

اللَّهُمَّ اجْعَلْهُمُ الرِّجَالِ بَنِي آدَمَ

Fostering civility in education

ارتقا رفتار مدنی در آموزش

دکتر فریبا برهانی

مرتبه علمی: استاد

معاون پژوهشی مرکز تحقیقات اخلاق و حقوق پزشکی

دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

مباحث این جلسه

- اهمیت رفتار مدنی
- ارکان رفتار مدنی
- عوامل موثر بر ایجاد رفتار غیر مدنی
- پیامدهای رفتار غیر مدنی
- ارائه مدل ارتقا رفتار مدنی
- جمع بندی





رفتار غیر مدنی

- رفتار غیر مدنی موضوعی **مهم**، جدی و **یک نگرانی در حال رشد** در آموزش و درمان و مراقبت می باشد، به طوری که کارکنان، اساتید و دانشجویان **مکررا** با آن روبرو می-شوند.
- شواهد مختلف نشان می دهد در سال های اخیر این گونه رفتارها در کشورهای مختلف به **یک معضل اجتماعی** تبدیل شده است.

رفتار غیر مدنی

- نتایج برخی از مطالعات مؤید آن است که رفتار غیر مدنی به عنوان **یک مشکل جدی** است و توجه به این مشکل، **یک نیاز ضروری** است.
- رفتار غیر مدنی به عنوان عامل **مرگ آهسته حرفه ها** شناخته شده است.



ارکان رفتار مدنی

• توجه

• احترام





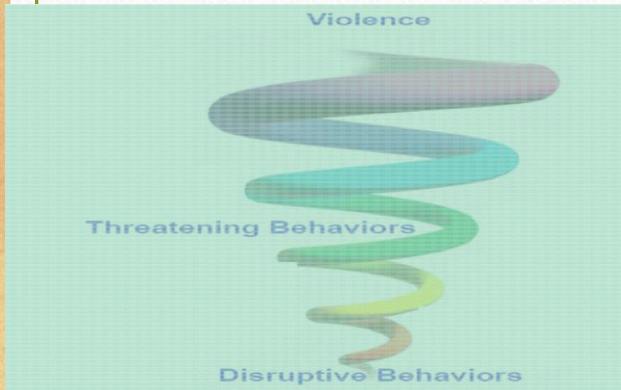
رفتار غیر مدنی

• رفتار غیر مدنی عبارت است از "یک یا چند عمل بی ادبانه یا بی احترامی که ممکن است **قصد منفی پشت** آنها باشد یا نباشد"

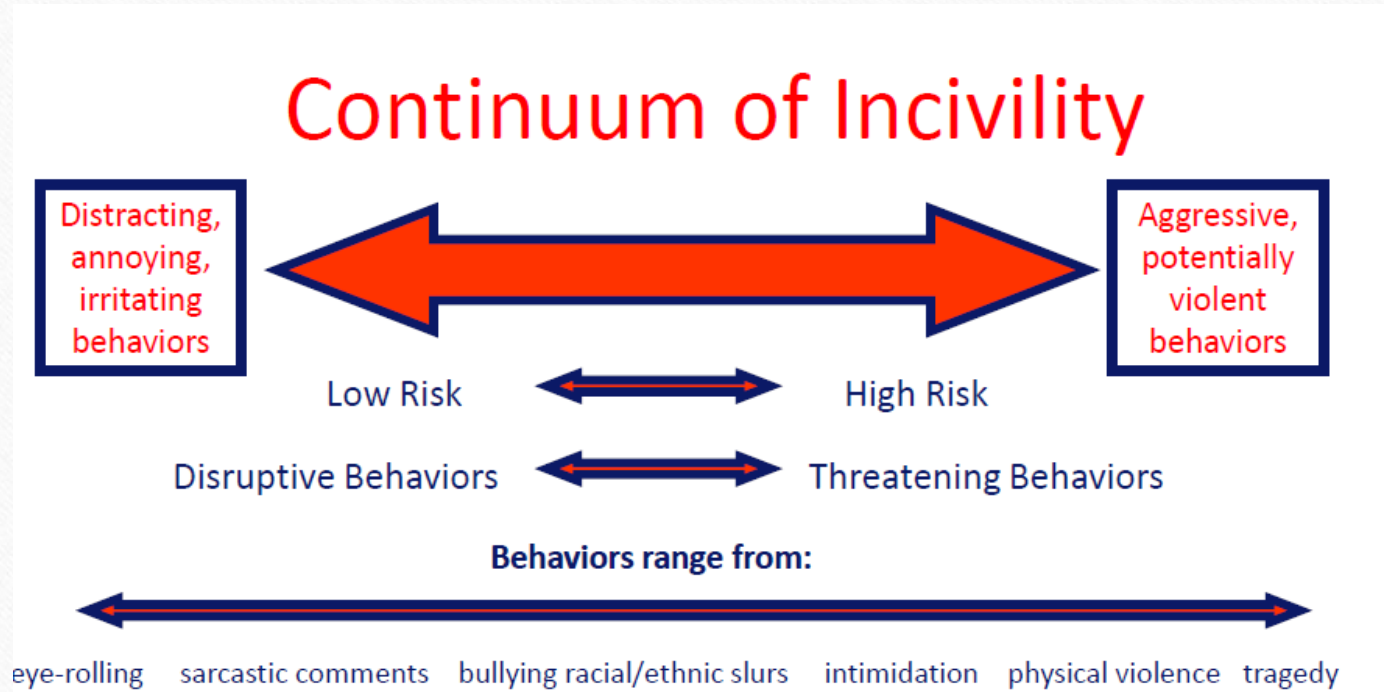
بی توجهی و بی احترامی به دیگران سبب ایجاد **درگیری** و **استرس** می شود.

احتمال ایجاد خشونت

- خشونت ممکن است با یک درک ناصحیح از یک رفتار آغاز شود و به مرور زمان گسترش یابد.
- احترام نگذاشتن می تواند شروعی برای ایجاد خشونت در فرد مقابل شود.
- رفتارهای جزئی به مرور زمان چرخه خشونت را گسترش می دهند



پیوستار رفتار غیر مدنی



RDA Communication

- Rude ارتباطات گستاخانه
- Dismissive طرد کننده
- Aggressive پر خاشگرانه
- برخی از مظاهر «بی ادبی در سازمان» است.

رفتارهای غیر مدنی دانشجویان

- رفتارهای مخرب (تلفن همراه، کامپیوتر، مکالمات نامناسب)
- بی احترامی به اقتدار استاد
- ایجاد اختلال در کلاس با رفت و آمدهای بی موقع
- حرفهای بی ادبانه، طعنه، خشونت، قلدری سایبری
- اعمال فشار برای موافقت با خواسته های خود
- تقلب، عدم صداقت علمی
- بد دهنی، حرفهای منفی در مورد دیگران زدن (دانشجویان، مدرسین و برنامه های آموزشی)
- احترام نگذاشتن به دیگران، (عدم تحمل فرهنگ، نژاد و تفاوت های طبقاتی)

رفتارهای غیر مدنی اساتید

- انتظارات غیر واقعی داشتن از دانشجویان
- لغو کلاسها بدون اطلاع قبلی
- حضور در کلاس بدون آمادگی تدریس
- اجازه ندادن به بحث آزاد در کلاس درس
- غافلگیر کردن فراگیران با ارزیابی های اعلام نشده یا امتحان پیش بینی نشده سوالات
- تحقیر و سرزنش دانشجویان
- بی تفاوتی نسبت به دانشجویان
- تهدید دانشجویان به اخراج از دانشگاه
- بی ارزش دانستن کار و تلاش و تجارب علمی قبلی دانشجو

رفتارهای غیر مدنی مدیران



- **انتقاد** از زیردستان
- **تهدید کردن**
- **کنایه زدن**
- **توبیخ عمومی** و توهین به دیگران
- **زیر سوال بردن صلاحیت حرفه ای افراد**

رفتارهای غیر مدنی در حرفه مندان سلامت

رفتار غیر مدنی در محل کار تأثیر قابل توجهی بر افراد تازه فارغ التحصیل داشته باشد.

شواهد نشان می دهد حرفه مندان تازه کار در محل کار رفتارهای غیرمحترمانه بیشتری را تجربه می کنند.

رفتارهای غیر مدنی در حرفه مندان سلامت

- افراد تازه کار که فاقد مهارت‌ها و شایستگی‌های کاری هستند، اغلب با بدرفتاری در محل کار مواجه می‌شوند.
- همین موضوع آسیب‌پذیری آنها در برابر رفتار غیرمدنی را افزایش می‌دهد.

رفتارهای غیر مدنی

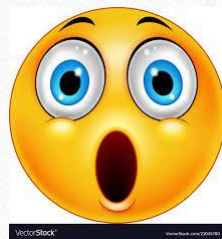
• جانبی و افقی (Horizontal Incivility) Lateral incivility

• سلسله مراتبی و عمودی (Vertical Incivility) Hierarchical Incivility



رفتارهای غیر مدنی

- شواهد نشان می دهد اکثر رفتارهای غیر مدنی در کارکنان به صورت افقی و جانبی است!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!



رفتارهای غیر مدنی در سازمان

- غفلت از گفتن **لطفاً و تشکر** و یا رفتار محترمانه
- ارسال پیامک، ایمیل و سایر اشکال بی توجهی در طول جلسات
- قطع حرف دیگران
- **دیر رسیدن به جلسات** یا خروج بدون توضیح
- صحبت تحقیر آمیز، از جمله استفاده از **لحن انتقادی** یا توهین آمیز

نتایج رفتارهای غیرمدنی

- برآیندهای عاطفی Affective outcomes
- برآیندهای جسمی Physical outcomes
- برآیندهای شناختی Cognitive outcomes
- برآیندهای نگرشی Attitudinal outcomes



بر آینده‌های جسمی رفتار غیر مدنی



تخریب ارتباطات

از بین رفتن عزت نفس

افزایش استرس

اضطراب

افسردگی

احساس خستگی

افزایش استفاده از مواد روانگردان

اقدام به خودکشی



نتایج رفتار غیر مدنی

- بیمارستان ها و سازمان های مراقبت های بهداشتی با افزایش هزینه های مربوط به جابجایی کارکنان، غیبت از کار و کاهش عملکرد کاری، پیامدهای بیشتری را از یک محیط کار غیر مدنی تجربه می کنند.
- برای هر کارمندی که به دلیل هزینه های مربوط به غیبت، کاهش عملکرد کاری، درمان کارکنان برای افسردگی و یا اضطراب و افزایش جابجایی دچار بی احتیاطی در محل کار می شود، حدود ۳۰۰۰۰ تا ۱۰۰۰۰۰ دلار در سال هزینه می شود.

نتایج رفتار غیر مدنی

- پیامد خطرناک رفتار غیر مدنی تهدید آن برای **ایمنی بیمار** است.
- یک مطالعه ارتباط بین بی ادبی نسبت به پرستاران و رفتارهایی که ممکن است منجر به **خطر افتادن ایمنی بیمار** شود، نشان داد.
- این مطالعه شامل ۱۳۰ پرستار بود و **رفتارهای نا ایمن** خاص پرستار را مشخص کرد که مستقیماً با موارد رفتار غیر مدنی مرتبط بود.

نتایج رفتار غیر مدنی

- مهمتر از آن، بی ادبی در محل کار می تواند به **سطح اجتماعی** گسترش یابد، که ممکن است به رفتارهای پرخاشگرانه تر تبدیل شود.

زمانی می تواند مشکل بیشتر شود که استاد و مدیر سازمان در فرهنگ بی ادبی و رفتار غیرمدنی مشارکت داشته باشد.



رفتار غیر مدنی قابل پیشگیری است

- مدنیت یک **وظیفه حرفه ای** اساسی است که متخصصان مراقبت های بهداشتی باید آن را بپذیرند، الگوبرداری کنند و آموزش دهند

حرفه گرایی و رفتار مدنی

رفتار مدنی یک عنصر اساسی از حرفه گرایی پزشکی و روابط درمانی موثر است

CIVILITY: Lifeblood of a Healthy Work Environment



یادمان باشد

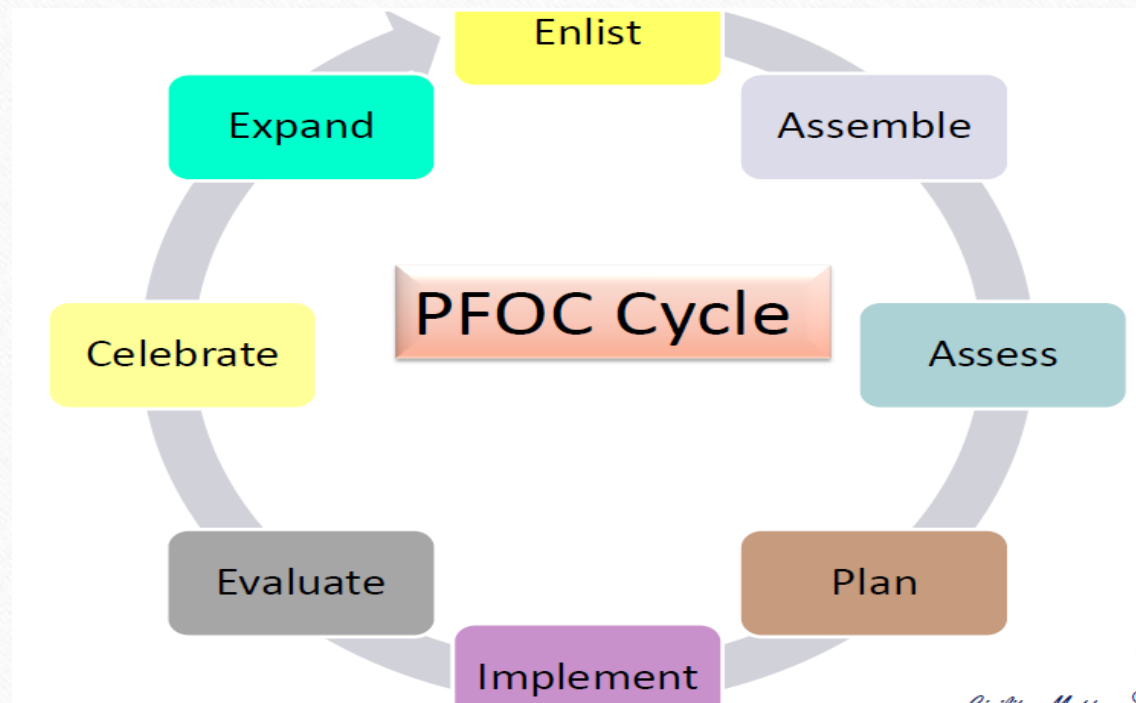
- وقتی افراد در همه سطوح با یکدیگر غیر متمدنانه رفتار می کنند، **سازمان ها آسیب می بینند**

- برای جلوگیری از عواقب نامطلوب رفتار غیر مدنی، بسیاری از سازمان ها برای ایجاد و حفظ یک فرهنگ سازمانی مثبت که فراتر از یک ادب ساده است تلاش می کنند

ایجاد راههایی برای توسعه رفتار مدنی در سازمان



Pathway for Fostering Organizational Civility (PFOC)



۱- افزایش آگاهی و جلب حمایت مدیر یا رهبر

Enlist

- در مورد رفتار مدنی آگاهی دادن
- نشان دادن راه‌های برای کاهش رفتار غیر مدنی
- از مدیران سطح بالا کمک گرفتن
- **مدیران ذینفعان رفتار مدنی هستند**

۲- تشکیل یک تیم مدنی Assemble

- **تشکیل یک تیم** برای توسعه رفتار مدنی
- این تیم دارای **هیئت مدیره** باشد
- اعضا تیم در جهت شناخت نقاط قوت و ضعف در زمینه توسعه رفتار مدنی تلاش کنند
- اعضا مهارت تعیین چشم اندازهای آینده را داشته باشند
- قادر به اجرای مراحل توسعه رفتار مدنی در سازمان را داشته باشند

۳- بررسی فرهنگ سازمان از نظر درجه رفتار مدنی Assess

- با استفاده از ابزارهای موجود به بررسی فرهنگ سازمان در مورد رفتار مدنی پردازند.

- ابزار رفتار مدنی سازمان

- ابزار فضای فرهنگی سازمان

- ابزار احترام و تعلق به سازمان





۴- برنامه ریزی برای ارتقا رفتار مدنی planning

- برنامه ریزیهای کوتاه مدت

- برنامه ریزیهای بلند مدت



برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

Democratic leadership style

سبک رهبری دموکراتیک

- به اشتراک گذاشتن دیدگاه ها ممکن است به **طور بالقوه ترس و اضطراب دانشجویان را** کاهش دهد و بحث صادقانه را تسهیل کند.
- با همکاری دانشجویان می توانید **کدهای رفتاری کلاس درس را تدوین کنید.**

Speaking with students, instead of speaking at them



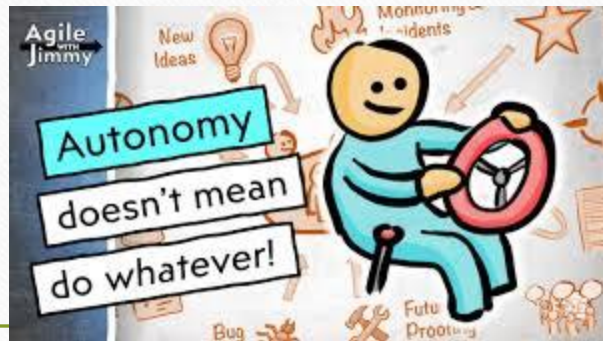
برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- به منظور تدوین آیین نامه رفتار کلاسی، استاد با دانشجویان وارد بحث و گفت و گو شود.
- مدرس سندی را در خصوص این بحث و گفت و گو جمع آوری کند و همه دانشجویان در جلسه کلاس بعدی آن را بررسی و امضا می کنند.
- با امضای آیین نامه رفتار، دانشجویان موافقت می کنند که رفتارهای ذکر شده در سند را انجام ندهند.

Autonomy

اصل احترام به اختیار فراگیر

- احترام به توانایی فراگیر برای انتخاب اهداف آموزشی



Autonomy

اصل احترام به اختیار فراگیر

- توسعه اختیار فراگیران یکی از وظایف اصلی در یادگیری محسوب می شود.
- با این حال برای اجرای آن کمتر توجه می شود. همه چیز با این کار در آموزش تداخل دارد:
- برنامه درسی
- ساختار دوره
- اقتدار مدرس
- عادات آموزشی و سنت
- نحوه مدیریت و کنترل کلاس درس
- استانداردهای آموزشی و آزمون های رسمی

Autonomy

اصل احترام به اختیار فراگیر

- این اصل سبب می شود که مدرسان، فراگیران خود را در **تصمیم گیری برای آموزش دخالت دهند.**

- **وابستگی فراگیر به مدرس کمتر می شود.**

Autonomy

اصل احترام به اختیار فراگیر

- چنین رویکردی مستلزم دید جدیدی از آموزش و یادگیری برای کمک به فراگیران برای به حداکثر رساندن اختیار در یادگیری است.

- منجر به ایده آموزش یادگیرنده محور می شود.

- با اصول نشأت گرفته از دیدگاه های دیویی و پیازه در خصوص مفهوم یادگیری مستقل یا خود راهبر هماهنگ است.

احترام به اشخاص

RESPECT FOR PERSONS

در فرآیند آموزش معلمان باید به فراگیران احترام بگذارند.
همچنین به دانشجویان هم یاد دهند که به یکدیگر احترام بگذارند

احترام به

عقاید و ارزشهای یکدیگر

توانمندیهای یکدیگر

ایجاد محیطی به دور از تهدید، تبعیض، تحقیر و ...



برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- به جای رفتارهای نامطلوب، بر رفتارهای مطلوب تمرکز کنید.
- به عنوان مثال، به جای نوشتن، «لطفاً از صحبت با همکلاسی در کلاس خودداری کنید. باعث حواس پرتی همکلاسی شما می شود»
- "لطفاً با گوش دادن به دقت در بحث کلاس، به استاد و همکلاسان خود احترام بگذارید."



برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- اساتید به دیدگاه‌های دانشجویان در تحقیقات در مورد رفتار غیرمدنی توجه کنند.
- به طور خاص، تحقیقات در مورد دیدگاه‌های دانشجویان در مورد بی ادبی کلاس درس باید برجسته شود
- علاوه بر این، اساتید می‌توانند از دانشجویان کمک بگیرند و در تهیه کدهای رفتاری در کلاس درس وارد این موضوع شوید.
- چنین پروژه‌ای نشان دهنده تلاش مشترک بین فراگیران و مدرس است.

وفای به عهد در آموزش

❖ **ارائه طرح درس در آموزش باید جدی گرفته شود.**

❖ **از همان ابتدا باید وظایف دانشجو مشخص شود.**

❖ **حتی الامکان به عهدی که در ابتدای ترم تحصیلی با دانشجو بسته می شود پایبند باشیم.**



برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- **Zero-tolerance policy**

سیاست یا خط مشی تحمل صفر

- سیاست تحمل صفر عبارت است از اجرای دقیق مقررات و منع رفتارهایی که در سازمانها نامطلوب تلقی می کنند.

**Zero
Tolerance
Policy**



- اطمینان از آگاهی گسترده از سیاست های تحمل صفر



برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- داشتن طرح درس و مشخص کردن رفتارهای غیر مدنی در کلاس و نحوه مواجهه با این رفتارها
- تعیین خط مشی های خود را در مورد خواب، بی توجهی، استفاده از تلفن همراه، استفاده نادرست از وسایل الکترونیکی در کلاس



برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- این سیاست ها باید شامل **هشدارهایی در مورد تقلب** و همچنین راه های مواجهه به آن باشد
- **کدام فناوری** ممکن است به درستی مورد استفاده قرار گیرد.
- **سیاست های اساتید باید با خط مشی کلی دانشگاه مکمل باشند**
- **اساتید هم باید به طور مداوم چنین سیاست هایی را اجرا کنند و در صورت نقض فوراً به آنها رسیدگی کنند**

برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- اغلب اوقات، مدرسان با امید به این که رفتار غیر مدنی تمام خواهد شد به این موارد توجه نمی کنند و متأسفانه رفتار غیر مدنی معمولاً از بین نمی رود و حتی ممکن است بدتر هم بشود.
- نداشتن برنامه برای کاهش رفتار غیر مدنی اوضاع را بدتر می کند.
- دانشجویان می توانند شروع به سرمایه گذاری بر حس جدید قدرت خود در درون دانشگاه کنند

برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

Self-assessments

خودارزیابی به شناخت بهتر خود کمک می کند در برخی کشورها **کارگاههایی** را برای شناخت دانشجویان از خود برگزار می کنند

Culture of accountability

فرهنگ پاسخگویی وقتی شاهد رفتارهای نامناسب هستید سعی کنید برای آرامش و امنیت خود و دیگران ایستادگی کنید و پاسخگو باشید

برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

Manage the generation mix

ترکیب نسل را مدیریت کنید.

مطمئن باشید که در محیط شما با احترام با همه رفتار می شود.

دانشجویان و جوانان امروزی تصمیم گیرندگان مبتکری می توانند باشند.

برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- Speaking-up skills

مهارتهای صحبت کردن

- شواهد بین‌المللی نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که در آنها افراد آزادانه درباره نگرانی‌ها صحبت می‌کنند و به نگرانی‌هایشان پاسخ مناسب داده می‌شود، رفتار غیرمحترمانه در آنها کمتر است.

برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- Employee resource groups

• باشگاه های کتاب و فعالیت هایی راه اندازی کنید که کارمندان را گرد هم آورده و گفتگو را بین کارمندان مختلف تسهیل می کنند.



برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

چه باید کرد؟؟؟؟؟؟

آموزش می تواند در کاهش رفتار غیر مدنی موثر باشد.

آموزش دهیم

تا بدانیم

یاد بگیریم

تا بتوانیم

برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

مهم است اساتید در مورد اهمیت رفتار مدنی



• بدانند
• بتوانند
• بخواهند

برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- Breaking the pattern **تغییر فرآیندها**
 - شما به منابع رسمی و غیر رسمی نیاز خواهید داشت.
 - اساتید پیش کسوت، روانشناسان، روحانیون،

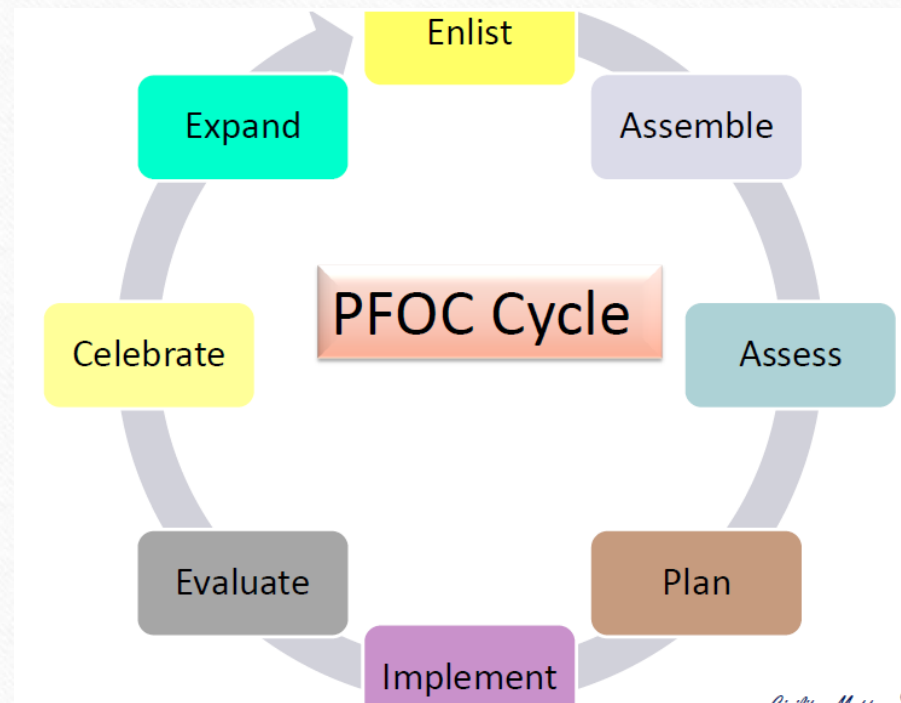
برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- همیشه در صورت وقوع یک رفتار توهین آمیز اقدام کنید:
- **مشاوره با قربانیان**
- تذکر به فرد خاطی تجزیه و تحلیل های بعدی حوادث را انجام دهید
- اقدامات اصلاحی را برای جلوگیری از تکرار اعمال کنید

برخی اقدامات جهت تقویت رفتار مدنی

- جلسات مشاوره با دانشجویان برای رسیدگی به درگیری‌ها،
- جلسات آموزشی هر هفته در مورد حل تعارض
- مشاوره با دانشجویانی که به سیاست تحمل صفر پایبند نیستند.
- با افراد آسیب دیده که در حین و پس از حادثه به مشاوره و حمایت نیاز دارند ارتباط برقرار کنید و به راحتی برای مراجعه دانشجویان در دسترس باشید.

Pathway for Fostering Organizational Civility (PFOC)



۶- ارزشیابی و ارزیابی مجدد

evaluate

❖ سیستم را مجدداً با ابزارهایی که قبلاً استفاده کرده اید، ارزیابی کنید.

❖ میزان پیشرفت رفتارهای مدنی را در سازمان بررسی نمایید.

۷- پاداش مدنیت و جشن موفقیت celebrate

فعالتهای اجتماعی و جشن گرفتن

برگزاری جلسه برای صحبت کردن در مورد این موفقیت

جایزه دستیابی به موفقیت

تهیه پوستر و گزارش از موفقیت



Social Activities and Celebrations
'Brag Sessions'
Achievement Awards
Newsletters and Poster Presentations
Professional Development

۸- توسعه ابتکار بسط رفتار مدنی

expand

- درسهایی که از توسعه رفتار مدنی گرفته اید با دیگران در میان بگذارید.
- دانش خود را در این زمینه به اشتراک بگذارید
- اعضای از تیم حاضر را انتخاب کنید و به **عنوان رهبران تیم های دیگر** بگذارید افراد دیگری را تحت نظر این افراد تعلیم دهید تا تیم های دیگری برای بسط رفتار مدنی تشکیل شود

یادمان باشد

- **یک رویکرد چند وجهی ضروری است،**

- **از جمله آموزش،**

- **بحث آزاد،**

- **حمایت سازمانی،**

- **سیاست‌ها و رویه‌ها،**

- **مشاوره،**

- **مسئولیت پذیری**

نتیجه می گیریم

- که مدنیت سزاوار جایگاهی در **فهرست وظایف حرفه ای** است که متخصصان مراقبت های سلامتی باید آموزش دهند و الگوبرداری کنند.

هر کدام از ما برای حمایت از توسعه رفتار مدنی چه کاری می توانیم انجام دهیم؟

- **مدنی بودن** به معنای منفعل بودن یا بدتر از آن منفعل پر خاشگر نیست
- **رفتار غیر مدنی را به چالش بکشیم** اما باروش مدنی
- **از تفکر مطلق گرایانه** که اغلب ایده های معقول را به دگم های نامعقول تبدیل می کند، خودداری کنیم.
- **قبل از اقدام** ، در مورد تأثیر احتمالی آنچه در برقراری ارتباط و چگونگی برقراری ارتباط می خواهیم ، **بیندیشیم**.

هر کدام از ما برای حمایت از توسعه رفتار مدنی چه کاری می توانیم انجام دهیم؟

- اقدامات محبت آمیز را در بین افراد ترویج دهیم.
- تشکر کردن و ترویج این رفتار را در کارکنان در دستور کار خود قرار دهیم.
- در برخورد با تعارض به دنبال نقاط مشترک باشیم. (مدیریت تعارض)
- بخشش را تمرین کنیم.

دست به دست هم دهیم و مدنیت را گسترش دهیم



با سپاس از حسن توجه
شما عزیزان

