمیمیت و همدلی استاد با دانشجویان و رعایت عدالت استاد در برخورد با دانشجویان از مهم‌ترین عوامل ارتباطی از دیدگاه این دانشجویان شناخته شدند. در حالی که عوامل ظاهری مانند سن و جنس در این ارتباط کم‌ترین تأثیر را دارند. در مطالعه‌ای نیز ویژگی‌های آموزشی و اخلاقی استاد مانند فن بیان و مهارت‌های تدریس، سطح علمی و تجربه استاد و همچنین احترام اساتید به دانشجویان از مهم‌ترین عوامل مؤثر در برقراری

ارتباط از دیدگاه دانشجویان در نظر گرفته شدند (قدمی و همکاران، ۲۰۰۷). در چندین مطالعه دیگر نیز نقش خصوصیات حرفه‌ای استاد مؤثر شناخته شدند که با نتایج این مطالعه مشابه است. در مطالعه گشمرد و همکاران (۲۰۱۱)، تسلط استاد در تدریس و در مطالعه خسروی و همکاران (۲۰۱۰)، سطح علمی استاد و تجربه استاد نقش مؤثری را در روابط بین استاد و دانشجو مطرح کردند. در تحقیقی با عنوان عقاید دانشجویان دانشگاه شیراز درباره استاد ایده‌آل، ویژگی‌های مشابه این مطالعه را گزارش کرد. از جمله ایجاد ارتباط دوستانه بین استاد و دانشجو یکی از صفات مهم مشخصه یک استاد خوب مطرح شد. سپس اهمیت صفات و خصوصیات پسندیده دیگری را از قبیل تسلط کامل بر موضوع تدریس، توانایی تشویق دانشجویان به اندیشیدن، عدالت در ارزشیابی درس و نمره دادن، مطرح کردن موضوعات درسی زنده و با روح، تکرار مطالب درسی مشکل، شمرده صحبت کردن، علاقمند و پر حرارت بودن نسبت به موضوع درسی، در نظر گرفتن اوقاتی برای بحث و گفتگو و صرف وقت بعد از کلاس به منظور کمک به دانشجو (خوبچه‌پر، ۱۹۷۸) گزارش شد.

بر اساس سؤال پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار آماری بین خصوصیات فردی ذکر شده برای استاد و مشخصات دموگرافیک دانشجویان، دانشجویان مجرد در مقایسه با متأهلان عامل صمیمیت و همدلی با استاد را در برقراری ارتباط با استاد مؤثرتر می‌دانستند. از آنجا که محیط‌های آموزشی معمولاً با استرس همراه هستند و از جمله اولین و حیاتی‌ترین نیازهای انسان، نیازهای عاطفی اوست و انسان در عالم ناآشنایی و غربت به دنبال کسی است که با او صمیمی باشد، بتواند با او بگوید و از او بشنود. بنابراین، دریافت حمایت روحی مؤثر از سوی اطرافیان و اجتماع می‌تواند به بهبود عملکرد آموزشی کمک کند. همچنان که در این مطالعه تفاوت دیدگاه دانشجویان مجرد و متأهل نشان‌دهنده این نکته است.

همچنین دانشجویان مجرد نقش جنس استاد را در برقراری ارتباط تأثیرگذار می‌دانند. به علاوه با افزایش سطح مقطع تحصیلی دانشجویان نقش خصوصیات حرفه‌ای مانند انتقال واضح مطالب و توانایی در تفهیم درس توسط استاد، هم رشته بودن استاد و دانشجو، احترام استاد به دانشجو و خصوصیت فردی مانند برقراری همدردی با دانشجو در ایجاد ارتباط مؤثر کم‌تر می‌شود. به عبارت دیگر دانشجویان مقطع لیسانس به دلیل اینکه واحدهای درسی کم‌تری گذرانده‌اند و تجربه کم‌تری در کسب علم دارند و به دلیل آشنا نبودن با محیط آموزشی جدید

و در برخی موارد وجود مشکلات اقتصادی، عاطفی و ناسازگاری با افراد جدید معتقدند عوامل بیرونی ذکر شده می‌تواند در ایجاد ارتباط با استاد بسیار مؤثر باشد. وجود ارتباط معنادار میان دانشجویان علاقمند به رشته تحصیلی با عامل هم رشته بودن استاد و دانشجو نشان می‌دهد که اساتید با رشته تحصیلی مشابه می‌توانند نقش مؤثری در افزایش علاقه دانشجویان و ارتقاء عملکرد آموزشی آن‌ها داشته باشند. توصیه می‌شود در مطالعات بعدی، نقش عوامل متعددی بررسی شود که در برقراری ارتباط میان دانشجو و استاد با یکدیگر اختلال ایجاد می‌کنند و در رفع این موانع سعی شود. همچنین می‌توان سه رویکرد دیگری را که این مقاله مجال بررسی آن‌ها را نداشت، در مطالعاتی جداگانه سنجیده شو و این مقوله بیش از پیش تکامل یابد.

به طور کلی در رابطه استاد و دانشجو سه حالت می‌توان فرض کرد.

- سوی انسانی ارتباط آنچنان غلبه کند که سوی علمی ارتباط آسیب ببیند؛
- سوی علمی ارتباط آن چنان غالب باشد که رابطه خشک و بی‌روح و دور از عواطف انسانی باشد؛
- هر دو سوی ارتباط حفظ شود چه سمت و سوی انسانی غالب باشد یا علمی.

از آنجا که تمامی تلاش مسئولان آموزشی در جهت ارائه آموزش اثربخش است، آگاهی از نظرات و انتظارات دانشجویان بهترین راهنما در جهت رسیدن به هدف مورد نظر و حالت سوم است. نتایج این مطالعه از دیدگاه دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی نشان می‌دهد که به طور کلی مهارت‌های ارتباطی و روابط انسانی در کنار مهارت‌های حرفه‌ای دارای اهمیت ویژه‌ای هستند. بدین دلیل به نظر می‌رسد که در امر آموزش، نه تنها نحوه تدریس و سطح علمی استاد، بلکه شخصیت و رفتار او در کلاس نیز، می‌تواند در افزایش انگیزه دانشجو برای یادگیری بیشتر و در نهایت ارتقاء کیفیت آموزش مؤثر باشد. بنابراین، برگزاری دوره‌های آموزشی حرفه‌ای، مهارت‌های تدریس و نیز اخلاقی شامل مهارت‌های ارتباطی مؤثر برای بهبود این ارتباط در بدو و ضمن خدمت استادان توصیه می‌شود. همچنین در انتخاب استادان که نقش مهمی در بهبود کیفیت آموزش دانشگاه دارند، توجه ویژه باید صورت گیرد. یکی از محدودیت‌های پژوهش استفاده صرف از ابزار پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات بود و محدودیت دیگر این بود که جامعه آماری پژوهش مربوط به دانشجویان شهید بهشتی است، لذا در تعمیم نتایج به دانشگاه‌های دیگر باید احتیاط کرد.

## منابع

- آراسته، حمیدرضا و محمودی‌راد، مریم (۱۳۸۲). آموزش اثربخش، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی سمنان، ۵ (ویژه‌نامه آموزش پزشکی): ۱-۷.
- ریدبلیک و ادوین هارولدمن (۱۳۹۰). طبقه‌بندی مفاهیم در ارتباطات، ترجمه مسعود اوحدی، چاپ سوم، تهران: سروش.
- ذوالفقار، محسن (۱۳۷۵). بررسی و تحلیل کیفیت تدریس مربیان عضو هیئت علمی رشته‌های علوم انسانی دانشگاه‌های تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- ری ام. برکو، آندروودی، ولوین و دارلین، آرولین (۱۳۸۶). مدیریت ارتباطات، ترجمه سید محمد اعرابی و داوود ایزدی، چاپ پنجم. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- سازمان جهانی بهداشت، بخش بهداشت روانی (۱۳۷۸). ارتباط پزشک بیمار، ترجمه: قدیری لشکاجانی، فاطمه؛ ذوالفقاری مطلق، مصطفی، تهران: انستیتو روانپزشکی تهران؛ مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران: ۶.
- شعبانی، حسن (۱۳۹۴). مهارت‌های آموزشی و پرورشی (روش‌ها و فنون تدریس)، چاپ ۲۸. تهران: سمت.
- شریفی، مسعود، جورابجی، زینت و علیپور، محمود (۱۳۸۱)، تأثیر دانشکده در ارزیابی هیأت علمی توسط دانشجویان، مجله دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ۲۲: ۸۷-۸۱.
- کوهستانی، حسین (۱۳۷۵). بررسی عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین آموزشگران و فراگیران در دوره‌های آموزشی ترویج در استان آذربایجان شرقی، دانشگاه تربیت مدرس تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- مهرمحمدی، محمود (۱۳۸۰). کاوشی در ماهیت تدریس و رابطه آن با یادگیری، فصلنامه تعلیم و تربیت، ۶۵: ۴۷-۶۰.
- منصوری، مهشید (۱۳۷۲). مقایسه نظارت دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد رشته کتابداری دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در مورد یک استاد خوب دانشگاهی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی.
- محمودی، حسین، بازارگادی، مهنوش و عباد، عباس (۱۳۸۸). ارزشیابی از تجربه تدریس اعضای

هیأت علمی توسط دانشجویان کارشناسی ارشد، مجله راهبردهای آموزش، ۲(۲):۱۳-۱۵.

- Brooks W. and Health R. (1981). Speech communication. In: Brophy J. Teacher Praise: functional analysis: *Review of educational research*. 51(1):5-32.
- Chickering, A.W. and Gamson, Z. F. (1991). *Seven Principles for Good Practice in Undergraduate Education*. Washington Center News.
- Espeland, K. (2001). Empowering versus enabling in academia. *Journal Nurs Educ*. 40(8):342-6
- Gillespie. M. (2005). Student-teacher connection: a place of possibility, *Journal Adv Nurs*, Oct, 52(2):211-9
- Ghadami, A. Salehi, B. Sajadi, Sh. and Naji H. (2007). Students' Points of View Regarding Effective Factors in Establishing Communication between Students and Faculty Members. *Iranian Journal of medical Education Spr and Sum*, 7(1): 149-153.
- Gashmard, R. Moatamed, N. and Vahedparast H. (2011). Faculty Members' and Students' Views on Characteristics of a Good University Teacher in Boushehr University of Medical Sciences, *Iranian Journal of Medical Education*, 11(1): 48-57. [Text in Persian]
- Hake RR. (2005). Problems with student evaluations: Is assessment the remedy? [Cited dec 15]. Available from: <http://physics.indiana.edu/~hake/AssessTheRem1.pdf>
- Jang. S., Guan. S. and Hsieh. H. (2009). Developing an instrument for assessing college students of teachers pedagogical content knowledge. *Proced Soci Behav Sci*; (1): 596-606
- Khosravi., F., Shahouei., R., Hesami, K. and Savadzade, Sh. (2010). Avamele moaser dar barghararye ertebat beinedaneshjoo va ostad az didgahe daneshjooyane oloom pezeskhye Kordestan. *Abstract of First National Conference on Medical Education Development*. Sanandaj;. [Text in Persian]
- Lowman. Josef. (1995). *Mastering the techniques of teaching*: san francisco Bass publishers.
- Paterson, B. and Crawford, M. (1994). Caring in nursing education: an analysis. *Journal Adv Nurs*, 19 (1): 164-73.
- Spencer J. (2003). ABC of learning and teaching in medicine. *BM Journal*, 326(7388):543-5.
- Ziaee, M., Miri, M., Haji-abadi, M., Azarkar, GH. and Eshbak, P. (2007). Academic staff and students' impressions on academic evaluation of students in Birjand University of Medical Sciences and Health Services. *JOURNAL OF BIRJAND UNIVERSITY OF MEDICAL SCIENCES*, 13(4): 61-67
- Zohoor, AR. and Islami Nejad, T. (2002). Shakheshaye tadrise asarbakhsh az didgahe daneshjooyane daneshgaheoloom pezeskhye Kerman. *Payesh Journal*. 1(4): 5-13. [Text in Persian].

---

## Investigating the Influential Factors of the Quality-Centered Relationship between Faculty Members and Students

---

Farzaneh Salami<sup>1</sup>

PhD in Medicine, Alzahra University, Tehran, Iran

Parvin Samadi

Associate professor, Alzahra University, Tehran, Iran

### Abstract

An effective relationship between teachers and students plays an important role in improving the teaching-learning process. The present study was aimed at determining the factors influential on building this relationship. The sample of this descriptive cross-sectional study included 1440 students from Shahid Behshti University who were selected through stratified sampling method in the academic year of 2012-2013. The data of the study was collected using a 5-point Likert scale questionnaire consisting of two parts: demographic data and 24 questions concerning the assessment of professional and moral factors in establishing communication between students and faculty members. The data was then analyzed using SPSS software. Chi square analysis was used to compare the groups. The results revealed that the most effective factors in establishing a qualified relationship were knowledge transfer (66.4), teacher respect (63.3) and personal factors including teacher sympathy (61.9) and teacher justice (61.3). While the age and gender of the teachers were the least effective factors. According to the students' views, some professional features like teaching skills and some moral qualities in teachers are effective in establishing communication between faculty members and students. Training courses are extremely recommended to improve this communication.

### Keywords:

*Establishing communication, Faculty member, Student, University of Shahid Beheshti*

---

1. fsallami@hotmail.com

received: 2015-01-12

accepted: 2016-10-26

DOI: 10.22051/jontoe.2018.3131